



Universidad Autónoma de Querétaro
Facultad de Contaduría y Administración
División de estudios de posgrado

“Los Factores de Riesgo Psicosocial en el trabajo y su impacto con la
productividad laboral”

Tesis

Que como parte de los requisitos para obtener el grado de:
“Maestro en Administración con especialidad Alta Dirección”

Presenta:

Enrique Iniestra Salinas

Dirigido por:

Dra. Ma. Luisa Leal García

Querétaro, Querétaro.,

26 de Febrero de 2021.



Universidad Autónoma de Querétaro
Facultad de Contaduría y Administración
Maestría en Administración

“Factores de Riesgo Psicosocial en el trabajo y su impacto con la productividad laboral”

TESIS

Que como parte de los requisitos para obtener el grado de:
“Maestro en Administración con especialidad Alta Dirección”

Presenta:

Enrique Iniestra Salinas

Dirigido por:

Dra. Ma. Luisa Leal García

SINODALES

Dra. Ma. Luisa Leal García
Presidente

M en A María Elena Díaz Calzada
Secretario

Dra. Adelina Morita Alexander
Vocal

Dra. Esperanza Colmenares Zepeda
Suplente

Mtra. Olga Beatriz Herrera Vidal
Suplente

Centro Universitario, Querétaro, Qro.
Febrero 2021
México

RESUMEN

El presente estudio muestra el grado de asociación entre los factores de riesgo psicosocial en el trabajo y su impacto con la productividad laboral en un grupo financiero. Para llevar a cabo la investigación se eligió un método no experimental, de campo, descriptivo, transversal y correlacional. Por conveniencia se optó por una muestra no probabilística que quedó conformada por 20 colaboradores de la institución bancaria a los cuales se les aplicó una encuesta con escala tipo Likert ordinal. Los datos se capturaron en hojas de Excel y fueron analizadas en el mismo programa. Se realizó análisis de correlación de Pearson para observar la relación existente entre las dos variables. Los resultados mostraron una relación lineal inversa entre las variables de Factores de Riesgo Psicosocial y las de Productividad Laboral. El coeficiente de correlación de los promedios fue de -0.0542 . Se concluyó que la institución bancaria goza de un nivel de riesgo psicosocial adecuado donde los colaboradores tienen una buena productividad laboral. Se recomienda finalmente que se realicen con regularidad encuestas de este tipo entre todo su personal.

(**Palabras clave:** Riesgo Psicosocial, Productividad Laboral, correlación).

SUMMARY

The present study shows the degree of association between psychosocial risk factors at work and their impact with labor productivity in a financial group to carry out the research, a non-experimental, field, descriptive, cross-sectional and correlational method was chosen for convenience, a non-probabilistic sample was chosen, which was made up of 20 employees of the banking institution to whom a survey with an ordinal Likert-type scale was applied. The data were captured in excel sheets and were analyzed in the same program. A Pearson correlation analysis was performed to observe the relationship between the two variables; the results show an inverse lineal relationship between the variables of psychosocial risk factors and those of labor productivity. The correlation coefficient with mean was $-.0542$. It was concluded that the bank institution enjoys an adequate level of psychosocial risk where employees have good labor productivity. Finally, it is recommended that surveys of this type be carried out regularly among all the staff.

(Key words: Psychosocial Risk, Labor Productivity, Correlation).

DEDICATORIAS

Dedico esta tesis en primera instancia a mis padres ya que me dieron el regalo más grande que puede existir en este mundo, la vida y no solo eso sino que me mostraron con el ejemplo a disfrutarla y nunca dejar de luchar por mis ideas y sueños, al igual dedico esta tesis a mi mejor amigo y hermano Lalito, así como también a mi compañera de vida y aventuras Valeria, gracias a cada uno de ustedes por siempre creer en mí y luchar a mi lado por cumplir cada una de mis metas, este logro no es solo mío sino de todos nosotros los quiero y admiro, simplemente gracias.

Dirección General de Bibliotecas de la UAG

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a mi Alma Máter la Universidad Autónoma de Querétaro, ya que me dio la posibilidad en primera instancia de obtener los conocimientos para ser Licenciado en Administración Financiera profesión la cual me ha dejado un sin fin de enseñanzas tanto en lo profesional como en lo personal, las cuales sin lugar a duda me han ayudado a forjar la persona que soy, y ahora mi querida U.A.Q. me permite aspirar a este nuevo grado académico de Maestro en Administración con Especialidad en Alta Dirección, quiero agradecer a todos los maestros que sembraron una semilla de conocimiento dentro de mí en este largo camino ya que me inspiraron a siempre ir por más y a que nada es imposible con esfuerzo, trabajo y dedicación.

Dra. Ma. Luisa Leal

Dra. Adelina Morita Alexander

M en A María Elena Díaz Calzada

Dr. Jesús Hurtado Maldonado

Dra. Esperanza Colmenares

Mtro. Luis Fernando Zamudio

Dr. Felipe Pérez

Dr. Humberto Ortiz Banda

De corazón gracias.

INDICE

RESUMEN.....	i
SUMMARY	ii
DEDICATORIAS	iii
AGRADECIMIENTOS	iv
INDICE	v
INDICE DE FIGURAS.....	vii
1. INTRODUCCIÓN	1
2. MARCO TEÓRICO.....	3
2.1. Antecedentes	3
2.1.1. <i>Factores de riesgo psicosocial</i>	3
2.1.2. <i>Dimensiones de Factores de Riesgos Psicosociales</i>	6
2.1.3. <i>Productividad Laboral</i>	11
2.2 Características de la empresa	14
2.3 Investigaciones relacionadas.....	16
3 CARACTERÍSTICAS DE LA INVESTIGACIÓN	20
3.1 Justificación.....	20
3.2 Planteamiento del Problema.....	21
3.3. Objetivos	21
3.3.1. <i>Objetivo general</i>	21
3.3.2 Objetivos específicos	21
3.4 Definición del Universo	22
3.5 Tamaño y tipo de la muestra:	22
3.6 Definición de Variables:	22
3.7 HIPÓTESIS:.....	23
4 METODOLOGÍA	24
4.1 Diseño del estudio	24
4.2 Tipo de estudio:.....	24
4.3 Instrumento:	25
4.4 Procedimiento	27
4.5 Procesamiento de la información.....	27
5 RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	28
5.1 Datos generales	28

5.2 Variable de riesgo psicosocial en el trabajo.....	33
5.3 Variable de productividad laboral.....	38
5.4 Comprobación de la hipótesis.....	43
PROPUESTAS Y CONCLUSIONES.....	45
APENDICE.....	49

Dirección General de Bibliotecas de la UAQ

INDICE DE FIGURAS

	Página
<i>Figura 1 Género</i>	28
<i>Figura 2 Edad</i>	28
<i>Figura 3 Estado Civil</i>	29
<i>Figura 4 Puesto en la Empresa</i>	29
<i>Figura 5 Grado Académico</i>	30
<i>Figura 6 Dependientes económicos</i>	30
<i>Figura 7 Nivel económico</i>	31
<i>Figura 8 Horas trabajadas a la semana</i>	31
<i>Figura 9 Antigüedad en la empresa</i>	32
<i>Figura 10 Materiales y equipo para trabajo</i>	33
<i>Figura 11 Ritmo de Trabajo</i>	33
<i>Figura 12 Responsabilidad en el cargo</i>	34
<i>Figura 13 Carga Laboral</i>	34
<i>Figura 14 Oportunidad de opinión en el equipo de trabajo</i>	35
<i>Figura 15 Posibilidad de desarrollo</i>	35
<i>Figura 16 Capacitaciones</i>	36
<i>Figura 17 Responsabilidades familiares</i>	36
<i>Figura 18 Rumores y malos entendidos</i>	37
<i>Figura 19 Claridad en funciones y responsabilidades</i>	37
<i>Figura 20 Horas de mayor productividad</i>	38
<i>Figura 21 Áreas de responsabilidad</i>	38
<i>Figura 22 Objetivos a corto y mediano plazo</i>	39
<i>Figura 23 Propósito de labores</i>	39
<i>Figura 24 Definición de tareas</i>	40
<i>Figura 25 Prioridades diarias</i>	40
<i>Figura 26 Uso de dispositivos móviles</i>	41
<i>Figura 27 Dispositivos móviles</i>	41
<i>Figura 28 Conocimiento de funciones</i>	42
<i>Figura 29 Actividades del área</i>	42
<i>Figura 30 Correlación</i>	44

Dirección General de Bibliotecas de la UAQ

1. INTRODUCCIÓN

En México se encuentra vigente la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención; que tiene como objetivo establecer los elementos para identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial, así como para promover un entorno organizacional favorable en los centros de trabajo. Los factores psicosociales son aquellos factores de riesgo para la salud que nacen en la organización y que producen respuestas de tipo fisiológico, emocional, cognitivo y conductual. En las últimas décadas se ha demostrado que el factor humano es el mayor elemento para que una empresa sea productiva, haciendo que las organizaciones se preocupen más por el bienestar del mismo.

Bajo este contexto se encuentra el motivo de interés para investigar sobre el tema de los factores de riesgo psicosocial y la relación que puede tener con la productividad laboral.

Los diferentes elementos que conforman los riesgos psicosociales en las empresas determinan la productividad de sus empleados en su trabajo y su conducta organizacional en general. La insatisfacción tiende a relacionarse con bajos niveles de desempeño, mientras que una elevada satisfacción laboral se relaciona frecuentemente con resultados efectivos y mayores índices de productividad laboral.

Un grupo de trabajo de una institución bancaria específicamente del área de divisas es vulnerable a confrontar factores de riesgo psicosocial, ya que tiene contacto directo con clientes a los que se debe de brindar el mejor servicio posible buscando dar soluciones a sus necesidades financieras y fungiendo como mediadores ante situaciones externas del mercado que afectan o benefician a las operaciones de sus empresas siempre con el objetivo de dar certeza y tranquilidad a los clientes y a su vez tienen contacto con directivos de la institución bancaria los cuales exigen metas y objetivos que se deberán lograr por medio de los clientes que se atienden.

La labor del personal de banca de empresas de una institución bancaria está centrada en la asesoría personalizada a diferentes clientes bajo contextos adversos que

presenta el mercado de divisas teniendo así un constante contacto con situaciones de incertidumbre, los factores de riesgo psicosocial pueden detonar por la intensa actividad intelectual y social que representa esta labor; pudiendo tener como consecuencia que se vea perjudicada la productividad laboral de los asesores si no se logran controlar los factores de riesgo psicosocial que atañen a los colaboradores y poniendo de esta manera en riesgo la calidad de la atención otorgada a cada uno de los clientes que se atienden.

En función de lo anterior, se consideró pertinente realizar una investigación con el objetivo de determinar la relación entre los factores de riesgo psicosocial y la productividad laboral de los asesores de banca de empresas del área de divisas de un Grupo financiero en México, específicamente en el estado de Querétaro.

Tomando como variable independiente los factores de riesgo psicosocial y como variable dependiente la productividad laboral, la hipótesis que se planteó fue la siguiente: “Los factores de riesgo psicosocial influyen en el grado de productividad laboral”. En la primera parte del trabajo se llevó a cabo una revisión literaria para conocer sobre investigaciones anteriores relacionadas con el tema y para recopilar información sobre los elementos de los factores de riesgo psicosocial y la productividad laboral. También se solicitó a un gerente de Querétaro del área de divisas información relacionada con el tema, al igual se le solicitó información sobre el grupo financiero y su autorización para aplicar el instrumento de investigación a los asesores de banca de empresas. Partiendo de un diseño no experimental, se decidió llevar a cabo una investigación de campo, descriptiva, transversal y correlacional.

De acuerdo a los recursos, características y tiempo dedicado a la presente, se optó por una muestra no probabilística por conveniencia. La muestra quedó conformada por 20 asesores del grupo financiero a los cuales se les aplicó una encuesta de 29 preguntas con escala tipo Likert ordinal. Con ayuda del programa Excel, se realizó un análisis para observar la relación existente entre las dos variables. Los resultados mostraron una relación lineal inversa entre las variables de Factores de Riesgo Psicosocial y la Productividad Laboral.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

En este capítulo se presentan los conceptos y elementos relacionados con los factores de riesgo psicosocial y la productividad laboral, así como información general de la institución bancaria que se estudia y algunas investigaciones anteriores relacionadas con el tema.

2.1.1. Factores de riesgo psicosocial

El primer concepto de Factores Psicosociales fue definido por el comité mixto (OIT OMS, 1984): “son aquellas condiciones presentes en una situación de trabajo, relacionadas en la organización, el contenido y la realización del trabajo susceptibles de afectar tanto el bienestar y la salud (física, psíquica o social) de los trabajadores como el desarrollo de su trabajo”.

De acuerdo con (Cortez, 2012). Los factores psicosociales se pueden definir como el conjunto de interacciones que tienen lugar en la empresa entre, por una parte, el contenido del trabajo y el entorno en el que se desarrolla y por otra la persona, con sus características individuales y su entorno extra-laboral, que pueden incidir negativamente sobre la seguridad, la salud, el rendimiento y la satisfacción del trabajador.

De acuerdo con Moreno y Baez (2011, p. 7). , los riesgos psicosociales laborales “son situaciones laborales que tienen una alta probabilidad de dañar gravemente la salud de los trabajadores, física, social o mentalmente”, estos son riesgos reales, bien sea que se evidencien inmediatamente o a mediano y largo plazo, y son tan determinantes como los riesgos físicos, los accidentes y las enfermedades derivadas del trabajo.

De acuerdo con la O.I.T. (1986) define los riesgos psicosociales como “...las interacciones entre el contenido, la organización y la gestión del trabajo y las condiciones ambientales, por un lado, y las funciones necesarias de los trabajadores/as,

por otro. Estas interacciones podrían ejercer una influencia nociva en la salud de los trabajadores/as a través de sus percepciones y experiencias”.

De acuerdo con (Castellá, T, p.11). Los riesgos psicosociales son condiciones de trabajo, derivadas de la organización del trabajo, para las que tenemos estudios científico suficientes que demuestran que perjudican la salud de los trabajadores y trabajadoras. PSICO porque nos afectan a través de la psique (conjunto de actos y funciones de la mente) y SOCIAL porque su origen es social: determinadas características de la organización del trabajo.

De acuerdo con (Cox y Griffiths, 1996; Cox, Griffiths y Randall, 2003). También se han definido los factores de riesgo psicosocial en el trabajo como aquellos aspectos de la concepción, organización y gestión del trabajo, así como de su contexto social y ambiental, que tienen la potencialidad de causar daños físicos, psíquicos o sociales a los trabajadores.

De acuerdo con (Fernández 2010, 15). Podemos definir los factores psicosociales como aquellas condiciones presentes en el trabajo, relacionados con la organización, el contenido y la realización del trabajo que pueden afectar tanto el bienestar y la salud (física, psíquica o social) de los trabajadores como al desarrollo del trabajo, así como a la productividad empresarial.

De acuerdo con, (Carayon et al., 2001), explican los factores psicosociales desde el ambiente de trabajo como características de connotación emocional para los trabajadores y gestores. Los factores psicosociales pueden dar como efecto tanto positivo como negativo, y darle un sentido a la organización dándole facilidades a sus trabajadores, el desarrollo de competencias personales laborales, niveles de satisfacción, productividad, motivación para que alcancen mayor experiencia y competencia profesional. Los riesgos psicosociales no solo influyen en la salud de la persona si no también tiene consecuencias perjudiciales sobre la organización que se pueden observar en el aumento de los ausentismos, conflictos laborales, renuncias, accidentes, baja productividad, estrés laboral.

Las características de los factores psicosociales de riesgo se extienden en el espacio y el tiempo.

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

De acuerdo con (Roozeboom et al., 2008, citado por Moreno y Báez, 2010). La dificultad de objetivación: El ruido, las vibraciones, la temperatura, la contaminación por gases y una posición o esfuerzo se pueden medir con unidades propias, pero el rol, la cohesión grupal, la supervisión, la comunicación no tienen unidades propias de medida. A pesar de los esfuerzos de los investigadores en la búsqueda de indicadores de tales variables, frecuentemente el recurso más utilizado en la evaluación consiste en la apreciación de la experiencia colectiva.

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

Escasa cobertura legal: El nivel de ruido tiene una legislación que determina los niveles admitidos y rechazados, lo que facilita la misma acción de los empresarios y directivos.

