

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL

Facultad de Ciencias Sociales y Humanísticas



**“INCIDENCIA DE LA CARGA LABORAL EN EL RENDIMIENTO DE LOS
COLABORADORES DEL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA
PROLOGIC S.A, DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL, AÑO 2014”**

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previa la obtención del Título de:

MAGISTER EN ECONOMÍA Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS

Presentado por:

JHONNY ALFREDO JARAMILLO CHIRIBOGA

Guayaquil – Ecuador

2015

AGRADECIMIENTO

En primer lugar a Dios quien siempre guía mis pasos. A mi esposa Neneth Navarrete y a mi Madre Flora Chiriboga que son las dos mujeres que me han enseñado: a amar a perdonar y como se debe luchar por la familia y los ideales que uno se propone en la vida.

Agradezco también a la empresa Prologic, por permitir hacer el estudio y por brindarme la información para el estudio de la tesis.

Jhonny Alfredo Jaramillo Chiriboga

DEDICATORIA

Este trabajo de titulación lo dedico a mi familia en especial a mi padre que ya no está con nosotros pero sé que hubiera sido un orgullo más para él, no existía algo más grato para él, que sus hijos cumplieran sus metas.

Hugo Jaramillo

Familia Jaramillo Navarrete (Esposa e Hijas)

Jhonny Alfredo Jaramillo Chiriboga

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN

M.Sc. Cristina Yoong
Presidente del Tribunal de Trabajo de titulación

M.Sc. Boris Ledesma
Director del proyecto

M.Sc. Jenny Tola Cisneros
Revisor 1

Dr. José de la Gasca
Revisor 2

DECLARACIÓN EXPRESA

“La responsabilidad del contenido de este Trabajo de Titulación, corresponde exclusivamente al autor y al patrimonio intelectual de la misma ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL”

Jhonny Alfredo Jaramillo Chiriboga

ÍNDICE GENERAL

Contenido	
AGRADECIMIENTO	ii
DEDICATORIA	iii
TRIBUNAL DE GRADUACIÓN	iv
DECLARACIÓN EXPRESA	v
ÍNDICE GENERAL	vi
RESUMEN:	ix
INDICE DE ILUSTRACIONES.....	x
INDICE DE TABLAS	xi
INDICE DE CUADROS	xii
ABREVIATURAS.....	xiii
CAPITULO I:	1
1.1 INTRODUCCIÓN	1
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA:	2
1.3 JUSTIFICACIÓN.....	4
1.4 Objetivos	4
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	6
2.1 ANTECEDENTES HISTÓRICOS DEL TRABAJO	6
2.2 CARGA LABORAL	6
2.2.1 Concepto de carga laboral	7
2.1.2 Fisiología de la carga laboral	9
2.1.3 Medición cualitativa de la carga laboral	10
2.1.4 Clasificación de la carga laboral	11
2.1.5 Carga laboral y su efecto psicológico en el trabajador	14
2.1.6 Riesgos psicosociales en el trabajo que inciden en la carga laboral	14
2.2 FATIGA LABORAL.....	17
2.2.1 Teoría de la fatiga y actividad	18
2.2.2 Condiciones laborales que influyen en la presencia de la fatiga	18
2.3 ESTRÉS LABORAL	19
2.3.1 Fases del estrés	20
2.4 INSATISFACCIÓN LABORAL.....	21