Lo mismo ocurre con la gran mayoría de riesgos de seguridad, de higiene y ergonómicos, pero no ocurre así con los factores psicosociales. Sin embargo, el desarrollo de la legislación sobre aspectos psicosociales se ha trabajado de modo general relacionada con la prohibición de que puedan dañar a la salud, lo que suele ser inefectivo para los empresarios, para los trabajadores y para la misma inspección.

De acuerdo con (Buunk, de Jonge, Ybema, de Wolf, 1998; Quick, Quick, Nelson, Hurrell, 1997, citado por Moreno y Báez 2010). Están moderados por otros factores: Los factores psicosociales de riesgo afectan al trabajador a través de sus propias características contextuales y personales.

De acuerdo con la (OIT, 1986). Los factores psicosociales de riesgo están mediados por la percepción, la experiencia y la biografía personal.

Dificultad de intervención: Los problemas de un almacenamiento que tiene riesgos laborales, de seguridad, pueden ser intervenidos, habitualmente sin muchas complicaciones, con una nueva disposición de las cargas que suprima, disminuya o controle el riesgo de derrumbe. Un clima socio laboral nefasto en la empresa afecta a la salud de los trabajadores, y también a su misma productividad.

De acuerdo con (Rick y Briner, 2000, citado por Moreno y Báez 2010): Por su propia naturaleza, los factores psicosociales son factores organizacionales y están íntimamente entrelazados al diseño y concepción global de la empresa. La intervención psicosocial suele requerir plazos no inmediatos y resultados no asegurados, lo que aumenta la resistencia de los responsables a intervenciones costosas sin resultados asegurados.

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

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

2.1.2. Dimensiones de Factores de Riesgos Psicosociales

De acuerdo con la (Universidad Javeriana de Colombia, 2010): Se tiene que tomar en cuenta las condiciones individuales e intralaborales del colaborador, considerando para el último las siguientes dimensiones:

Demandas del trabajo: se refieren a las exigencias que el trabajo impone al individuo. Pueden ser:

Exigencias de Responsabilidades del Cargo: Las exigencias de responsabilidad directa en el trabajo hacen alusión al conjunto de obligaciones implícitas en el desempeño de un cargo, cuyos resultados no pueden ser transferidos a otras personas. En particular, esta dimensión considera la responsabilidad por resultados, dirección, bienes, información confidencial, salud y seguridad de otros, que tienen un impacto importante en el área, en la empresa o en las personas.

Carga Mental: Las exigencias de carga mental se refieren a las demandas de procesamiento cognitivo que implica la tarea y que involucran procesos mentales superiores de atención, memoria y análisis de información para generar una respuesta.

Consistencia de Rol: Se refiere a la compatibilidad o consistencia entre las diversas exigencias relacionadas con los principios de eficiencia, calidad técnica y ética, propios del servicio o producto, que tiene un trabajador en el desempeño de su cargo. Esta condición se convierte en fuente de riesgo cuando:

Al trabajador se le presentan exigencias Inconsistentes, contradictorias o incompatibles durante el ejercicio de su cargo. Dichas exigencias pueden ir en contra de los principios éticos, técnicos o de calidad del servicio o producto.

Jornada de Trabajo: son las exigencias del tiempo laboral que se hacen al individuo en términos de la duración y el horario de la jornada, así como de los periodos destinados a pausas y descansos periódicos. Se convierten en fuente de riesgo cuando:

Se trabaja en turnos nocturnos, con jornadas prolongadas o sin pausas claramente establecidas, o se trabaja durante los días previstos para el descanso.

Ambientales y de esfuerzo físico: Las demandas ambientales y de esfuerzo físico de la ocupación hacen referencia a las condiciones del lugar de trabajo y a la carga física que involucran las actividades que se desarrollan, que bajo ciertas circunstancias exigen del individuo un esfuerzo de adaptación.

Las demandas ambientales y de esfuerzo físico se convierten en fuente de riesgo cuando: Implican un esfuerzo físico o adaptativo que genera importante molestia, fatiga o preocupación, o que afecta negativamente el desempeño del trabajador.

Emocionales: Situaciones afectivas y emocionales propias del contenido de la tarea o actividad que tienen el potencial de interferir con los sentimientos y emociones del trabajador. Las exposiciones a las exigencias emocionales demandan del trabajador habilidad para:

Entender las situaciones y sentimientos de otras personas.

Ejercer autocontrol de las emociones o sentimientos propios con el fin de no afectar el desempeño de la labor. Se convierte en fuente de riesgo cuando:

El individuo se expone a los sentimientos, emociones o trato negativo de otras personas en el ejercicio de su trabajo. Esta exposición incrementa la probabilidad de transferencia (hacia el trabajador) de los estados emocionales negativos de usuarios o público.

Cuantitativas: Son las exigencias relativas a la cantidad de trabajo que se debe ejecutar, en relación con el tiempo disponible para hacerlo. Se convierten en fuente de riesgo cuando: El tiempo del que se dispone para ejecutar el trabajo es insuficiente para atender el volumen de tareas asignadas, por lo tanto, se requiere trabajar a un ritmo muy rápido (bajo presión de tiempo), limitar en número y duración de las pausas o trabajar tiempo adicional a la jornada para cumplir con los resultados esperados.

Esta condición se convierte en fuente de riesgo cuando:

Las altas demandas de tiempo y esfuerzo del trabajo afectan negativamente la vida personal y familiar del trabajador.

Control sobre el trabajo: Posibilidad que el trabajo ofrece al individuo para influir y tomar decisiones sobre los diversos aspectos que intervienen en su realización.

Como:

Claridad de Rol: Es la definición y comunicación del papel que se espera que el trabajador desempeñe en la organización, específicamente entorno a los objetivos del

trabajo, las funciones y resultados, el margen de autonomía y el impacto del ejercicio del cargo en la empresa. Esta condición se convierte en una fuente de riesgo cuando:

La organización no ha dado a conocer al trabajador información clara y suficiente sobre los objetivos, las funciones, el margen de autonomía, los resultados y el impacto que tiene el ejercicio del cargo en la empresa.

Capacitación: Se entiende por las actividades de inducción, entrenamiento y formación que la organización brinda al trabajador con el fin de desarrollar y fortalecer sus conocimientos y habilidades. Circunstancia que se convierte en fuente de riesgo cuando:

El acceso a las actividades de capacitación es limitado o inexistente.

Las actividades de capacitación no responden a las necesidades de formación para el desempeño efectivo del trabajo.

Participación y manejo del cambio: Se entiende como el conjunto de mecanismos organizacionales orientados a incrementar la capacidad de adaptación de los trabajadores a las diferentes transformaciones que se presentan en el contexto laboral. Entre estos dispositivos organizacionales se encuentran la información (clara, suficiente y oportuna) y la participación de los empleados. Se convierte en una fuente de riesgo cuando:

El trabajador carece de información suficiente, clara y oportuna sobre el cambio.

En el proceso de cambio se ignoran los aportes y opiniones del trabajador.

Los cambios afectan negativamente la realización del trabajo.

Oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas: Se refiere a la posibilidad que el trabajo le brinda al individuo de aplicar, aprender y desarrollar sus habilidades y conocimientos. Esta condición se convierte en fuente de riesgo cuando:

El trabajo impide al individuo adquirir, aplicar o desarrollar conocimientos y habilidades. Se asignan tareas para las cuales el trabajador no se encuentra calificado.

Control y autonomía sobre el trabajo: Se refiere al margen de decisión que tiene un individuo sobre aspectos como el orden de las actividades, la cantidad, el ritmo, la forma de trabajar, las pausas durante la jornada y los tiempos de descanso. Es fuente de

riesgo cuando: El margen de decisión y autonomía sobre la cantidad, ritmo y orden del trabajo es restringido o inexistente. El margen de decisión y autonomía sobre la organización de los tiempos laborales es restringido o inexistente.

Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo: el liderazgo alude a un tipo particular de relación social que se establece entre los superiores jerárquicos y sus colaboradores y cuyas características influyen en la forma de trabajar y en el ambiente de relaciones de un área. El concepto de relaciones sociales en el trabajo indica la interacción que se establece con otras personas en el contexto laboral y abarca aspectos como la posibilidad de contactos, las características de las interacciones, los aspectos funcionales de las interacciones como la retroalimentación del desempeño, el trabajo en equipo y el apoyo social, y los aspectos emocionales, como la cohesión. Incluye:

Retroalimentación del desempeño: Describe la información que un trabajador recibe sobre la forma como realiza su trabajo. Esta información le permite identificar sus fortalezas y debilidades y tomar acciones para mantener o mejorar su desempeño. Este aspecto se convierte en fuente de riesgo cuando la retroalimentación es:

Inexistente, poco clara, inoportuna o es Inútil para el desarrollo o para el mejoramiento del trabajo y del trabajador.

Recompensa: este término trata de la retribución que el trabajador obtiene a cambio de sus contribuciones o esfuerzos laborales. Este dominio comprende diversos tipos de retribución:

Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza: Se refieren al sentimiento de orgullo y a la percepción de estabilidad laboral que experimenta un individuo por estar vinculado a una organización, así como el sentimiento de autorrealización que experimenta por efectuar su trabajo. Este factor se convierte en fuente de riesgo cuando:

El sentimiento de orgullo por estar vinculado a la organización es deficiente o no existe.

Se percibe inestabilidad laboral. Los individuos no se sienten a gusto o están poco identificados con la tarea que realizan.

2.1.3. Productividad Laboral

Según Kootz y Weihrich (2004), definen la productividad como la relación entre la cantidad de bienes y servicios producidos y la cantidad de recursos utilizados.

Productividad en términos de empleados es sinónimo de rendimiento, en un enfoque sistemático, se dice que algo o alguien es productivo con una cantidad de recursos (Insumos) en un periodo de tiempo dado se obtiene el máximo de productos. La productividad en las máquinas y equipos está dada como parte de sus características técnicas, no así con el recurso humano o los trabajadores, se debe considerar factores que influyen en ella.

Según (Robbins y Coulter, 2020) definen la productividad como el volumen total de bienes producidos, dividido entre la cantidad de recursos utilizados para generar esa producción. Se puede agregar que en la producción sirve para evaluar el rendimiento de los talleres, las máquinas, los equipos de trabajo y la mano de obra, pero se debe tomar en cuenta, que la productividad está condicionada por el avance de los medios de producción y todo tipo de adelanto, además del mejoramiento de las habilidades del recurso humano.

Según (Fietman, 1994) los factores más importantes que afectan la productividad en la empresa se determinan por:

Recursos Humanos. Se considera como el factor determinante de la productividad, ya que es de gran influencia y éste dirige a los demás factores.

Maquinaria y Equipo. Es fundamental tomar en cuenta el estado de la maquinaria, la calidad y la correcta utilización del equipo.

Organización del Trabajo. En este factor intervienen la estructuración y rediseño de los puestos de trabajo, que se determinan de acuerdo a la maquinaria, equipo y trabajo.

Según (Porter, 1990) la productividad viene asociada con la competitividad es por esto que las empresas deben tener buenas estrategias y recursos para aumentar su productividad ya que a la par le permite conseguir mayores ingresos y una mejor rentabilidad. Existen factores internos y externos que influyen al momento de medir la productividad, tales como:

Factores externos:

La competencia de las empresas del mismo rubro, en este caso bancos que ofrecen los mismos servicios financieros.

El entorno macroeconómico y microeconómico.

Los avances y cambios tecnológicos.

Factores Internos:

La disponibilidad de los recursos.

Uso eficaz de su sistema operativo dentro de la empresa.

Formación adecuada y continua

Motivación a los colaboradores: como días de descanso, reconocimientos públicos, entre otros.

Promoción y cuidado constante de los trabajadores ante cualquier riesgo.

Apoyo y orientación por parte de los jefes ante cualquier dificultad que se presente con las máquinas. Beneficios de la Productividad Dentro de los principales beneficios de la productividad se encuentran:

Mientras más productivo sea el personal, se pueden reducir los precios de un producto y/o servicio sin sacrificar la rentabilidad, lo cual beneficiará a los clientes al momento de comprar un producto más barato, pero con la misma o mejor calidad.

El producto tiene por ende mayor posibilidad de captar mayor mercado y a su vez esto generará oportunidades que generen ingresos mayores.

Y si la empresa es equitativa al tener mayor productividad, puede aumentar las utilidades para motivar aún más a sus trabajadores:

Aumentar el margen de utilidad sin reducir el precio de venta.

La productividad permite la competitividad de una empresa. Una empresa es competitiva en relación con otras, cuando puede producir productos de mejor calidad con costos reducidos.

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

La productividad es una medida relativa, en el sentido de que se basa en la comparación entre la razón de productividad del presente y la razón de productividad de un periodo anterior al que se hace referencia como periodo base.

Las razones de productividad también pueden compararse contra estándares, y cuando esto sucede, el estándar se convierte en la base de las comparaciones, es decir, en el periodo base.

Una alternativa consiste en calcular y comunicar números índice. Un número índice es el porcentaje de cambio sumado a 100 o restado de 100. Los índices también pueden calcularse directamente a partir de los datos básicos.

Según (Gonzales M. y Juan Carlos, 2002) mencionan que, si es cierto que la eficiencia se relaciona con la productividad, lleva un énfasis en el uso de los medios utilizados, ahorrando gastos para el cumplimiento de las actividades programadas. Pero no podríamos hacer uso solo de la eficiencia como único indicador de la productividad, porque más allá del ahorro de recursos, tenemos que evaluar también la calidad y la cantidad dentro del bien a ejecutar. Según (Gonzales M. y Juan Carlos, 2002). Definen la efectividad como “La capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera y también como realidad, validez. En la primera acepción es, por tanto, equivalente a la eficacia”, así mismo señalan que esta “cuantificación del logro de la meta”, compatible el uso con la norma.

Según (Zinchenko y Munipov (1985). Existen elementos básicos que inciden en la productividad tales como: Análisis del nivel ocupacional: Determinar las necesidades y disponibilidades del personal a los distintos niveles de organización y los medios para solucionar el problema de desequilibrio entre la cantidad de carga de trabajo y la mano de obra existente. El factor humano: Permite utilizar al personal en forma racional, conocer su problemática, concientizarlo sobre la productividad y facilitar su adiestramiento. El autocontrol: Es el control personal de lo que se hace y de los resultados que ha obtenido mediante el esfuerzo en el trabajo. El trabajo: Es la exposición real y dinámica de la integración de esfuerzos, medios materiales y procedimientos para lograr resultados cuantitativos o cualitativos en función de metas preestablecidas de órdenes técnicos, sociales, empresariales o netamente individuales.

2.2 Características de la empresa

El Grupo Holding Monex es uno de los proveedores de cambio de divisas más grande del mundo, especializado en transacciones internacionales y servicios de pago para clientes comerciales.

Holding Monex, se constituye el 10 de julio de 2007 en la ciudad de México, está conformado por Grupo Financiero Monex y esta a su vez por tres entidades financieras: Banco Monex, Monex Casa de Bolsa y Monex Operadora de Fondos, a través de las cuales ofrece los siguientes productos: Compraventa de Divisas, Cuenta Digital, Fondos de Inversión, Mercado Bursátil (Dinero, Capitales y Banca de Inversión), Fideicomisos, Derivados, Inversión Internacional, Cartas de Crédito y Créditos Empresariales.

Sobre la entidad que está elaborada esta investigación es sobre “BANCO MONEX”, específicamente sobre el área de compra venta de divisas de la sucursal Querétaro.

Fundación Monex fue fundada en 1985 (bajo la denominación «Casa de Cambio Monex, S.A. de C.V.») por Héctor Lagos Dondé, quien hoy sigue siendo el presidente de la compañía. Holding Monex (también conocida como Monex) fue fundada en julio de 2007 como un conglomerado, que ahora incluye al Grupo Financiero Monex, Intermex, Sí Vale, y recientemente adquirió Monex Europe (julio de 2012) y Tempus Consulting (noviembre de 2012).

Grupo Financiero Monex está integrada por tres entidades financieras: Banco Monex, Monex Casa de Bolsa y Monex Operadora de Fondos.

Holding Monex es uno de los proveedores de cambio de divisas más grande del mundo, realizando 850.000 transacciones anuales incluyendo pagos internacionales y cambio de divisas, lo que representa un volumen anual de 109.000 millones de dólares. También ofrece servicios bancarios a extranjeros que visitan o hacen negocios en México.

En 2010 la compañía tenía 43 oficinas, incluyendo una en Houston, Texas, y atendía a más de 40.000 clientes. Para el año 2013 Holding Monex estaba operando en cuarenta ciudades, en Estados Unidos, Europa y México.

El 22 de abril de 2013 Holding Monex adoptó la modalidad de Sociedad Anónima Bursátil y cambió su denominación a «Monex Holding, S.A.B. de C.V.».