2.4.1 Consecuencias de la satisfacción y la insatisfacción laboral	23
2.4.2 Sobrecarga laboral y sub carga laboral	25
2.5 RENDIMIENTO LABORAL.-	27
2.5.1 Factores que intervienen en el rendimiento laboral	28
2.5.2 Factores que intervienen en el bajo rendimiento laboral	29
2.5.3 Medición del rendimiento de los trabajadores.....	29
2.5.4 La evaluación del rendimiento.....	31
2.5.5 Método objetivo:	32
2.5.6 Métodos subjetivo:	33
2.5.7 Modelos explicativos del rendimiento laboral.....	34
2.6 CORRELACIÓN ENTRE LA CARGA LABORAL Y EL RENDIMIENTO LABORAL	36
2.6.1 Exigencias que originan el estrés laboral	37
2.7 TEORIA DE LOS DOS FACTORES DE HERZBERG	38
2.7.1 Factores higiénicos o factores extrínsecos.-	38
2.7.2 Factores motivacionales o factores intrínsecos.....	39
2.7.3 Motivación en el entorno laboral	40
CAPÍTULO III	43
DISEÑO METODOLÓGICO.....	43
3.1 Tipo, diseño y alcance de la investigación	43
3.2 Diseño y alcance de la investigación.-.....	43
3.3 Métodos, técnicas e instrumentos para la recolección de datos.	44
3.4 Premisa.....	44
3.5 Operacionalización de las variables	44
3.6 Población.-.....	45
3.7 Muestra.-.....	45
3.8 Procedimiento.-.....	45
3.9 Coeficiente de correlación de Pearson.-	46
3.10 Instrumento 1: Cuestionario para medir la carga laboral de los empleados de área producción de la empresa Prologic S.A.....	47
3.11 Instrumento 2: Evaluación de desempeño por competencias de los trabajadores Prologic S.A.	51
3.12 Instrumento 3: Evaluación de riesgos psicosociales método Ista	55
3.13 Instrumento 4.- Entrevista dirigida a los jefes del área de producción de la empresa Prologic S.A	62

3.14 Instrumento 5: Protocolo de observación para medir la carga mental, física y emocional.	64
CAPITULO IV	67
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	67
4.1 ANALISIS DEL CUESTIONARIO PARA MEDIR LA CARGA LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE ÁREA DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA PROLOGIC S.A.....	67
4.2 ANALISIS DE LA EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES METODO ISTAS.....	80
4.3 ANÁLISIS GENERAL DE LA EVALUACION DE RIESGO PSICOSOCIAL METODO ISTAS 21	86
4.4 ANÁLISIS DEL PROTOCOLO DE OBSERVACION DE CARGA LABORAL	89
4.5 ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA DIRIGIDA A JEFES DEL ÁREA DE PRODUCCION DE LA EMPRESA PROLOGIC S.A.....	92
Cuadro 4.21 Matriz de Análisis de Correlacional de Variables	96
4.7 ANALISIS GLOBAL DE LAS TECNICAS UTILIZADAS.....	99
CAPITULO V	101
5.1 CONCLUSIONES	101
5.2 RECOMENDACIONES	105
BIBLIOGRAFÍA.....	107

RESUMEN:

El presente trabajo de investigación se ha desarrollado pensando en los trabajadores que a diario son sobrecargados de actividades laborales. Aquello constituye un problema que no deja de ser parte de nuestra realidad cultural. Lo cual conlleva a la necesidad de investigar y describir, sobre la incidencia de la carga laboral, en el rendimiento de los colaboradores del área de producción. Donde se evidencia, en el proceso de interacción social, un sin número de manifestaciones entre empleados y empleados-empresa. El problema no solo se circunscribe en este espacio, también afecta al desempeño laboral, al rendimiento, a la calidad y a la producción de una organización.

La carga laboral, es definida por algunos autores, tan solo, como la asignación de tareas físicas, dejando de lado, la parte intelectual, que es importante y trascendente en el proceso de desarrollo de todo sujeto dentro del campo organizacional.

Este trabajo se desarrolla bajo un enfoque cualitativo, a través del método descriptivo junto con un análisis cuantitativo, utilizando como instrumentos de recopilación y análisis de información: cuestionarios, entrevistas, protocolos de observación y el coeficiente de correlación de Pearson, instrumentos que son necesarios para la consecución de los objetivos planteados.

Dentro de los principales objetivos de este estudio, están el determinar, cuáles variables, tienen mayor incidencia en el desempeño laboral, afectando la producción y la eficiencia del área estudiada. Como resultado, hacer recomendaciones puntuales y efectivas que impacten directamente a los trabajadores del área de producción.

Palabras claves.- Carga laboral, Desempeño laboral, Estrés, Trabajo, Colaborador.

INDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración N° 4.1.- ¿A menudo Ud. Se siente...	67
Ilustración N° 4.2.- Relaciones laborales	68
Ilustración N° 4.3.- Ambiente laboral	69
Ilustración N° 4.4.- Carga laboral	70
Ilustración N° 4.5.- Carga laboral.- ¿Cuándo trabaja se siente?	71
Ilustración N° 4.6.- Condiciones fisiológicas.- Normalmente en su trabajo	72
Ilustración N° 4.7.- Condiciones fisiológicas.- Se produce en Ud. frecuentemente	73
Ilustración N° 4.8.- Condiciones fisiológicas	74
Ilustración N°4.9.- Percepción del desempeño	76
Ilustración N° 4.10.- Percepción del desempeño.- Normalmente en su trabajo	77
Ilustración N° 4.11.- Evaluación de desempeño y resultados del personal de producción	78
Ilustración N° 4.12.- Promedio de las puntuaciones en relación al análisis general	80
Ilustración N° 4.13.- Nivel de exposición desfavorable que inciden en el estrés	82
Ilustración N° 4.14.- Nivel de exposición intermedio que inciden en el estrés	84
Ilustración N° 4.15.- Nivel de exposición favorable	85
Ilustración N° 4.16.- Comparación por nivel de exposición según el porcentaje de los casos analizados.	86
Ilustración N° 4.17.- Nivel de exposición desfavorable que inciden en el estrés.	88
Ilustración N° 4.18.- Frecuencia por tipo de carga	90
Ilustración N° 4.19.- Promedio por tipo de carga.	91
Ilustración N° 4.20.- Jefes de producción.- Percepción de ambiente laboral adecuado	95

INDICE DE TABLAS

Tabla n° 3.1.- Operacionalización de las variables	44
Tabla 3.2 Reglas para interpretar el tamaño del coeficiente de correlación	47
Tabla 3.3.- Datos sociodemográficos del empleado	52
Tabla N° 3.4.- escala de respuesta de la evaluación de desempeño	53
Tabla 3.5.- Variables a evaluar	54
Tabla 3.6.- Forma de calificación del puntaje global de la evaluación de desempeño	54
Tabla 3.7.- Matriz de interpretación de la Evaluación de riesgos psicosociales método Ista	56

INDICE DE CUADROS

Cuadro N° 4.1.- ¿A menudo Ud. Se siente...	67
Cuadro N° 4.2.- Relaciones laborales	68
Cuadro N° 4.3.- Ambiente laboral	69
Cuadro N° 4.4.- Carga laboral	70
Cuadro N° 4.5.- Carga laboral.- ¿Cuándo trabaja se siente?	71
Cuadro N° 4.6.- Condiciones fisiológicas.- Normalmente en su trabajo	72
Cuadro N° 4.7.- Condiciones fisiológicas.- Se produce en Ud. frecuentemente	73
Cuadro N° 4.8.- Condiciones fisiológicas	74
Cuadro N° 4.9.- Percepción del desempeño	75
Cuadro N° 4.10.- Percepción del desempeño.- Normalmente en su trabajo	77
Cuadro N° 4.11.- Evaluación de desempeño y resultados del personal de producción	78
Cuadro N° 4.12.- Promedio de las puntuaciones en relación al análisis general	80
Cuadro N° 4.13.- Nivel de exposición desfavorable que inciden en el estrés	82
Cuadro N° 4.14.- Nivel de exposición intermedio que inciden en el estrés	83
Cuadro N° 4.15.- Nivel de exposición favorable	85
Cuadro N° 4.16.- Comparación por nivel de exposición según el porcentaje de los casos analizados.	86
Cuadro N° 4.17.- Nivel de exposición desfavorable que inciden en el estrés.	88
Cuadro N° 4.18.- Frecuencia por tipo de carga	
Cuadro N° 4.19.- Promedio por tipo de carga.	90
Cuadro N° 4.20.- Jefes de producción.- Percepción de ambiente laboral adecuado	91
Cuadro 4.21 matriz de análisis de correlacional de variables	95
Cuadro N° 4.22.- Matriz de análisis de coeficiente de correlación lineal de variables del Istas y desempeño laboral	96
	98

ABREVIATURAS

OIT	Organización Internacional del Trabajo
OMS	Organización Mundial de la Salud
NIDSH	The National Institute for Occupational Safety and Health (Instituto Nacional de Seguridad y Salud Ocupacional)
MIT	Massachusetts Institute of Technology (Instituto tecnológico de Massachusetts)

CAPITULO I:

1.1 INTRODUCCIÓN

El actual mundo laboral ha revolucionado en los últimos años, dejando en el pasado la organización tradicional caracterizada por Taylor y Fayol (citado por Ader, J. J. 1990) con las tareas operativas, trabajos en línea, toma de decisión centralizada y comunicación vertical.

En la actual competencia de mercado se requieren empresas organizadas, dinámicas y con altos estándares de calidad, que puedan adaptarse rápidamente a un entorno cambiante que cumpla las necesidades del consumidor. Es así que surge la importancia de innovar y desarrollar el sistema empresarial, preocupándose por: las condiciones de trabajo, las posibilidades de desarrollo, la claridad del rol y de las compensaciones del trabajador tanto en la remuneración como en el reconocimiento del trabajo bien realizado, con la finalidad de evitar afectaciones físicas, psíquicas y de talento humano de su personal.

Hoy en día las empresas hablan de altos estándares de calidad, de personal capacitado, de exigencias en el puesto de trabajo, de máxima productividad. ¿Dónde quedan las compensaciones, los incentivos, los reconocimientos, el ambiente laboral para los trabajadores? Ya que son el motor de una empresa, deberían ser tomados en consideración para no perderlos; brindándoles óptimas condiciones para su desempeño laboral, porque no solo es esencial el aspecto económico, también se debe incluir reconocimientos, que vayan acorde a su rendimiento, capacidad y entorno.

La carga laboral excesiva, perjudica los resultados del trabajador en la empresa, causando retrasos en la producción, fatiga física y psicológica, llegando a afectarlos incluso en su vida familiar.

La presente investigación utiliza en su metodología investigativa un enfoque cualitativo y cuantitativo, con alcance descriptivo, para analizar la incidencia de la carga laboral en el desempeño de los trabajadores del área de producción.

Prologic S.A. en su definición de empresa, tiene la siguiente promesa de servicio “estamos dedicados a la elaboración de material de empaque como también de envases para todo tipo de industria, adicional hacemos todo tipo de trabajo de imprenta y diseño”.

Este alto compromiso de servicio que posee la empresa, en su misión de negocio, hace relevante y necesario, el estudio del entorno y de la carga laboral, tanto física como intelectual de sus colaboradores.

El estudio va a identificar, cuales son las variables más representativas, resultante de la implementación y análisis de la herramienta Ista, que es el manual o método, para la evaluación del riesgo Psicosocial, versus el desempeño laboral. Utilizaremos el coeficiente de correlación de Pearson, para comparar todas las variables y así encontrar la de mayor relevancia entre los trabajadores y la empresa Prologic.

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA:

Según lo planteado por Ventrici y Monti (2000), las organizaciones como sistemas sociales están compuestas por y para individuos, para tratar de dar respuesta a las múltiples facetas de la vida misma. De esto se desprende que las organizaciones tienen como función esencial la satisfacción de valores y objetivos, con fines individuales, grupales y sociales, teniendo una estructura formada y su objetivo establecido dentro de sistema y subsistema.

La carga laboral es el conjunto de requerimientos psicofísicos a los cuales están sometidos los trabajadores a lo largo de sus actividades laborales. Hoy en día, este tema ha tomado fuerza en las empresas, debido a que el trabajo consume energía, física y mental.

Cada vez son más las actividades pesadas, encomendadas a los trabajadores, lo cual conlleva a la aceleración del ritmo de trabajo, al manejo de maquinaria, a la adaptación y a la complejidad de la tarea. Estas y otras manifestaciones, son propias de la carga laboral.

La compañía Prologic S.A. debe asumir medidas al respecto porque se ha podido apreciar que en el área de producción existe un incremento de la carga laboral; en las horas extras percibidas, en la poca iniciativa al desempeñar sus funciones y a la alta rotación.

Las consecuencias a considerar, si se encontrara bajos desempeños, bajos rendimientos, insatisfacción creciente, aparición de fatiga física y mental, así como el surgimiento y aumento de accidentes e incidentes de trabajo serian:

- Adaptar la carga de trabajo, sea está física o mental, a las capacidades del trabajador.
- Controlar la cantidad y la calidad de tareas encomendadas.
- Facilitar períodos de descanso.
- Mantener dentro de los estándares de confort los factores ambientales tales como: ruido, iluminación, temperatura, etc.
- Aconsejar una adecuada nutrición en relación con el consumo metabólico producido en el trabajo.