Compañía pública

En 2010 Holding Monex fue incluida en la Bolsa de Valores de México con una oferta pública inicial de 391,11 millones de acciones con un valor total de 2,198 millones de pesos, con 50.000 acciones de la Serie A representando el capital mínimo fijo, y 399 millones de acciones de 950.000 retiradas de la Serie B correspondiente a la variable. Ingresó al mercado con cuatro subsidiarias directas: Monex Grupo Financiero, Pagos Intermex, Prestaciones Universales (Sí Vale) y AdmiMonex. Ese año Holding Monex también adquirió la firma Tempus Consulting, Inc. Monex ingresó a la Bolsa como parte del programa Sociedad Anónima Promotora de Inversión Bursátil, siendo la segunda compañía en hacerlo en la historia del programa.

Operaciones y finanzas

Monex es una compañía que cotiza en bolsa (BMV: MONEXB) con sede en México, con activos de 2,8 mil millones de dólares, activos netos de 280 millones de dólares y 2.310 empleados a lo largo de sus operaciones en México, Estados Unidos y Europa. Monex mantiene líneas de crédito abierto y crédito comercial por 280 millones de dólares; cuenta con 370 millones de dólares en Activos Bajo Gestión en fondos públicos y privados; y administra 2,980 mil millones de dólares de inversiones para clientes.

Monex es una entidad regulada financieramente en todos los países en los que opera, incluyendo Estados Unidos, México, Reino Unido y España. Tiene 392,7 millones de acciones en circulación entre sus inversores y una capitalización bursátil de 7,3 mil millones de dólares.)

Calificaciones

El 30 de noviembre de 2012 Fitch Ratings ratificó las calificaciones «A (mex)» en escala nacional de largo plazo de Holding Monex y de los certificados bursátiles bajo la clave de pizarra MONEX 12. Asimismo, fue ratificada la calificación de corto plazo para Holding Monex en «F1 (mex)» y se ratificaron las calificaciones de las principales subsidiarias operativas de Holding Monex en «A+ (mex)» y «F1 (mex)» para Banco Monex S.A., Institución de Banca Múltiple, y en «A+ (mex)» y «F1 (mex)» para Monex

Casa de Bolsa, S.A. de C.V. Fitch Ratings informó que la perspectiva de las calificaciones de largo plazo es estable.

En 2013 Standard & Poor's confirmó las calificaciones en «mxA» y «mxA-2» de Holding Monex, anunciando que la perspectiva es estable.

Certificaciones

Grupo Financiero Monex cuenta con una Certificación en la Norma Internacional de Calidad ISO 9001:2000 en procesos para la Prevención de Lavado de Dinero y Administración Integral de Riesgos para todos los productos financieros del grupo a nivel nacional e internacional. Esta certificación también la ha logrado Monex Securities, subsidiaria de Monex Casa de Bolsa, Monex Grupo Financiero con sede en Houston, Texas, y la coloca como el único intermediario bursátil internacional mexicano en contar con dicha certificación.

Monex también cuenta con una certificación en la Norma Internacional de Calidad ISO 27001:2000, en el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, para la protección de la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información de los clientes de Grupo Financiero Monex en sus sistemas de información.

2.3 Investigaciones relacionadas

Camacho A. y Mayorga D. R. (2017) presenta una publicación en la cual se pretenden establecer las consecuencias negativas en la productividad causados por los riesgos laborales psicosociales, los puntos de mayor interés y que se relacionan con esta investigación son los siguientes:

Los conflictos laborales como riesgos psicosociales:

Considerando que los conflictos laborales son la base de los riesgos psicosociales, toda vez que son una tensión o choque generado en el marco del ambiente de trabajo, y que nos atrevemos a indicar que siempre se suscitará porque como en cualquier campo interpersonal se estará expuesto a tensiones, luchas, ideas e intereses distintos.

Mal manejados desencadenarán una serie de estrés laboral, u otros problemas, con la potencialidad de causar un daño psicológico, físico o social en los trabajadores (Gil-Monte, 2009).

En efecto, cada individuo está formado por unos valores, intereses, metas, pensamientos y vivencias diferentes, y al momento de interactuar con otras personas se ve enfrentado a lidiar con posturas contrarias a la suya, es aquí cuando surgen las confrontaciones, haciendo del conflicto un fenómeno inherente al ser humano. Lo anterior se aplica en los distintos ámbitos de la vida en sociedad, especialmente en el ambiente laboral, pues los trabajadores deben convivir día a día en situaciones de estrés cumpliendo las funciones encomendadas por los empleadores. El conflicto laboral no es malo per se, pues puede conducir a la construcción de un grupo de trabajo más unido, incluyente y respetuoso; el problema surge cuando los conflictos no se abordan de forma adecuada y se tornan tóxicos, llevando incluso a la violencia laboral. Es decir, que un conflicto laboral mal manejado aumenta el riesgo para los trabajadores de sufrir algún perjuicio en su salud, y por ello la labor de prevención se vuelve indispensable para evitar situaciones indeseadas.

El conflicto puede presentarse de dos formas (Ortiz, 2009).

Una, conflicto laboral horizontal, entendido como la tensión entre trabajadores con un mismo cargo; sectores o grupos de trabajo al interior de la organización; nacionalidades o etnias; trabajadores nacionales e inmigrantes; trabajadores calificados y rasos; trabajadores sindicalizados y no sindicalizados; trabajadores fijos y temporales, entre otros. En concreto, conflictos generados dentro de las relaciones de trabajo sin que se halle presente el elemento de la subordinación, con causas atribuibles a factores como las condiciones de trabajo, cultura y clima organizacional.

Dos, conflicto vertical, el cual se presenta entre empleador y trabajador o entre gerencia y trabajadores. Una vez presentado el conflicto o tensión, su positiva resolución tiene distintos impactos dependiendo de si estamos ante un conflicto vertical u horizontal. Así, creemos que cuando se resuelve el conflicto horizontal, hay construcción de mejores condiciones en el espacio laboral compartido; mientras que, al resolver el conflicto vertical, se logra una apreciación y valoración del otro como alguien con diferente rol, pero en iguales condiciones de derechos, dignidad y oportunidades.

Impacto de los riesgos laborales psicosociales en trabajadores, empresas y terceros:

Los riesgos psicosociales son uno de los riesgos laborales más grandes a los que se enfrenta un trabajador, pues pueden involucrar a otros individuos, y sus causas y efectos pueden ser múltiples.

Dentro de las consecuencias más importantes de los riesgos laborales de tipo psicosocial se tienen (España, 2010):

Para el trabajador

Físicas: estrés, hipertensión arterial, alteraciones metabólicas, consumo de sustancias psicoactivas como el alcohol, desórdenes músculo-esqueléticos, trastornos cardiovasculares, ansiedad e irritabilidad.

Psicológicas: enfermedades mentales, desórdenes afectivos, depresión, baja autoestima y desmotivación.

Conflicto trabajo-familia: grandes cargas laborales que no facilitan cumplir con las responsabilidades familiares, bajos niveles de compromiso con la organización, ansiedad, consecuencias psicológicas y hostilidades en casa.

Violencia laboral y/o acoso laboral: un conflicto laboral mal llevado puede derivar en violencia laboral o incluso en prácticas de acoso laboral.

Para la empresa/empleador

Los riesgos psicosociales son riesgos para las empresas y organizaciones, pues repercuten sobre sus niveles de funcionalidad, productividad, eficacia y eficiencia. Los riesgos psicosociales, como el conjunto de riesgos para la salud en el trabajo, no son ajenos a la línea de negocio de la organización (España, 2010, p. 76).

Sino que la afectan internamente, disminuyendo sus posibilidades de ganancias. Lo anterior comporta que haya organizaciones disfuncionales impidiendo tener la productividad deseada. Los principales riesgos que corren las empresas se manifiestan en aspectos tangibles como ausencia de compromiso laboral, insatisfacción, baja productividad, mal clima organizacional, mayor rotación de trabajadores y aumento de costos. Son los siguientes:

Absentismo: El trabajador no se presenta a trabajar (Sandí, 2006). Las bajas laborales por enfermedad representan grandes costos que deben asumir las empresas. Licencias remuneradas, remplazos temporales o desaceleración de la producción son

muestras de que no se puede hablar de salud como un problema exclusivo de los empleados, pues tienen repercusiones directas en la organización.

Presentismo: a diferencia del ausentismo, el trabajador se presenta a trabajar, pero en razón de su condición médica, no es productivo. El costo del presentismo es oculto, porque el trabajador está en el trabajo, aunque no está cumpliendo eficazmente. Dicha falta de productividad, con todos sus inconvenientes y conflictos, la asume la organización y el propio afectado.

Intenciones de abandono: la falta de motivación unida a la insatisfacción en el puesto de trabajo lleva a que los trabajadores busquen nuevas oportunidades de empleo en otras organizaciones. La empresa termina afectada, pues pierde la posibilidad de contar con grandes talentos a consecuencia de un mal manejo de los conflictos, lo cual incrementa la rotación del personal, aumentando costos al tener que estar realizando continuamente búsquedas de talentos, inducciones, capacitaciones y tiempos de adaptación a la empresa.

Para terceros Los accidentes y daños son el mayor impacto observado. Sobre todo, se reconoce en las empresas que ofrecen servicios, puesto que en sectores como el de la salud, por ejemplo, se puede afectar la calidad en el cuidado de los pacientes (España, 2010). Los riesgos psicosociales y en especial los conflictos laborales trascienden la empresa y pueden repercutir en el interés más grande que tiene esta: sus clientes. Tal como se pudo apreciar, los conflictos y los factores de riesgo psicosocial “perjudican las relaciones que mantiene el trabajador en una organización, incurriendo sobre las características del clima organizacional” (Abello y Lozano, 2013).

3 CARACTERÍSTICAS DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Justificación

En la actualidad, la incidencia de los riesgos psicosociales, sobre la salud de los trabajadores es más evidente, el bienestar físico mental y social determina la motivación sobre una actividad, la presión por el cumplimiento de objetivos de los puestos, la evaluación, promoción, inclusive la remuneración se ven afectados por el nivel de productividad que tienen los colaboradores en las organizaciones.

La importancia de la evaluación de las condiciones psicosociales, se hace más latente en aquellos puestos en los que las condiciones de seguridad y de medio ambiente laboral no generan un alto riesgo para la salud física de los trabajadores, es el caso del personal que desarrolla su trabajo en oficina, (Grupo Financiero Monex es un banco de segundo piso por lo cual opera solo con oficinas corporativas).

En estos puestos de trabajo los riesgos laborales se derivan, principalmente, del propio diseño del puesto, los factores relativos a la organización del trabajo, condiciones de trabajo, el confort del sitio donde desarrolla sus actividades, el clima y la cultura organizacional, las condiciones personales, su entorno familiar y social.

La productividad se mide sobre los objetivos propios de cada puesto de trabajo, en algunos casos los objetivos son ambiguos y se convierten en una carga para el trabajador, esto limita su productividad y por ende su desempeño laboral será menor. La correlación que tiene los factores de riesgo psicosocial y la productividad es de suma importancia para la toma de decisiones de los directivos de MONEX y su elaboración de futuras estrategias e implementación de proyectos.

Es de interés de MONEX las investigaciones sobre las variables antes mencionadas, en primera instancia por la entrada en vigor NOM 035 que por ley se tiene que tomar acción en la misma la brevedad, y la segunda debido a que ha detectado que pueden tener múltiples beneficios tanto para la institución como para los colaboradores si se logran identificar y prevenir los factores de riesgo psicosocial ya que aumenta la tendencia a tener una mayor productividad laboral.

3.2 Planteamiento del Problema

Los factores de riesgo psicosocial juegan un papel fundamental en la productividad laboral de los colaboradores, específicamente del área a investigar que es “Banca de empresas”, esta área tienen el contacto directo con el cliente motivo por el cual es de suma importancia ya que da la imagen de la institución ante el exterior, es relevante que el área antes mencionada identifique la relación que existe entre la presencia de factores de riesgo psicosocial y la productividad laboral que tiene el personal que integra dicha área, al igual es necesario determinar las dimensiones de riesgo psicosocial de los trabajadores así como la productividad de los mismos.

El no prestar atención a los factores de riesgo psicosocial en los colaboradores podría llevar a que actuaran o se expresaran con los clientes de una manera no adecuada, poniendo en riesgo el conservar las relaciones comerciales con los clientes y disminuyendo de esta y otras formas su productividad laboral.

Es por esta razón que se considera viable el contestar la siguiente pregunta:

¿Qué relación tienen los factores de riesgo psicosocial con la productividad laboral?

3.3. Objetivos

3.3.1. *Objetivo general*

El objetivo general de esta investigación es lograr detectar en los 20 integrantes del área de cambio de divisas de la sucursal Querétaro la relación que existe entre los factores de riesgo psicosocial con la productividad laboral.

3.3.2 *Objetivos específicos*

- 1) Determinar el nivel de riesgo psicosocial
- 2) Determinar el grado de productividad laboral

3.4 Definición del Universo

Holding Monex, está conformado por Grupo Financiero Monex y esta a su vez por tres entidades financieras: Banco Monex, Monex Casa de Bolsa y Monex Operadora de Fondos, a través de las cuales ofrece los siguientes productos: Compra-venta de Divisas, Cuenta Digital, Fondos de Inversión, Mercado Bursátil (Dinero, Capitales y Banca de Inversión), Fideicomisos, Derivados, Inversión Internacional, Cartas de Crédito y Créditos Empresariales. El total de colaboradores de Grupo Financiero Monex es de 2,300 personas.

El ente sobre la cual se está realizando esta investigación es sobre Banco Monex, específicamente sobre el área de compra-venta de divisas de la sucursal de Querétaro que está conformada por 20 colaboradores.

3.5 Tamaño y tipo de la muestra:

Se trata de una muestra no probabilística por conveniencia de acuerdo a los recursos, tiempo y características de esta investigación que está constituida de 20 personas.

Se realizará en “Banco Monex” en Banca de empresas, específicamente en el área de compra venta de divisas, de la sucursal de Querétaro donde se llevó a cabo la investigación, actualmente cuenta con 20 asesores en el área de compra venta de divisas de los cuales hay 6 hombres y 14 mujeres.

3.6 Definición de Variables:

- 1) Variable Independiente: Productividad Laboral
- 2) Variable Dependiente: Factores de Riesgo Psicosocial

De acuerdo con (Moreno y Baez, 2011, p. 7). Los riesgos psicosociales laborales “son situaciones laborales que tienen una alta probabilidad de dañar gravemente la salud de los trabajadores, física, social o mentalmente”, estos son riesgos reales, bien sea que se evidencien inmediatamente o a mediano y largo plazo, y son tan determinantes como los riesgos físicos, los accidentes y las enfermedades derivadas del trabajo.

Según (Robbins y Coulter, 2005) definen la productividad como el volumen total de bienes producidos, dividido entre la cantidad de recursos utilizados para generar esa producción. Se debe tomar en cuenta, que la productividad está condicionada por el avance de los medios de producción y todo tipo de adelanto, además del mejoramiento de las habilidades del recurso humano.

3.7 HIPÓTESIS:

Los factores de riesgo psicosocial tienen un impacto en la productividad laboral.

Dirección General de Bibliotecas de la UAQ

4 METODOLOGÍA

4.1 Diseño del estudio

Para la presente investigación se utilizará un Diseño No Experimental.

De acuerdo con (Hernández et al., 2003). La investigación no experimental se realiza sin manipular deliberadamente las variables independientes; se limita a observar los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlos. No se construye ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes; el investigador no tiene control directo sobre las variables independientes, ni puede influir sobre ellas, porque ya sucedieron, al igual que sus efectos.

4.2 Tipo de estudio:

El estudio realizado es descriptivo, de campo, correlacional y transversal.

De acuerdo con (Hernández et al., 2003). Se trata de un Estudio Descriptivo ya que sólo se pretende dar un diagnóstico; De Campo porque se acudirá directamente a la institución educativa para hacer la investigación; Transversal en función de que se hará una sola medición de un solo instante; y Correlacional puesto que se manejarán dos variables que se busca correlacionar.

La investigación de campo es la que se realiza en el propio sitio donde se encuentra el objeto de estudio. Los datos se recogen directamente de la realidad y su valor radica en que permiten cerciorarse de las verdaderas condiciones en que se han obtenido los datos, por lo que facilita su revisión y/o modificación en caso de surgir dudas.

Los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir las variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado (o describir comunidades, eventos, fenómenos o contextos). Es como tomar una fotografía de algo que sucede.