Cuando se introduce al estudio de la carga laboral y sus efectos en el desempeño de los trabajadores, se logran construir procesos y estructuras acordes a los niveles y volúmenes de operación de cada empresa, existiendo un equilibrio entre el tiempo y el número de actividades que sostiene cada trabajador para que desarrollen las funciones en forma óptima y mejorando incluso la producción.

Es evidente que cuando un empleado obtiene buenos resultados en su puesto de trabajo, la empresa considera positivo los logros y se convierte en un aspirante para asignarle nuevos retos.

Por todo lo declarado anteriormente, se amerita realizar la pregunta de estudio: **¿Cómo afecta la carga laboral en el rendimiento de los colaboradores del área de producción de la empresa Prologic S.A, de la ciudad de Guayaquil, año 2014?**

1.3 JUSTIFICACIÓN

El presente tema a investigar se justifica porque en los tiempos actuales existe esta problemática empresarial, que ha levantado a los trabajadores a reclamar sus derechos inclusive a través de sus propios medios y en muchos casos a causar daño a la empresa empleadora, debiéndose a que los directores empresariales pasan por encima muchos aspectos, que para los trabajadores son primordiales en el desempeño de su trabajo diario. Es por ello que se incita al cambio de estrategia empresarial, dando prioridad no solo el aspecto económico, sino también a los beneficios que la empresa debe ofrecer a sus colaboradores, pues sabemos que el recurso humano es la fuerza y el motor principal de una empresa.

El estudio es de gran importancia para la Empresa PROLOGIC S.A., debido a que por medio de esta, se podrá determinar las variables que se correlacionan y que inciden de forma específica al problema. A partir de sus resultados, se podrán sugerir planes de acción.

Asimismo, es de importancia teórica ya que permitirá corroborar la incidencia de los factores intrínsecos y extrínsecos en el desempeño laboral en una empresa y qué soluciones viables se pueden llevar a cabo para una mejor calidad de trabajo.

Esta investigación será de gran relevancia para la Empresa PROLOGIC S.A. y a futuras empresas que presten servicio de industria gráfica y elaboración de envases plásticos, otorgando beneficios a ambas partes.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo General:

Determinar, mediante una descripción cualitativa y cuantitativa, la incidencia de la carga laboral en el rendimiento de los colaboradores del área de producción de la empresa Prologic S.A, de la ciudad de Guayaquil, año 2014.

1.4.2 Objetivos específicos

Identificar el nivel de carga laboral del área de producción de la empresa Prologic S.A, de la ciudad de Guayaquil, año 2014.

Describir el desempeño laboral de los colaboradores del área de producción de la empresa Prologic S.A, de la ciudad de Guayaquil, año 2014.

Conocer la relación que existe entre carga laboral y desempeño, en los colaboradores del área de producción de la empresa Prologic S.A, de la ciudad de Guayaquil, año 2014.

Identificar los factores que inciden en la carga laboral en los colaboradores del área de producción de la empresa Prologic S.A, de la ciudad de Guayaquil, año 2014.

Determinar mediante la aplicación del "coeficiente de correlación", las variables de mayor relevancia, entre el desempeño laboral y la carga laboral.

Hacer recomendaciones a la empresa Prologic, en base a los resultados analizados.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES HISTÓRICOS DEL TRABAJO

En el mundo antiguo y en las comunidades primitivas no existió un término como el de *trabajo*. Hoy en día, se encierran actividades muy diversas, asalariadas y no asalariadas, necesarias para ganarse un sustento diario o cubrir nuestras propias necesidades.

La estructura y raíz del trabajo vienen de referencias muy antiguas como el código Hammurabi y la Biblia. Pero; en los siglos XIX y XX, aparecen las leyes que busca la protección de los trabajadores, a causa de un cambio en taller y fábricas en Europa, lo que ocasionó la llegada y la formación del movimiento obrero y por consiguiente la rebelión del pensamiento representada por Saint Simón, Robert Owen, etc. (Dela cueva, 1984:13,14).

Carlos Marx junto con Federico Engels (1951, pág.68) compararon el trabajo con una mercancía, al indicar que “La fuerza del trabajo, es pues, una mercancía, ni más ni menos que el azúcar. Aquella se mide con el reloj, ésta con la balanza”. Esto benefició muchos a los trabajadores ya que las ideas que ambos propagaron, ocasionaron un fuerte impacto en el campo laboral y la protección de los derechos de los trabajadores.

2.2 CARGA LABORAL

En el sistema integral que genera la actividad laboral, es fundamental mencionar que el trabajo es una actividad en la que el individuo debe poner en acción una serie de conductas, tanto físicas como psicológicas, para rendir en los requerimientos que exige cada tarea (Roque Rivas, Ricardo, 2007, pág. 303).

Guillermo Cabanellas (1959, pág. 72) menciona que el trabajo es “un contrato de sociedad, pero pierden de vista que el derecho del trabajo no es un derecho económico sino, básicamente, un instrumento jurídico que contempla al hombre como tal e intenta protegerlo en su vida, en su dignidad y en su salud...”. Por ello ha surgido este principio de que el trabajo no es solo comercio, concepto que está ligado al rechazo de una esclavitud.

El derecho del trabajo, su nacimiento y desarrollo comprendió las siguientes etapas: La Heroica, que data en la primera mitad del siglo XIX , en la que comprendió la lucha hacia el reconocimiento de la libertad de coalición y asociación sindical; La siguiente etapa es la Tolerancia, que se distinguió por permitirse la libertad de asociaciones, sin reconocimiento legal y sin obligación patronal de contratar las condiciones de trabajo con los sindicatos otorgando el derecho a suspender, pero no a parar actividades ya que esto constituía un acto ilícito civil. (De la Cueva, 1984: 13, 14).

Una de las dimensiones que ha ido ganando mucho terreno, es la carga laboral, en la atención de aquellos que se preocupan o se interesan en las condiciones de trabajo y la efectividad del desempeño humano. Si bien el uso de esta definición ha sido redundante en varias contribuciones en el plano instrumental, éstas no han sido de utilidad en materia de unificación de sus fundamentos teóricos.

2.2.1 Concepto de carga laboral

La carga laboral, es la cantidad de actividad que puede ser asignada a una parte o elemento de una cadena productiva sin entorpecer el desarrollo total de las operaciones. La carga de trabajo puede estar formada por una o varias unidades mínimas de trabajo.

La carga laboral es un factor de riesgo muy presente en todas las actividades laborales y en cualquier empresa. Son una serie de requerimientos psicofísicos a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de su jornada laboral. Esta se identifica con una actividad muscular o física y dentro de estas aparecen factores de riesgos ligados a la explotación de dicho trabajador, como la aceleración del ritmo del trabajo, la necesidad de adaptarse a tareas diferentes, etc. Como consecuencia de la carga física y mental la más directa afectación es la fatiga.

Esta definición de carga laboral es acuñada bajo la influencia de teorías sustentadas en el desarrollo de modelos matemáticos elaborados en las postrimerías de la segunda guerra mundial, destinados en su origen a describir el comportamiento informacional de sistemas técnicos. Dentro de éstas definiciones, se encuentran la teoría de la Información, que apuntaron a fijar criterios que permitiesen determinar la capacidad de transmisión de información de los sistemas de comunicación, creada por Shannon (1948) en los

laboratorios de Bell del MIT (Instituto Tecnológico de Massachusetts), la teoría Cibernética, realizada por Norbert Wiener (1948) que concentró sus esfuerzos en determinar los mecanismos de control, recursividad e información que operan con base a retroalimentación y la teoría General de Sistemas formulada en la misma época por Ludwig von Bertalanffy (1950) la cual hizo de la retroalimentación informacional una pieza clave del funcionamiento sistémico, estas son las que se reconocen como las de mayor influencia.

El trabajo es una actividad con la cual el individuo, aplica fuerza e inteligencia. La ejecución de dicho trabajo, implica el desarrollo de operaciones motoras y operaciones cognitivas. La carga de trabajo se determina según el grado de movilización que el individuo debe realizar para ejecutar la tarea, los mecanismos físicos y mentales que debe poner en juego.