Los diseños transversales descriptivos tienen como objetivo indagar la incidencia y los valores en que se manifiestan una o más variables (dentro del enfoque cuantitativo) o ubicar, categorizar y proporcionar una visión de una comunidad, un evento, un contexto, un fenómeno o una situación (describirla, como su nombre lo indica, dentro del enfoque cualitativo). El procedimiento consiste en medir o ubicar a un

grupo de personas, objetos, situaciones, contextos, fenómenos, en una variable o concepto (generalmente más de una variable o concepto) y proporcionar su descripción. Son, por lo tanto, estudios puramente descriptivos y cuando establecen hipótesis, éstas son también descriptivas. (Hernández et al., 2003).

Los estudios transversales descriptivos nos presentan un panorama del estado de una o más variables en uno o más grupos de personas, objetos o indicadores en determinado momento (enfoque cuantitativo) o el panorama de una comunidad, un contexto, una situación, un fenómeno o un evento en un punto del tiempo.

Los diseños transeccionales o transversales correlacionales- causales, describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado. Se trata también de descripciones, pero no de categorías, conceptos, objetos ni variables individuales, sino de sus relaciones, sean éstas puramente correlacionales o relaciones causales. En estos diseños lo que se mide-analiza (enfoque cuantitativo) o evalúa-analiza (enfoque cualitativo) es la asociación entre categorías, conceptos, objetos o variables en un tiempo determinado. A veces únicamente en términos correlacionales, otras en términos de relación causa-efecto (razones por las que se manifiesta una categoría, una variable, un suceso o un concepto) (causales). Pero siempre en un momento específico.

Por lo tanto, los diseños correlacionales-causales pueden limitarse a establecer relaciones entre variables sin precisar sentido de causalidad ni pretender analizar relaciones de causalidad. Cuando se limitan a relaciones no causales, se fundamentan en ideas o hipótesis correlacionales; y cuando buscan evaluar relaciones causales, se basan en ideas o hipótesis causales. (Hernández et al., 2003).

4.3 Instrumento:

Se elaboró un cuestionario de 30 preguntas, 10 para datos generales y 10 para cada variable con escala tipo Likert (ordinal). Dicho cuestionario fue validado por pares y experto con apoyo de los compañeros de la maestría y de la directora de tesis.

El Escalamiento tipo Likert, es un método para medir por escalas las variables que constituyen actitudes. Fue desarrollado por Rensis Likert a principios de los 30. Consiste en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios, ante los cuales se pide la reacción de los sujetos. Es decir, se presenta cada afirmación y se

pide al sujeto que externe su reacción eligiendo uno de los cinco puntos de la escala. A cada punto se le asigna un valor numérico. Así el sujeto obtiene una puntuación respecto a la afirmación y al final su puntuación total, sumando las puntuaciones obtenidas en relación con todas las afirmaciones.

Las afirmaciones califican al objeto de actitud que se está midiendo y deben expresar sólo una relación lógica; además, es muy recomendable que no excedan de 20 palabras.

La escala de Likert es de nivel ordinal y se caracteriza por ubicar una serie de frases seleccionadas en una escala con grados de acuerdo/desacuerdo. Estas frases, a las que es sometido el entrevistado, están organizadas en baterías y tienen un mismo esquema de reacción, permitiendo que el entrevistado aprenda rápidamente el sistema de respuestas. La principal ventaja que tiene es que todos los sujetos coinciden y comparten el orden de las expresiones. Esto se debe a que el mismo Likert procuró dotar a los grados de la escala con una relación de muy fácil comprensión para el entrevistado. La escala de Likert es una escala ordinal y como tal no mide en cuánto es más favorable o desfavorable una actitud, es decir que si una persona obtiene una puntuación de 60 puntos en una escala, no significa esto que su actitud hacia el fenómeno medido sea doble que la de otro individuo que obtenga 30 puntos, pero sí nos informa que el que obtiene 60 puntos tiene una actitud más favorable que el que tiene 30. (Likert, R., 1932).

Millman y Greene (1989) indican que el “experto” lo define el propósito del instrumento y que el grupo elegido de expertos ha de representar una diversidad relevante de capacidades y puntos de vista. En este caso, el experto fue seleccionado con base a su conocimiento en Comportamiento Organizacional, así como en su experiencia de investigación sobre este tema.

Se estableció un consenso de opiniones de pares y experto para determinar, sobre una lista de ítems, cuáles eran los más apropiados para evaluar el contenido específico para el cuál habían sido diseñados y que sirviesen como base para diseñar el cuestionario definitivo.

4.4 Procedimiento

Etapas:

1. Autorización para realizar el estudio, por parte de las autoridades de la empresa en el entendido de que la información sería confidencial.
2. Revisión de documentos de la empresa: manuales, procesos, entre otros.
3. Elaboración del marco teórico y estructura de la tesis
4. Elaboración y validación del instrumento (cuestionario)
5. Aplicación del cuestionario a la población de estudio en el lugar de trabajo
6. Presentación de resultados y conclusiones.

4.5 Procesamiento de la información

La información se contabilizó y capturó en hojas de Excel; se aplicó estadística descriptiva para obtener los porcentajes de cada variable y los resultados se presentaron en forma de gráficos. Realización de la correlación de Pearson para comprobación de la hipótesis.

5 RESULTADOS Y DISCUSIÓN

A continuación se presenta la descripción de la muestra y los resultados obtenidos, en forma de gráficos, de cada una de las variables de estudio.

5.1 Datos generales

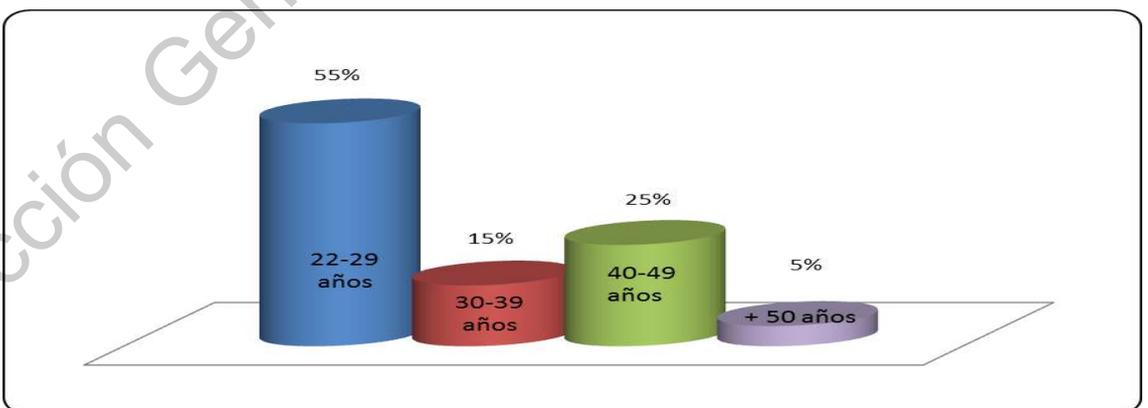
Figura 1 Género



Fuente: Elaboración propia (2020).

En el semestre que se llevó a cabo la investigación, la institución bancaria en el área de divisas contaba con un 70% de mujeres y un 30% de hombres. Las encuestas se aplicaron en forma proporcional (Fig.1).

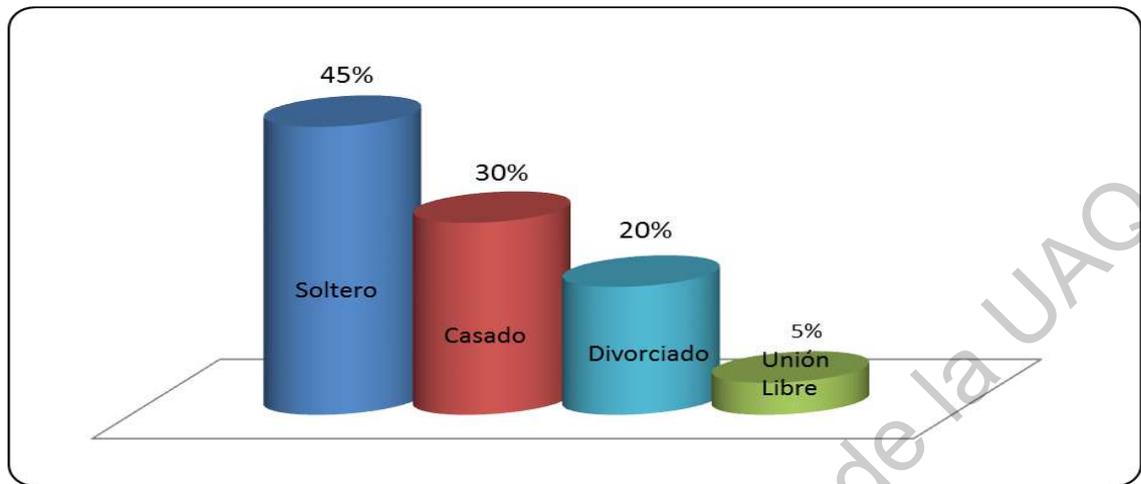
Figura 2 Edad



Fuente: Elaboración propia (2020).

Más de la mitad de los asesores que laboran en el área de divisas de Monex, son adultos jóvenes que oscilan entre los 22 y 29 años (Fig. 2).

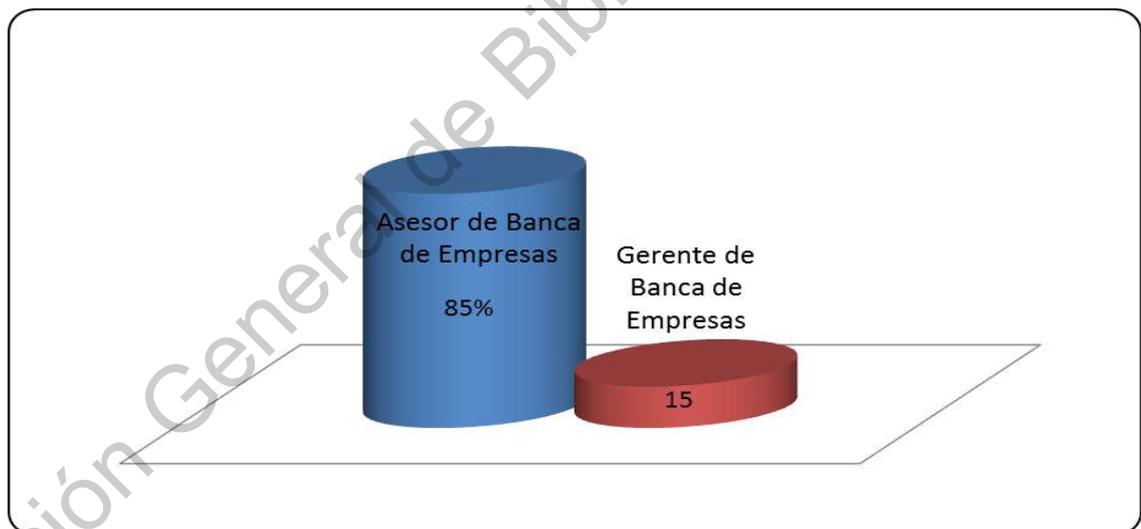
Figura 3 Estado Civil



Fuente: Elaboración propia (2020).

El estado civil predominante es “Soltero”, siguiendo de los casados. (Fig. 3).

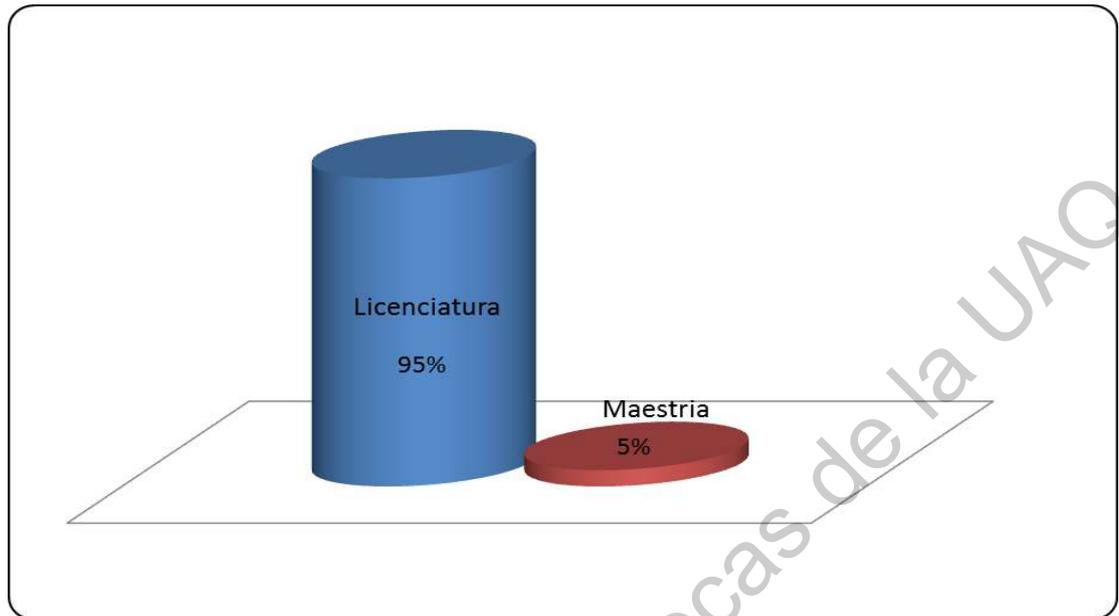
Figura 4 Puesto en la Empresa



Fuente: Elaboración propia (2020).

El puesto predominante en Banca de Empresas son los Asesores teniendo en promedio por cada 6 asesores un gerente. (Fig. 4).

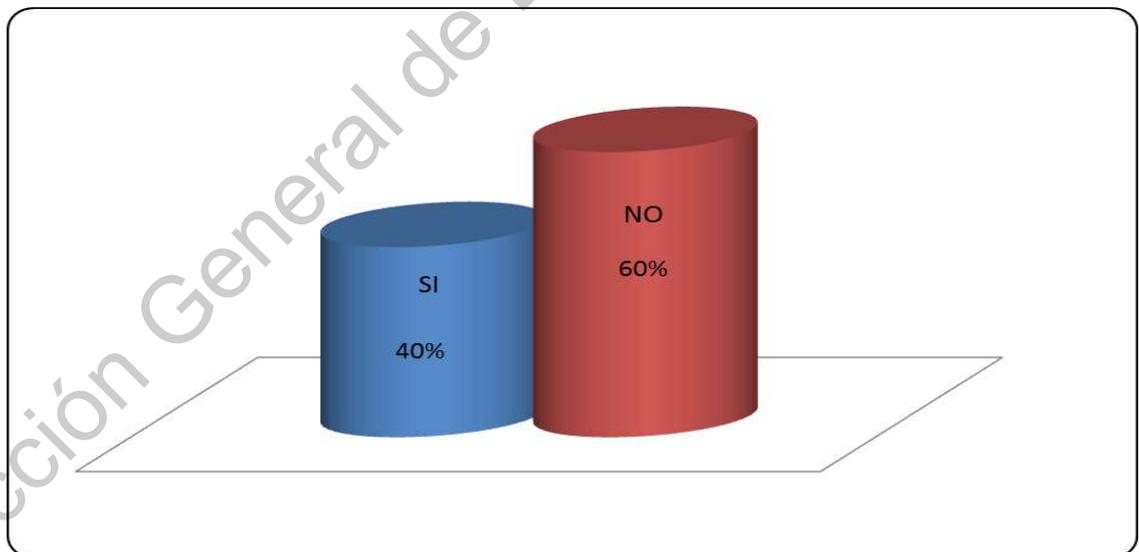
Figura 5 Grado Académico



Fuente: Elaboración propia (2020).

El mayor porcentaje de los integrantes del área de Banca de Empresas de Querétaro tienen un grado académico de licenciatura. (Fig. 5).

Figura 6 Dependientes económicos



Fuente: Elaboración propia (2020).

Más de la mitad de los colaboradores no tienen dependientes económicos. (Fig. 6).