Dentro de la empresa, la ejecución de un trabajo cubre un fin doble: por un lado conseguir altos estándares de producción; por otro, lograr desarrollar el potencial del trabajador a partir de la realización de la tarea, dado que el individuo puede desarrollar sus capacidades. Cuando se exagera la "carga laboral" y existe una incapacidad o dificultad de respuesta, en un momento dado, las exigencias de la tarea sobrepasarán las capacidades del trabajo. Decimos que no hay una adecuada interrelación entre:

- a.** El nivel de exigencia de la tarea tales como: el esfuerzo requerido, el ritmo, las condiciones ambientales, etc.
- b.** El grado de movilización del sujeto, el esfuerzo que debe realizar para llevar a cabo la tarea.

La empresa Prologic S.A, es una entidad dedicada a la industria gráfica y elaboración de envases plásticos que contribuye al desarrollo industrial Ecuatoriano y esta actividad es desarrollada por seres humanos, aquello se hace mención, porque es necesario relucir que el sistema integral de la empresa, está siendo competente en el desarrollo psicosocial de los trabajadores. Pero la demanda en la mayoría de los casos es grande y los empleados pocos. Ya que buscan la satisfacción de sus clientes, cumpliendo sus requerimientos, bajo un sistema estricto de calidad con un producto entregado a tiempo, lo cual genera un

impacto dentro de la distribución de actividades dentro del marco de lo adecuado para la empresa.

Las consecuencias de la carga laboral son dejadas de lado en muchos casos, el tiempo y la cantidad de tareas asignadas son variables que son reconocidas por las empresas, dejando de lado las variables estima, estrés, seguridad entre otras.

La carga laboral para Almirall (1994) es “La exigencia al que está sometido el trabajador tanto como evaluación de la actividad laboral o incluso del ámbito de la experimentación fisiológica y psicológica”. Es el conjunto de requerimientos psicofísicos a los que se ve sometido el trabajador/a, a lo largo de su jornada laboral, tradicionalmente identificado así, exclusivamente con una actividad física o muscular. Pero hoy en día son más las actividades pesadas encomendadas a las máquinas, apareciendo nuevos factores de riesgo ligados a la complejidad de la tarea, aceleración del ritmo de trabajo, necesidad de adaptarse a tareas diferentes, demanda y oferta, son factores que inciden de forma directa e indirecta a la distribución de trabajo dentro de toda empresa.

2.1.2 Fisiología de la carga laboral

Dentro de toda actividad laboral, ya sea dentro de una empresa, se necesita de cierto esfuerzo físico, el cual consiste en la activación del sistema musculo esquelético. Durante el trabajo las contracciones musculares precisan el soporte de los sistemas respiratorio y circulatorio para transportar el oxígeno y las sustancias metabolizadas por los músculos. La respuesta de estos sistemas está correlacionada con la intensidad del trabajo ya que el trabajo puede ser considerado como la carga y las respuestas fisiológicas con el correspondiente esfuerzo.

Se puede encontrar con 2 tipos de contracción muscular:

- *El trabajo dinámico.* Que involucra contracciones rítmicas de grandes grupos musculares, donde la longitud de los músculos varía (trabajo isotónico)
- *El trabajo estático.* Que involucra contracciones prolongadas sin cambio en la longitud de los músculos (trabajo isométrico)

Cada tipo de contracción muscular será diferente según su respuesta fisiológica y consecuentemente para el diseño del trabajo y del descanso también. Pero cuando el estado de ánimo se encuentra alterado sumado una carga exagerada o que sobrepasa con la capacidad, el trabajador empezará a experimentar molestias fisiológicas, que se expresaran inmediatamente como el estrés, la fatiga y la ansiedad.

2.1.3 Medición cualitativa de la carga laboral

La medición de carga laboral tiene su origen en la Organización Científica Del Trabajo con Frederick W. Taylor, padre de la “Gestión Científica”, el cual que mejoró los estándares de empleo mediante su estudio detallado de los tiempos de ejecución y fue el pionero en usar un cronómetro para medir las cargas laborales, aunque en la presente investigación no se realizará una medición cuantitativa, si se ejecutará de forma cualitativa.