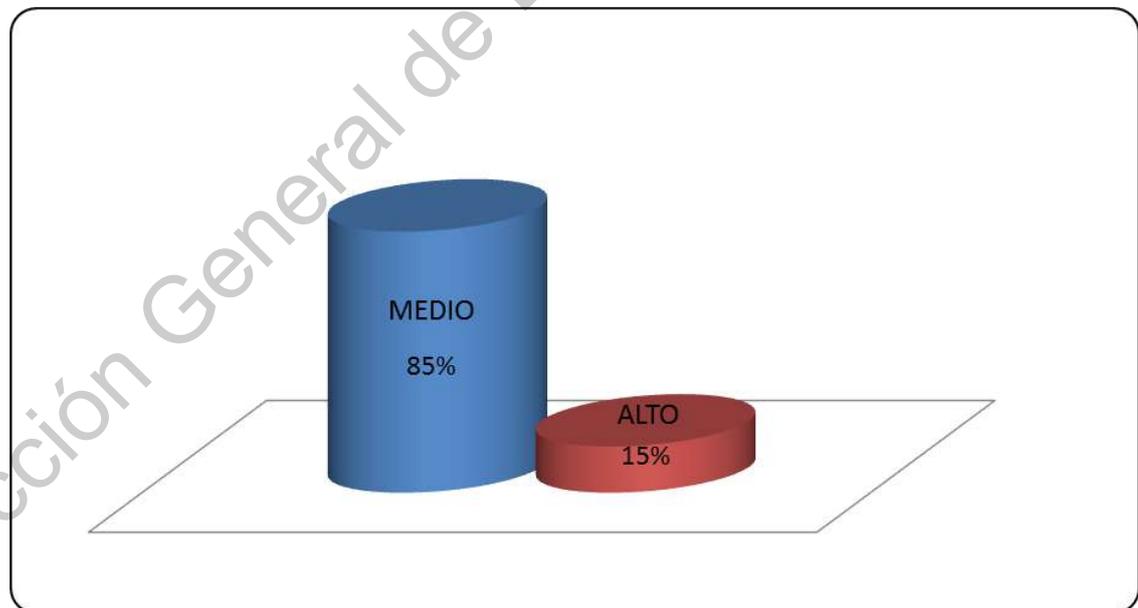
Figura 7 Horas trabajadas a la semana Nivel económico



Fuente: Elaboración propia (2020).

El 80% de los colaboradores trabaja menos de 9 horas diarias. (Fig. 7).

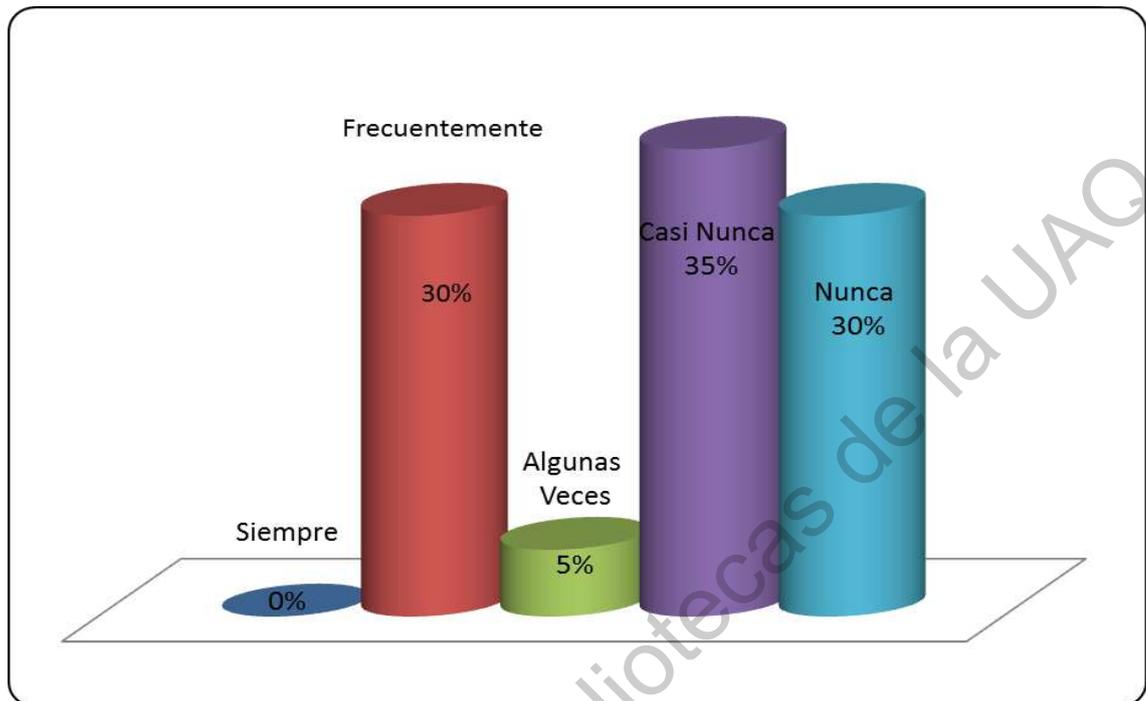
Figura 8 Nivel económico



Fuente: Elaboración propia (2020).

Más de la mitad de los colaboradores consideran tienen un nivel económico medio y ninguno de ellos considera tener un nivel económico bajo. (Fig. 8).

Figura 9 Antigüedad en la empresa

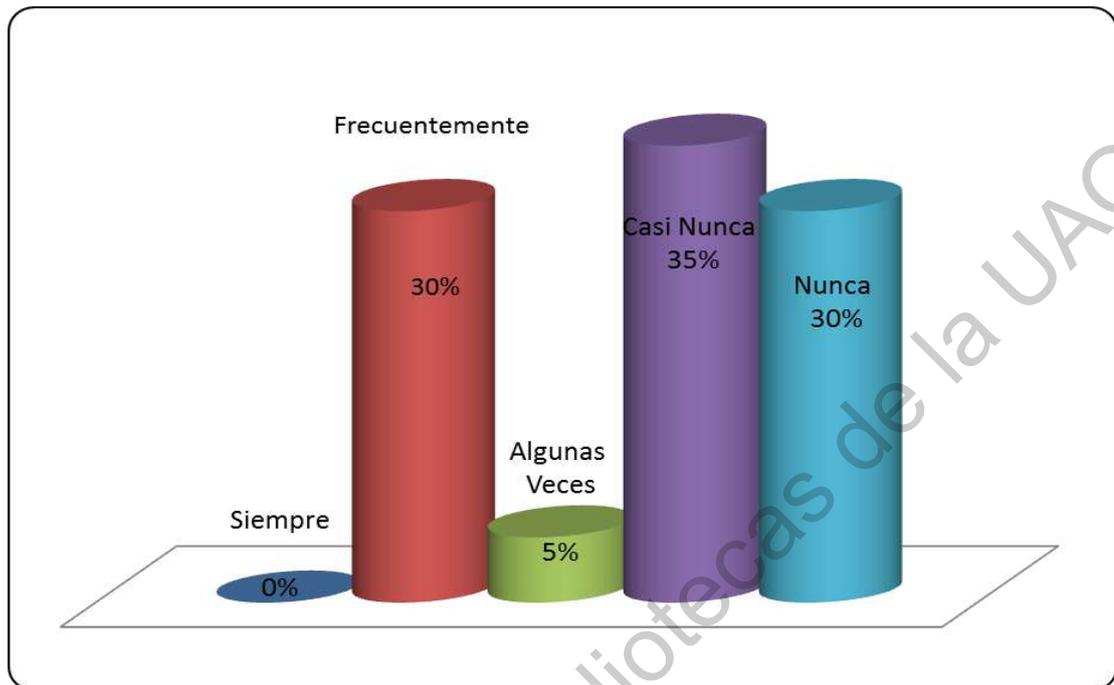


Fuente: Elaboración propia (2020).

El 55% de los colaboradores tienen menos de 5 años en la institución cabe mencionar que la sucursal de Querétaro ha tenido un crecimiento representativo en los últimos 5 años, por otra parte podemos observar que hay un 45% de colaboradores con más de 5 años en la institución bancaria. (Fig. 9).

5.2 Variable de riesgo psicosocial en el trabajo

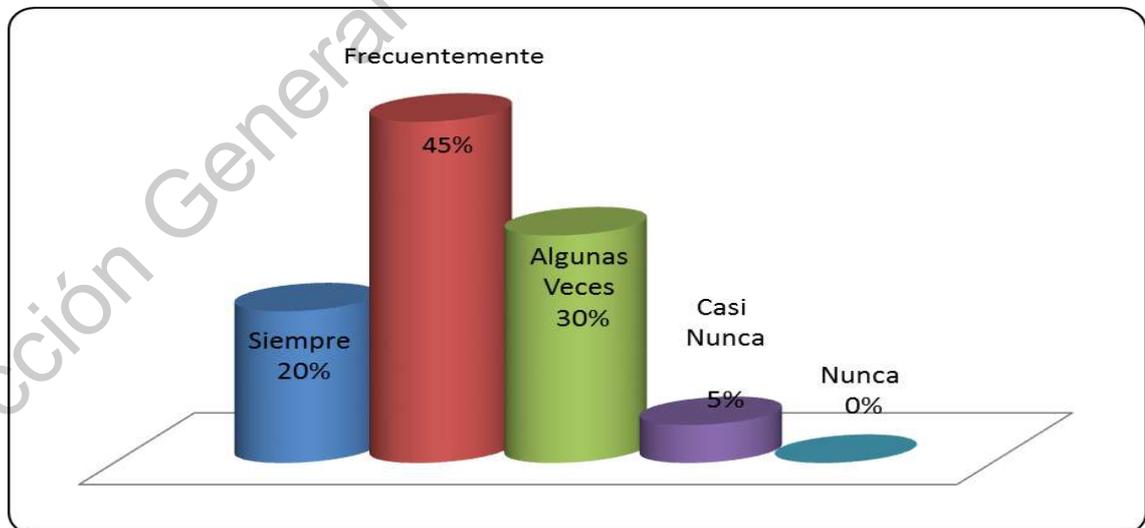
Figura 10 Materiales y equipo para trabajo



Fuente: Elaboración propia (2020).

Más de la mitad de los colaboradores considera tener el equipo suficiente para desarrollar su trabajo (Fig.10).

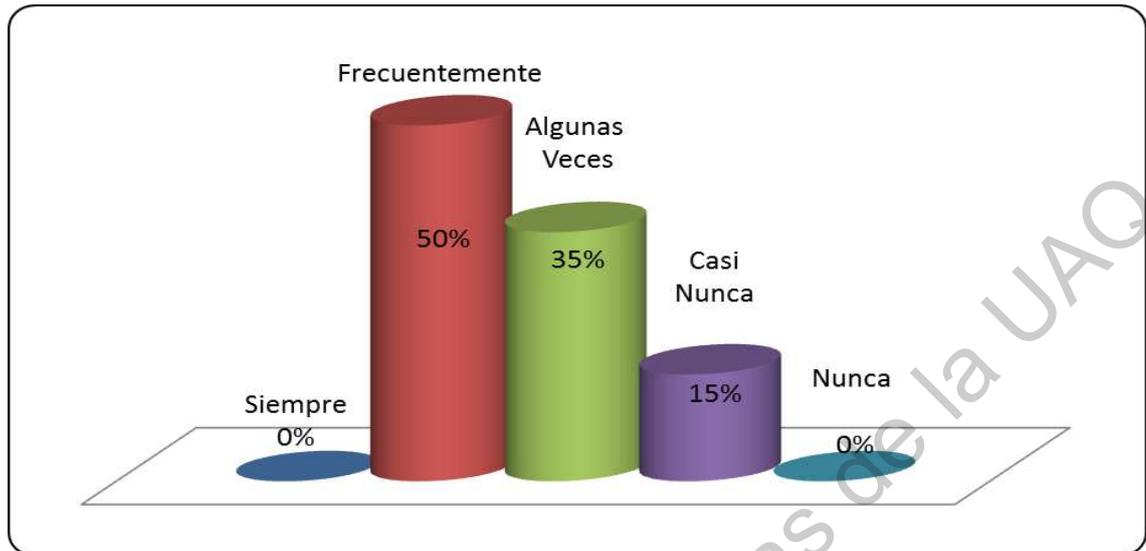
Figura 11 Ritmo de Trabajo



Fuente: Elaboración propia (2020).

El 45% de los colaboradores consideran tener un ritmo de trabajo acelerando de manera frecuente, mientras que el 35% considera que solo en algunas ocasiones presentan esta situación en su trabajo (Fig. 11).

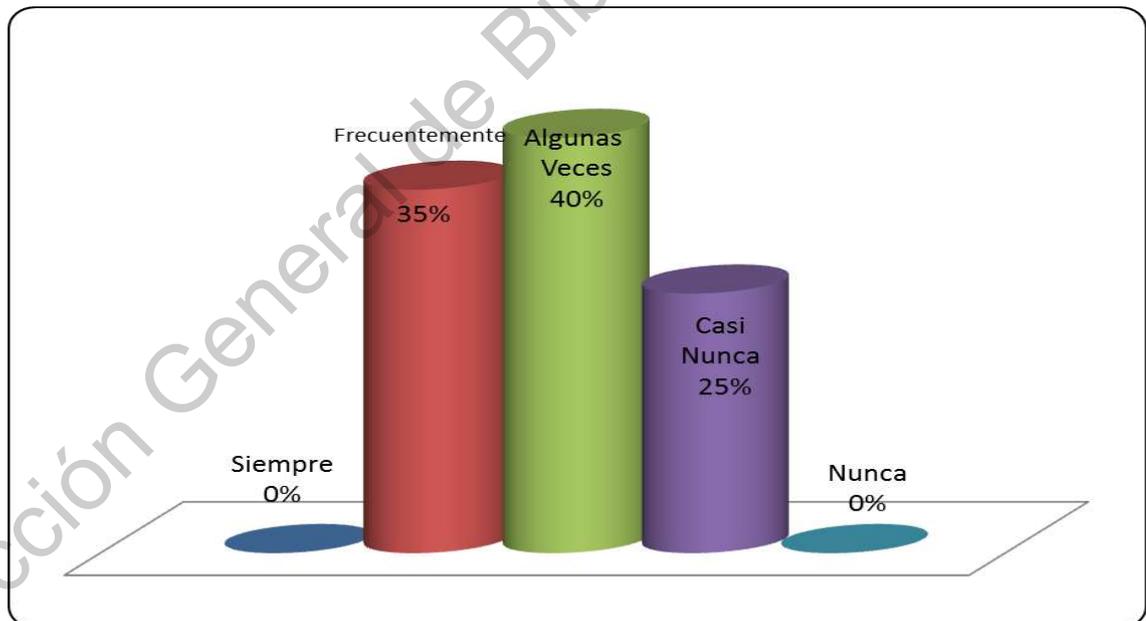
Figura 12 Carga Laboral



Fuente: Elaboración propia (2020).

La mitad de los colaboradores considera tener una carga laboral saturada de manera frecuente, mientras que el 35% considera que solo en algunas veces (Fig.12).

Figura 13 Responsabilidad en el cargo

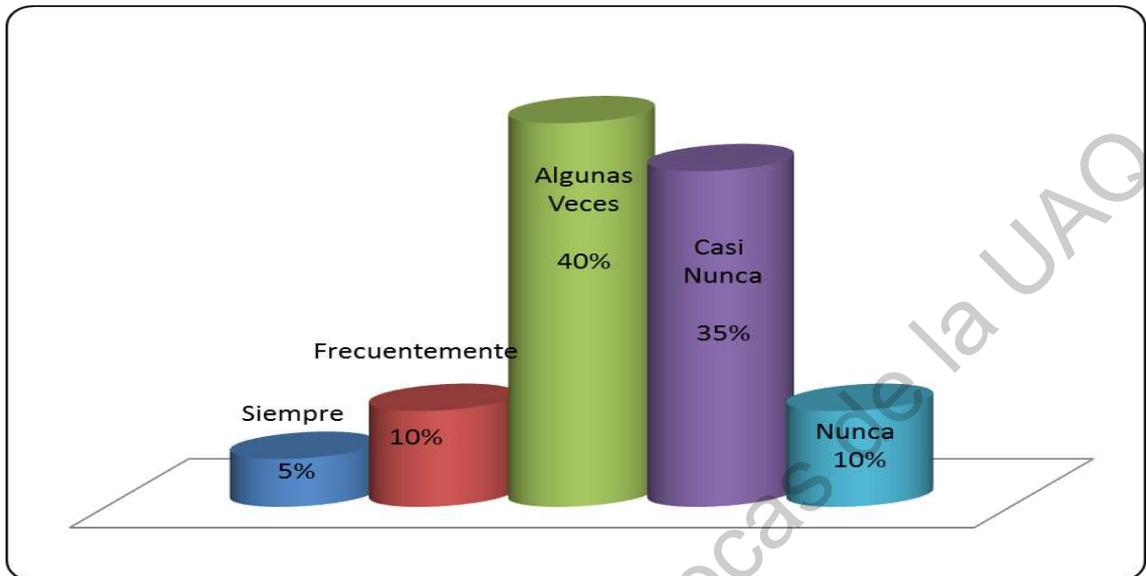


Fuente: Elaboración propia (2020).

El 40% de los colaboradores considera que solo algunas veces tiene responsabilidades que le hacen sentir saturado, otro 35% considera que frecuentemente está saturado con lo antes mencionado y el restante 25% casi nunca se encuentra en esta situación (Fig. 13).

Fuente: Elaboración propia (2020).

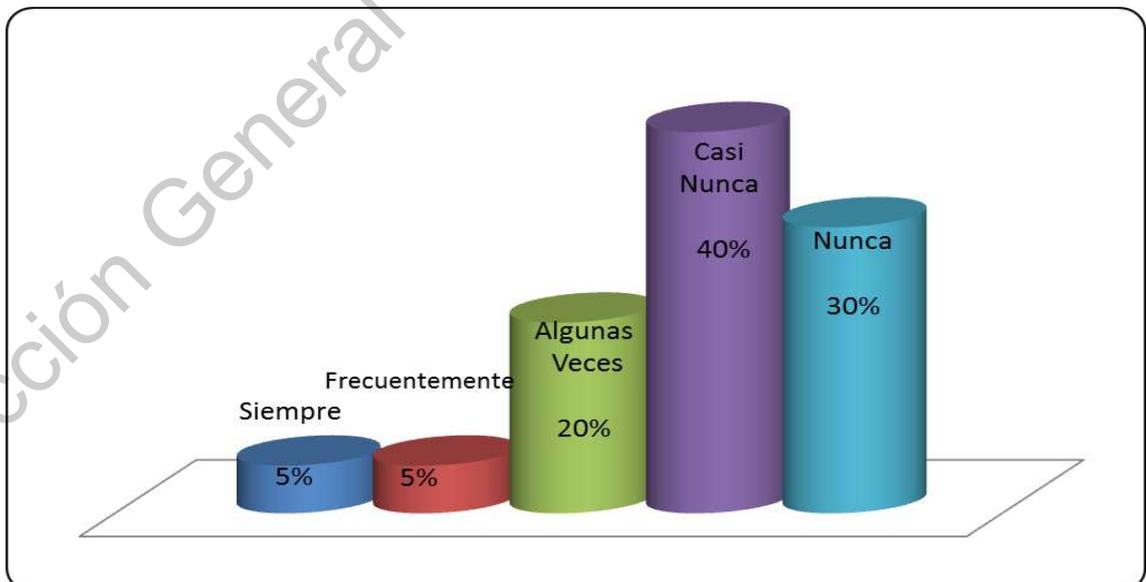
Figura 15 Posibilidad de desarrollo



Menos de la mitad de los colaboradores considera que solo algunas veces puede tener desarrollo en la institución financiera, mientras que el 35% considera que casi nunca puede tener desarrollo.(Fig.14).

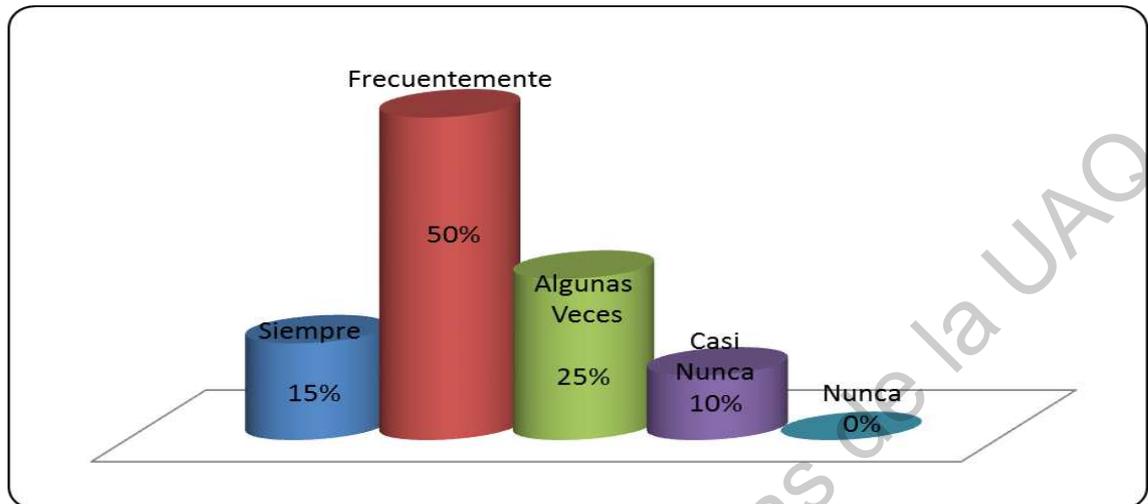
Fuente: Elaboración propia (2020).

Figura 14 Oportunidad de opinión en el equipo de trabajo



Más de la mitad de los colaboradores considera que casi nunca tiene problema para dar sus opiniones en el equipo de trabajo (Fig.15).

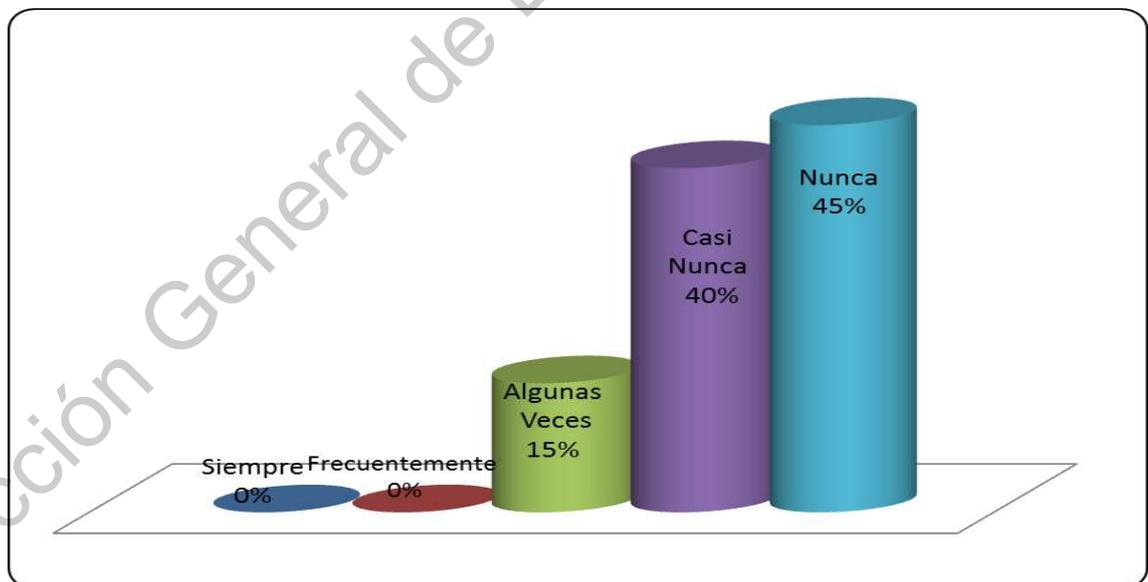
Figura 16 Capacitaciones



Fuente: Elaboración propia (2020).

La mitad de los trabajadores consideran que son útiles las capacitaciones que reciben para poder tener un crecimiento laboral dentro de la institución bancaria (Fig. 16).

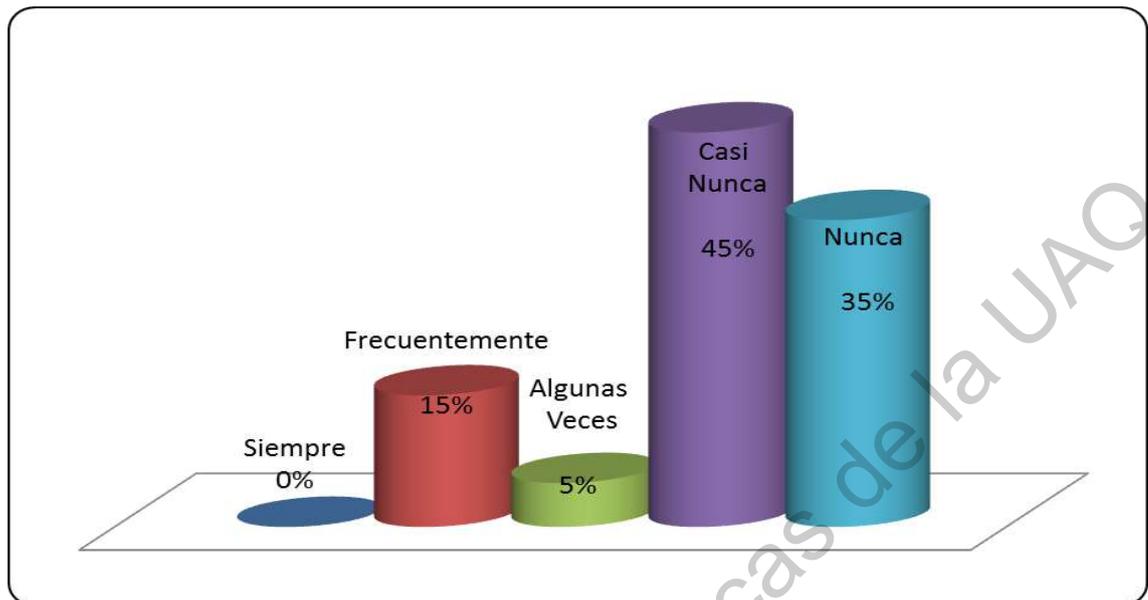
Figura 17 Responsabilidades familiares



Fuente: Elaboración propia (2020).

Más de la mitad de los colaboradores considera que su trabajo casi nunca le genera problemas para cumplir con sus responsabilidades familiares. (Fig.17).

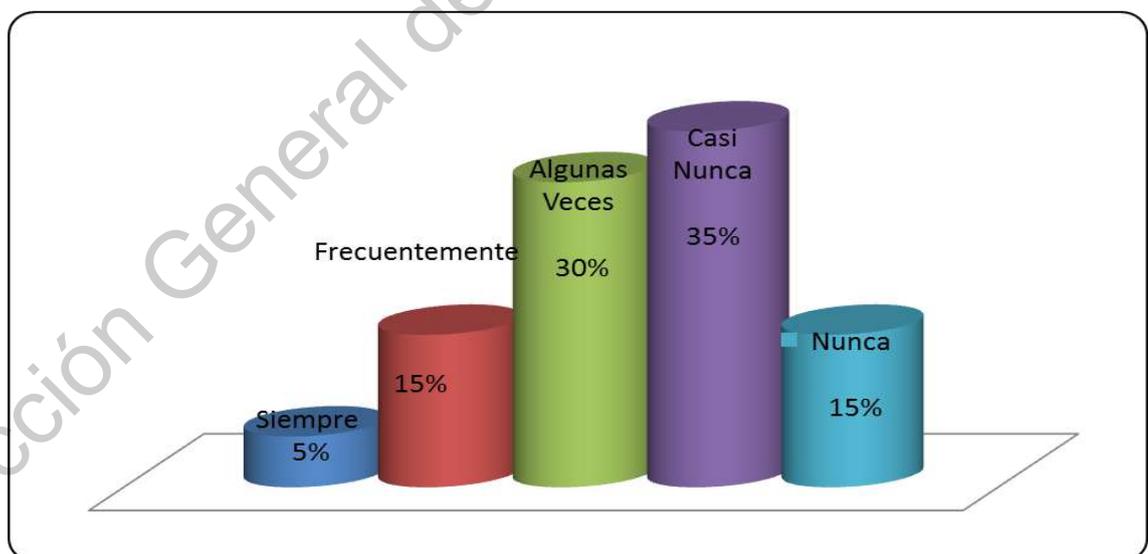
Figura 18 Claridad en funciones y responsabilidades



Fuente: Elaboración propia (2020).

El 45% de los colaboradores considera que casi nunca tiene problema para identificar sus responsabilidades, mientras que un 35% considera que nunca existe confusión para identificar sus funciones (Fig. 18).

Figura 19 Rumores y malos entendidos

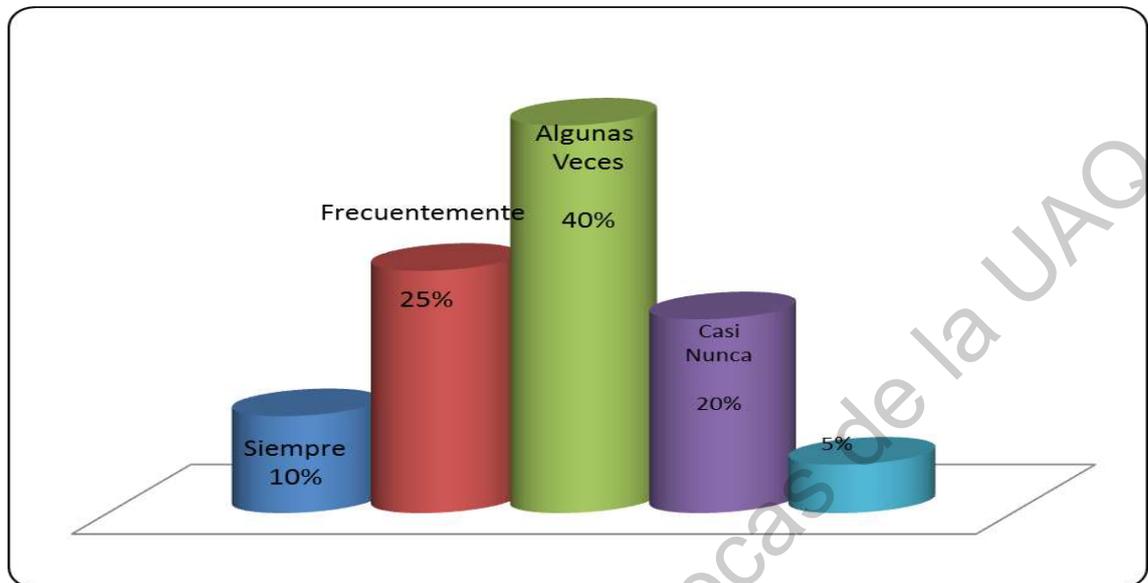


Fuente: Elaboración propia (2020).

El 35% de los colaboradores considera que casi nunca existen malos entendidos en el trabajo, mientras que un 30% opina que en algunas ocasiones si sucede esta situación. (Fig.19).

5.3 Variable de productividad laboral

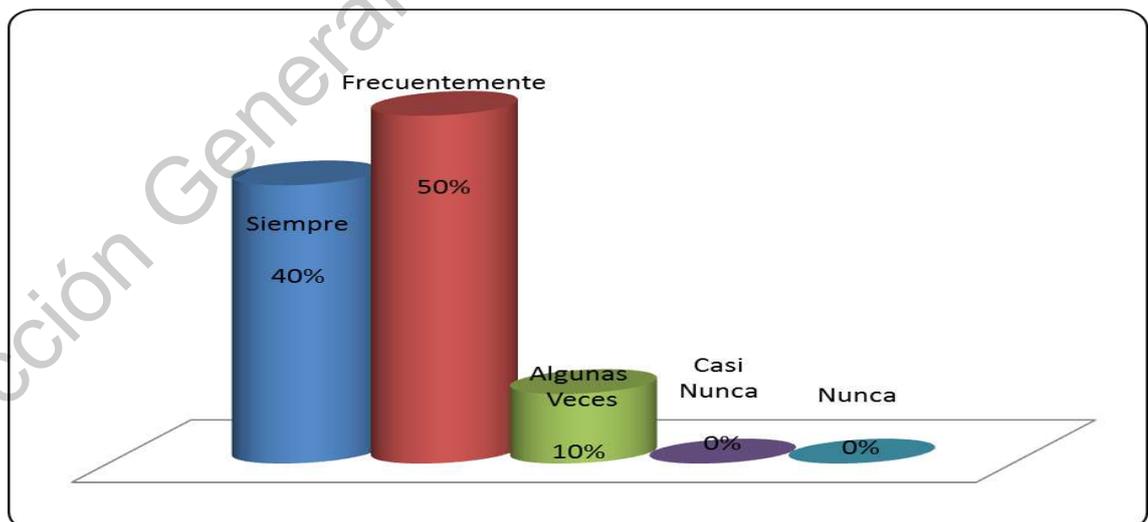
Figura 20 Horas de mayor productividad



Fuente: Elaboración propia (2020).

El 40% de los colaboradores considera que solo algunas veces tiene definidas sus horas de mayor productividad, mientras que el 25% considera que frecuentemente las tiene detectadas (Fig.20).

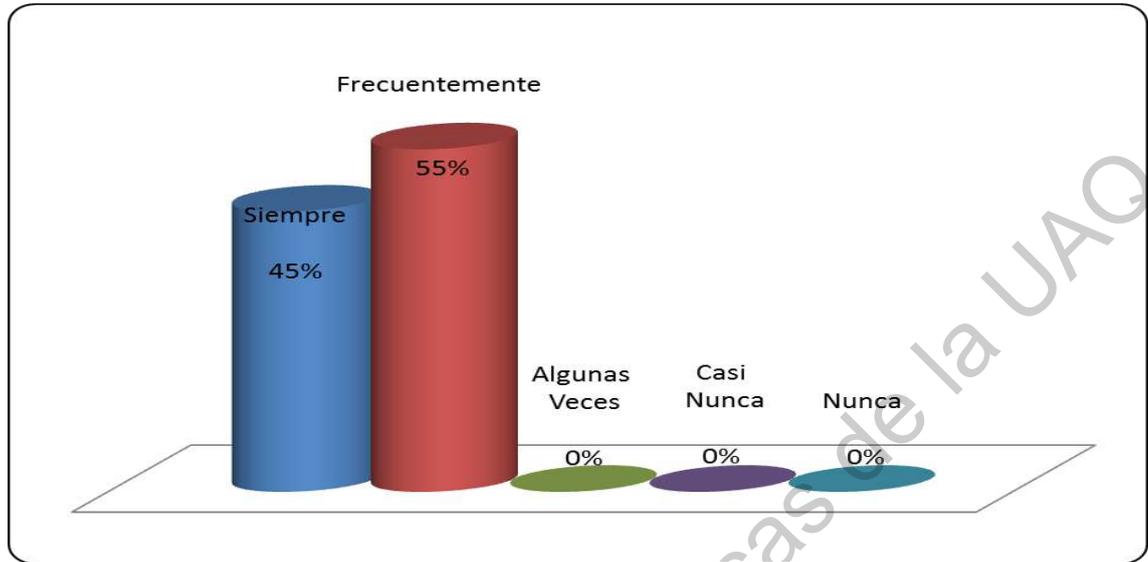
Figura 21 Áreas de responsabilidad



Fuente: Elaboración propia (2020).

El 50% de los colaboradores considera que frecuentemente tiene bien definida su área de responsabilidad, mientras que el 40% considera que siempre está claro este tema. (Fig.21).

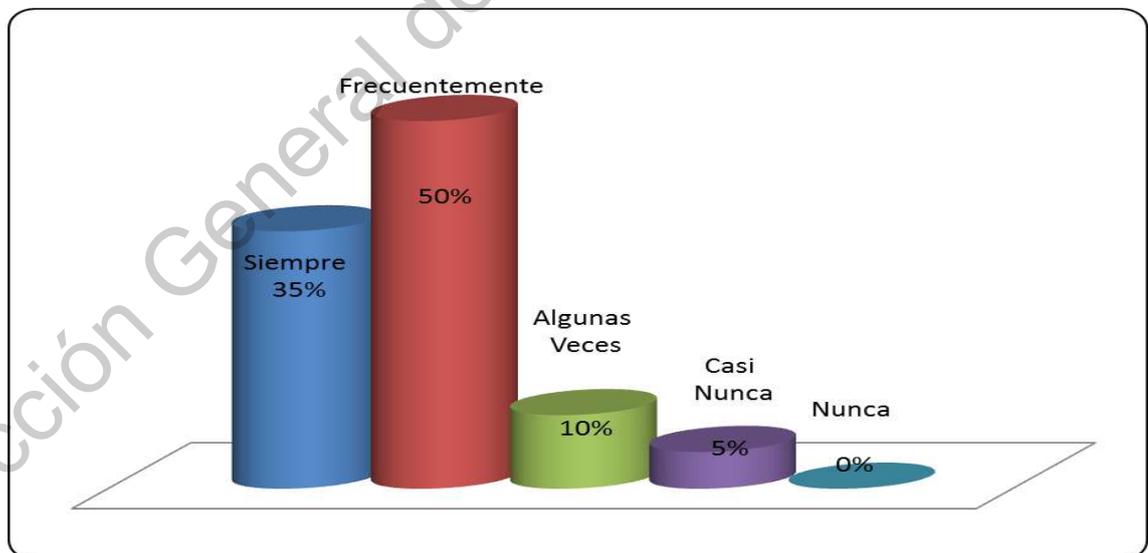
Figura 22 Propósito de labores



Fuente: Elaboración propia (2020).

El 55% de los colaboradores considera que frecuentemente tiene claro el propósito de sus labores mientras que el 45% restante considera que siempre tiene lo tiene claro. (Fig.22.)

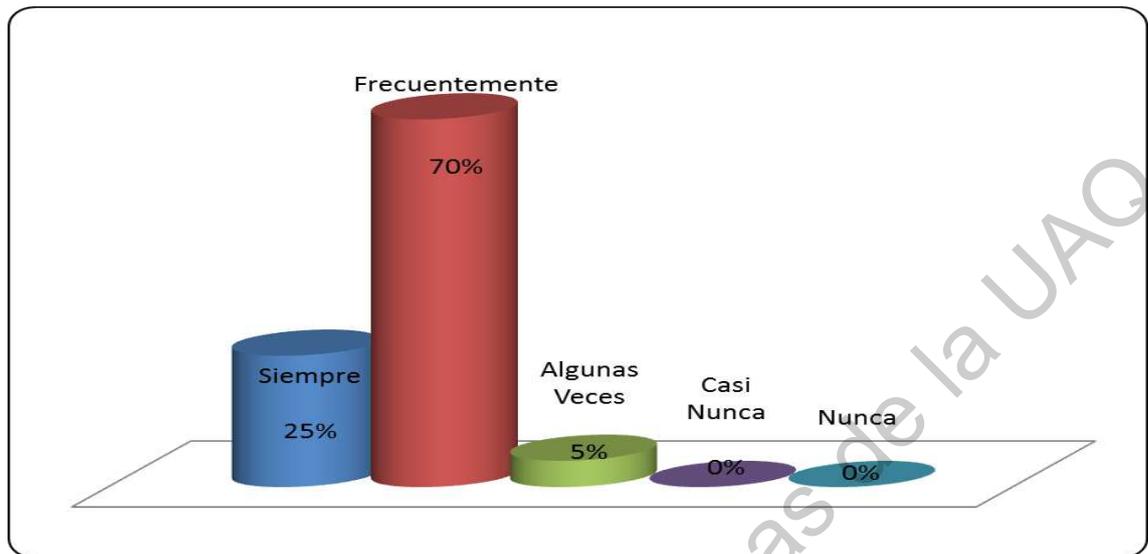
Figura 23 Objetivos a corto y mediano plazo



Fuente: Elaboración propia (2020).

La mitad de los colaboradores consideran tener frecuentemente claros sus objetivos a corto y mediano plazo mientras que el 35% considera siempre tenerlos claros. (Fig.23).

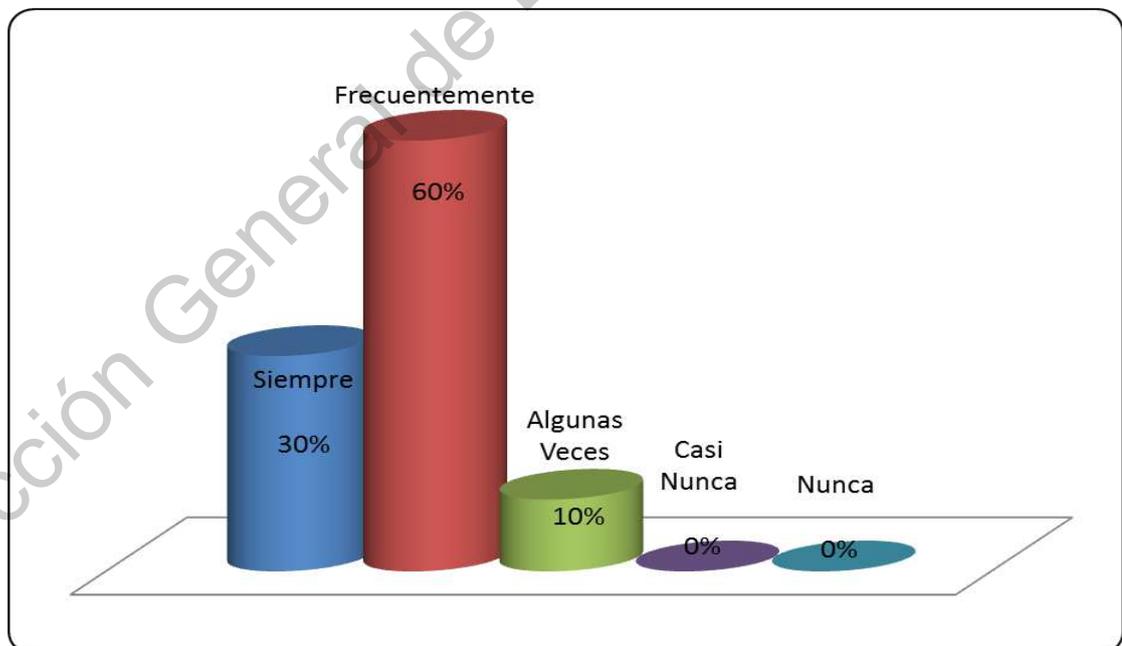
Figura 24 Prioridades diarias



Fuente: Elaboración propia (2020).

El 70% de los colaboradores considera tener definido el orden de sus prioridades en sus actividades diarias, mientras que el 25% siempre las tiene bien definidas. (Fig.24).

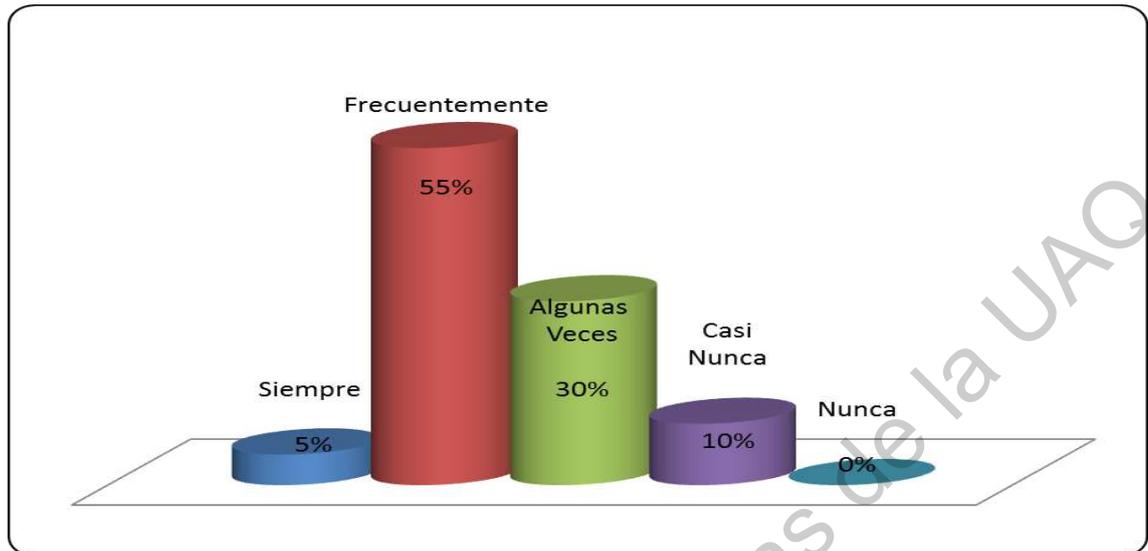
Figura 25 Definición de tareas



Fuente: Elaboración propia (2020).

Más de la mitad de los colaboradores considera tener frecuentemente diferenciadas sus tareas urgentes e importantes, mientras el 30% siempre las tiene definidas. (Fig.25).

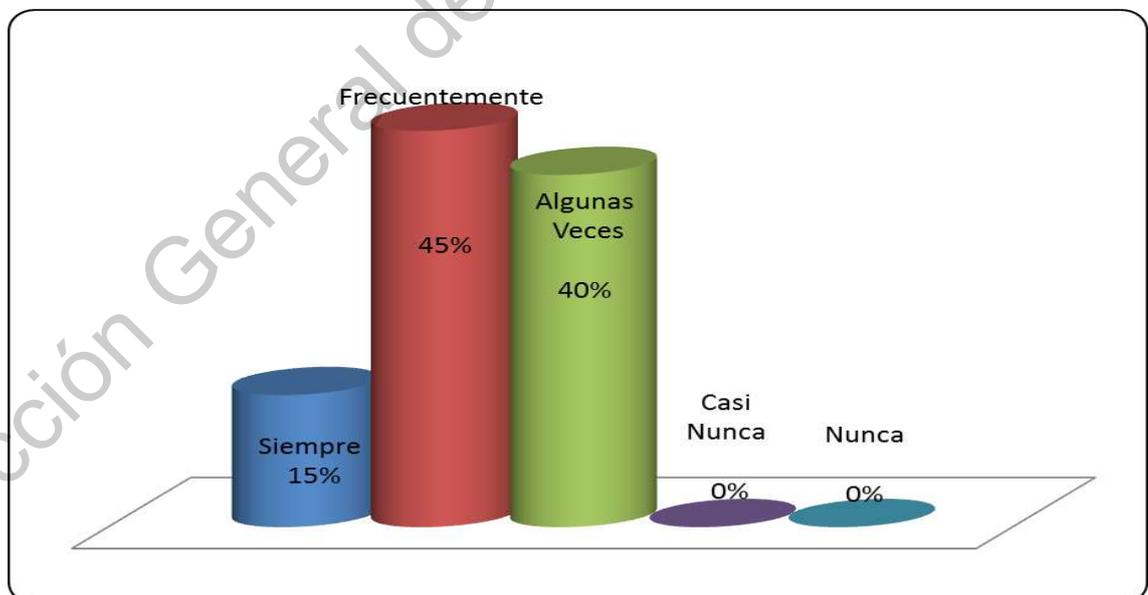
Figura 26 Plan de acción semanal para atención de clientes



Fuente: Elaboración propia (2020).

El 55% de los colaboradores considera frecuentemente tener un plan de acción semanal para darles atención a sus clientes mientras que el 30% considera que solo algunas veces lo tiene (Fig.26).

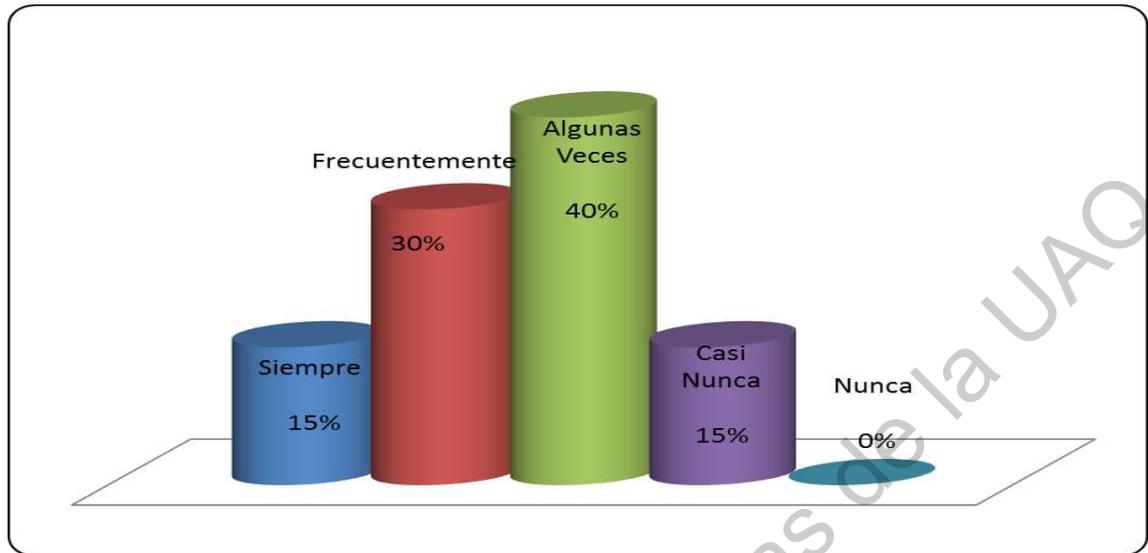
Figura 27 Uso de dispositivos móviles



Fuente: Elaboración propia (2020).

El 45% de los colaboradores considera que frecuentemente sus compañeros utiliza sus dispositivos móviles para temas que no tiene que ver con sus labores, mientras que el 40% considera que solo es en algunas ocasiones. (Fig. 27).

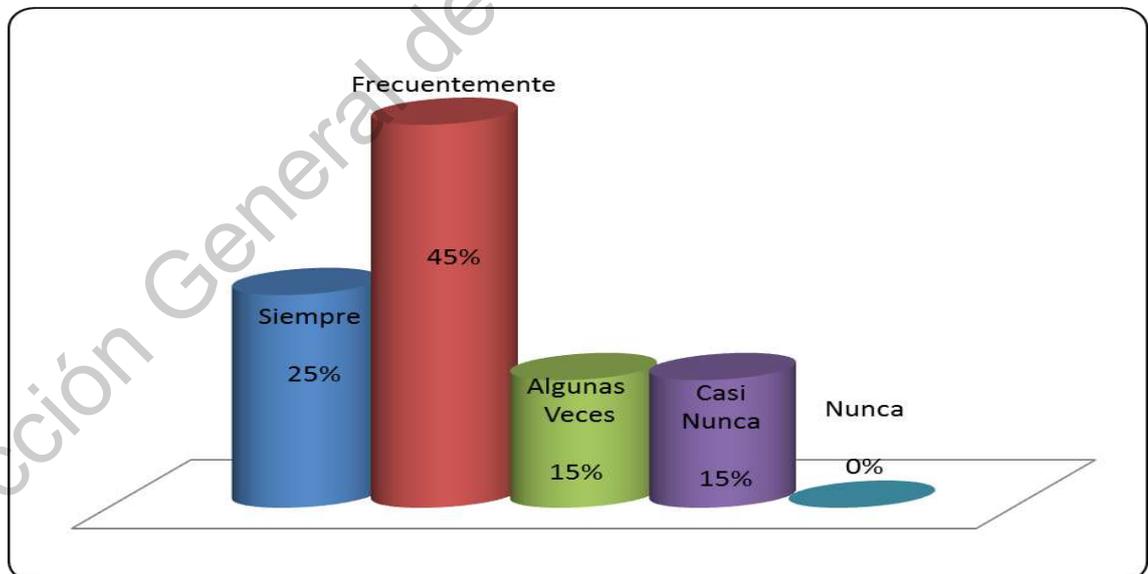
Figura 28 Actividades del área



Fuente: Elaboración propia (2020).

El 40% de los colaboradores considera que solo algunas veces atiende únicamente actividades de su área, mientras que el 30% considera que frecuentemente no atiende únicamente estas actividades (Fig 28).

Figura 29 Conocimiento de funciones



Fuente: Elaboración propia (2020).

El 45 % de los colaboradores considera que frecuentemente sus compañeros tienen el conocimiento suficiente para desempeñar sus funciones, mientras que el 25% considera que sus compañeros siempre tienen el conocimiento (Fig. 29).

5.4 Comprobación de la hipótesis

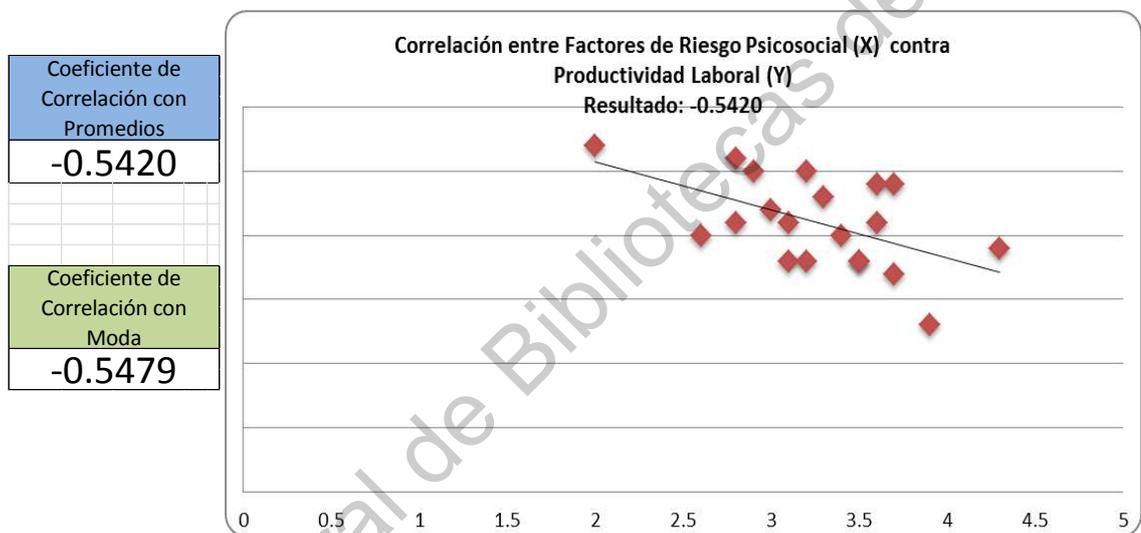
En el análisis estadístico realizado, se observa que los coeficientes de correlación de Pearson que obtuvieron un valor más alto son de signo negativo, lo que indica que existe una estrecha relación lineal inversa entre las variables de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo y la productividad laboral. De acuerdo a los conceptos respaldados en el Marco Teórico, la productividad laboral del trabajador disminuye cuando este percibe algún nivel de riesgo psicosocial. Se deduce entonces que a mayores niveles de factores de riesgo psicosocial en el trabajo, menor es la productividad laboral que experimenten los colaboradores.

El hecho de que la mayoría de colaboradores de la institución bancaria en Querétaro respondieran que nunca ocurría que su trabajo impidiera cumplir con sus responsabilidades familiares, se relacionó de manera significativa con diversas variables de productividad laboral, ya que al no existir ese factor de riesgo psicosocial, ellos contaban con un nivel de productividad alto en sus labores, podían sentir que tenían claridad sobre sus funciones y responsabilidades asignadas, que las capacitaciones serían útiles para su crecimiento en la institución financiera y que tenían los materiales y el equipamiento necesario para hacer correctamente tu trabajo.

Otra variable de riesgo psicosocial que tuvo gran influencia fue el hecho que la posibilidad de desarrollo en la empresa prácticamente nunca es escasa, lo que se relacionó significativamente con actitudes positivas y de buena productividad en sus labores como tener un un plan de acción semanal para atender a sus clientes. Finalmente el hecho de que tener claridad sobre sus funciones y responsabilidades

asignadas, influyo positivamente en la productividad laboral ya que de esta manera lograron tener su área de responsabilidad bien definida y lograron tener un desarrollo en la institución. Se confirma entonces la hipótesis que se planteó en un principio, ya que los bajos niveles de factores de riesgo psicosocial que experimentan actualmente los colaboradores de la institución de banca, influyen en el hecho de que estos manifiesten un alto grado de productividad laboral.

Figura 30 Correlación



PROPUESTAS Y CONCLUSIONES

A diferencia de muchas otras instituciones bancarias donde se han llevado a cabo investigaciones relacionadas con factores de riesgo psicosocial, se puede concluir que Monex Querétaro donde se llevó a cabo esta investigación, goza de un adecuado nivel de riesgo psicosocial donde los niveles de productividad laboral son elevados y los colaboradores manifiestan sentir satisfacción por su trabajo.

Las variables de productividad laboral que, de acuerdo al estudio, provocan un sentimiento positivo en la mayoría de los colaboradores, se refieren principalmente a la oportunidad de crecimiento que se les otorga dentro de la institución y la motivación que esto genera en ellos para intentar siempre ser más eficientes en sus labores.

Respecto a los factores de riesgo psicosocial, la mayoría de los colaboradores coincidieron en que, en esta institución, tienen la posibilidad de cumplir con sus responsabilidades familiares lo cual les permite tener niveles bajos de estrés al poder combinar familia y trabajo.

Los resultados de la investigación no mostraron niveles elevados de riesgo psicosocial que pudieran estar afectando negativamente la salud o la productividad de los colaboradores, aunque en este caso sólo se analizaron algunos de los factores organizacionales que lo originan. Como ya se mencionó anteriormente, el estrés moderado, resulta positivo en muchos casos ya que motiva a los colaboradores a intensificar su productividad con los clientes, lo que trae como consecuencia una mejora en su trabajo y buenos resultados para el banco.

En función del promedio de las evaluaciones individuales de productividad laboral de los colaboradores, se puede concluir que actualmente la productividad es

positiva y se considera mucho tiene que ver la posibilidad de crecimiento para todos los colaboradores dentro de la institución.

Se recomienda a la institución que, a través de su directiva, continúe realizando regularmente encuestas de satisfacción laboral y factores de riesgo psicosocial, para que pueda monitorear los diversos factores de la actividad de trabajo que producen sentimientos positivos y negativos entre su personal. De este modo podrá detectar las áreas de oportunidad y contará con una base para implementar estrategias que fortalezcan las actitudes favorables y evitar que se produzcan elevados niveles de estrés que, a lo largo del tiempo, puedan llegar a afectar tanto la salud como la productividad de los empleados.

De igual forma se sugiere a la institución replicar el modelo piloto de CDMX en todos los estados de la república donde se tengan sucursales, brindando así la oportunidad a los colaboradores de realizar diferentes actividades físicas como yoga, gym, etc; se propone este modelo sea implementado a lo largo del 2021 con el objetivo de que en el 2022 todos los colaboradores del banco tengan acceso a este beneficio que podrá ayudar a disminuir los niveles de estrés y aumentar la productividad laboral.

REFERENCIAS

- Abello Á. J. & Lozano, D. M. 2013. *Importancia de los factores de riesgo psicosocial y clima organizacional en el ámbito laboral*. Disponible en: <http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/4693/20888400-2013.pdf?sequence=1>
- Camacho, A. y Mayorga, D. R. 2017. *Riesgos laborales psicosociales. Perspectiva organizacional, jurídica y social*. Revista Prolegómenos Derechos y Valores, 20, 40, 159-172. DOI: <http://dx.doi.org/10.18359/prole.304>
- Carayon P., Haims M. C., Yang C. L. 2001. *Psychosocial work factors and work organization*. In W.Karwowski (2ª ed.), *The International Encyclopedia of Ergonomics and Human Factors* (pp. 111-121). London: Taylor y Francis.
- Cortéz J. M. 2012. *Seguridad e Higiene del Trabajo*. 10ma. Edición. Madrid: Tebar.
- Cox T. y Griffiths A. J. 1996. *The assessment of psychosocial hazards at work*. In M.J.Schabracq, J. A. M. Winnubst, y C. L. Cooper (3ª ed.), *Handbook of Work and Health Psychology*. (pp. 127-146). Chichester: Wiley and Sons.
- España. 2010. *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Madrid: Ministerio de Trabajo e Inmigración de España, Universidad Autónoma de Madrid <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>.
- Fernández R. 2010. *La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo* (3ª ed.) San Vicente (Alicante): Editorial Club Universitario.
- Fietman A. 1994. *Los factores humanos que inciden en la productividad y sus dimensiones*. In 4th International Conference On Industrial Engineering and Industrial Managemen, (pp45).

- García J. 2012. *Manual de prevención de riesgos laborales*. 3ra. Edición. Barcelona: Atelier.
- Gil-Monte P. 2009. *Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública*. Revista Española de Salud Pública, pp. 169-173.
- Hernández R., Fernández C., Baptista P. 2003. *Metodología de la Investigación*. 3ª. Ed. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Kootz H. y Wehrich H. 1998. *Administración* 11ª. Edición. México: McGraw-Hill.
- Likert R. 1932 *A Technique for the measurement of attitudes*. Mexico Archives of psychology. Edit. Wainerman. 1936
- Moreno B. y Báez C. 2010. *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. 1ª ed. Madrid: Editorial de la Universidad Autónoma de Madrid.
- OIT Organización Internacional del Trabajo 1986. *Los factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control*. Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo.
- Ortiz I. D. 2009. *Conflicto y resolución en el mundo laboral*. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia.
- Robbins S. y Coulter M. 2005. *Administración*. México: Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.
- Roozeboom M. B., Houtman, I., Van den Bossche S. 2008. *Monitoring Psychosocial Risks at work*. I. En S.Leka & T. Cox (Eds.), *The European Framework for psychosocial Risk management: PRIMA-EF* (pp. 17-36).
- Sandí, G. 2006. *“Presentismo”: potencialidad en accidentes de salud*. Acta médica costarricense, 2006, vol. 48, no 1, p. 30-34.

APENDICE

Esta investigación será con propósitos académicos personales, con la finalidad de soportar mi tesis para la obtención de grado de Maestría en Administración con especialidad en Alta Dirección en la Universidad Autónoma de Querétaro.

La finalidad de este cuestionario es identificar la relación entre los factores de riesgo psicosocial en y su impacto con la productividad laboral.

Es importante que contestes absolutamente todas las frases de una manera sincera. No hay respuestas ni buenas ni malas.

NOTA: Los datos serán manejados en forma estrictamente confidencial.

Agradezco de antemano tu valiosa cooperación. (Tiempo aproximado: 15 minutos).

DATOS GENERALES

Favor de marcar con una “X” la letra que lo describa

1.- Mi sexo es: A) Hombre B) Mujer

2.- Mi edad es entre: A) 22-29 b) 30-39 C) 40-49 D) más de 50

3.- Soy: A) Soltero(a) B) Casado(a) C) Divorciado(a) D) Viudo(a) E) Unión libre

4.- Puesto: _____

5.- Mi escolaridad E) Licenciatura F) Posgrado

6.- Dependientes económicos (hijos, hermanos u otros): A) Si B) No

7.- Horas trabajadas a la semana: A) Menos de 35 hrs. B) Menos de 40 hrs. C) Menos de 45 hrs. D) Más de 50 hrs

8.- Mi nivel económico es: A) Bajo B) Medio C) Alto

9.- Antigüedad en la empresa: A) Menos de 1 año B) Menos de 5 años C) Menos de 10 años D) Menos de 15 años E) Más de 20 años

Para contestar esta sección, se presenta una columna de letras, cada letra tiene un valor que va de:

1A) Siempre B) Frecuentemente C) Algunas veces D) Rara vez E) Nunca

Ahora por favor lee con cuidado cada una de las frases siguientes. Marque con una “X” la opción, que **en general**, mejor refleje su situación.

EJEMPLO:

Voy al cine A B ~~C~~ D E

PRODUCTIVIDAD /RIESGO PSICOSOCIAL

1	¿Tus compañeros de trabajo tienen definidas sus horas de mayor productividad en el día?	A	B	C	D	E
2	¿Tus compañeros de trabajo tienen definida su área de responsabilidad?	A	B	C	D	E
3	¿Tus compañeros tienen claro el propósito de sus labores ?	A	B	C	D	E
4	¿Tus compañeros tienen sus objetivos claros a corto y mediano plazo?	A	B	C	D	E
5	¿Tus compañeros tienen definido el orden de sus prioridades en sus actividades diarias?	A	B	C	D	E
6	¿Tus compañeros saben diferenciar las tareas importantes y urgentes?	A	B	C	D	E
7	¿Tus compañeros tienen un plan de acción semanal para atender a sus clientes?	A	B	C	D	E
9	¿Tus compañeros tienen definido un plan de acción diario para lograr cumplir sus metas?	A	B	C	D	E
10	¿Tus compañeros utilizan sus dispositivos móviles para temas ajenos a sus labores?	A	B	C	D	E
1	¿Son insuficientes los materiales y el equipamiento para hacer correctamente tu trabajo? (Ambiente de trabajo)	A	B	C	D	E
2	¿Tienes un ritmo de trabajo acelerado? (Factores propios de la actividad)	A	B	C	D	E
3	¿Tienes una carga laboral saturada? (Factores propios de la actividad)	A	B	C	D	E
4	¿Tienes a tu cargo responsabilidad que te satura? (Factores propios de la actividad)	A	B	C	D	E
5	¿La posibilidad de desarrollo en tu empresa es escasa?	A	B	C	D	E

	(Factores propios de la actividad)					
6	¿Tienes poca oportunidad de dar tu opinión en tu equipo de trabajo? (Factores propios de la actividad)	A	B	C	D	E
7	¿Las capacitaciones para tu crecimiento laboral son útiles? (Factores propios de la actividad)	A	B	C	D	E
8	¿Tu trabajo te impide cumplir con tus responsabilidades familiares? (Organización del tiempo de trabajo)	A	B	C	D	E
9	¿Tus compañeros tienen poca claridad sobre sus funciones y responsabilidades asignadas? (Liderazgo y relaciones en el trabajo)	A	B	C	D	E
10	¿Existen rumores y malos entendidos en tu trabajo? (Liderazgo y relaciones en el trabajo)	A	B	C	D	E