Por lo tanto la Kanawaty (1996) menciona que la medición cualitativa de la carga laboral se obtiene a través de la aplicación de técnicas para determinar la percepción del tiempo invertido del trabajador cualificado en llevar a cabo una tarea definida efectuándola según una norma (método) de ejecución preestablecida; que va a permitir establecer un estándar probable de ejecución.

Existe un método básico para la medición perceptiva y cualitativa de la carga laboral, que se realiza en el siguiente orden:

- I. SELECCIONAR el trabajo a estudiarse.
- II. REGISTRAR todos los datos referentes a las actividades de trabajo, métodos y los elementos a estudiar.
- III. EXAMINAR los datos registrados y el detalle de los elementos con espíritu crítico constructivo para verificar si se utilizan los métodos y movimientos más eficaces y separar los elementos improductivos o extraños de los productivos.
- IV. MEDIR la cantidad de trabajo de cada elemento, mediante la técnica más apropiada de medición cualitativa del trabajo.
- V. COMPILAR el tiempo estándar de la operación previendo breves descansos, necesidades personales, etc.

VI. DEFINIR con precisión las funciones y roles a seguir en la aplicación de los métodos establecidos.

La carga laboral debe de ser medida de forma cualitativa en tres áreas específicas: psicológica, física y fisiológica, para determinar la incidencia que tiene sobre otras variables. Utilizándose para establecer la percepción de ejecución de una tarea en un tiempo, debido a que se podrá evidenciar si el trabajador está siendo productivo o existe alguna situación que se deba mejorar. Cuando se hayan fijados aspectos cualitativos de manera estándar en la ejecución del trabajo va a permitir conocer lo siguiente:

- 1) Comparar la eficacia entre trabajadores, porque mejor trabajador será el que menos tiempo se tarde en realizar la misma tarea.
- 2) Permitirá distribuir el trabajo necesario dentro de los equipos, de esa manera se podrá equilibrar la carga laboral.
- 3) Establecer el número de máquinas que puede utilizar un operario.
- 4) Se obtendrá datos tales como cuanto personal y maquinarias se necesitarán para producir una cantidad específica de trabajo.
- 5) Se obtendrá información para establecer, presupuestos de ventas y plazos de entrega de trabajos.
- 6) Se podrá fijar normas, sobre uso de la maquinaria y desempeño de la mano de obra.
- 7) Se obtendrá información que permita controlar los costos de mano de obra, fijar y mantener incluso costos estándar y competitivos.

2.1.4 Clasificación de la carga laboral

La carga laboral que se asigna a diario a un trabajador consume energía física, mental y emocional; debido a que trabajar requiere de un esfuerzo que resulta necesario conocer para poder valorar las consecuencias sobre la salud de la persona que lo realiza y la eficacia del trabajo que desempeña.

Se reconocía anteriormente que el trabajo solo era un esfuerzo de actividad física o muscular. Actualmente muchas máquinas van reemplazando las actividades pesadas y aparecen nuevos factores de riesgo ligados a la complejidad de la tarea, aceleración del ritmo de trabajo, necesidad de adaptarse a tareas diferentes. Por lo tanto la carga ya no solo será física, sino que también mental y emocional.

a) La carga física de trabajo

La carga física de trabajo es el conjunto de actividades físicas a las que se ve sometido la persona. Dentro de la carga física se encuentra:

- Los esfuerzos físicos.
- La postura de trabajo.
- La manipulación de cargas.

Factores que determinan la capacidad física:

- Sexo: menor en mujeres
- Edad: Cuanto más edad, menos capacidad.
- Práctica deportiva y entrenamiento
- Enfermedades
- Alimentación
- Constitución física
- Evaluación cardiovascular

En los esfuerzos físicos se desarrolla una actividad muscular pudiendo ser estática o dinámica. La carga **estática** es cuando se trata de un esfuerzo sostenido en el que los músculos se mantienen contraídos durante un cierto periodo de tiempo, por ejemplo estar de pie. Y cuando hay una sucesión periódica de tensiones y relajaciones de los músculos que intervienen en la actividad, se llama carga **dinámica**. Por ejemplo, andar. Para un correcto desarrollo de trabajo, lo mejor es combinar ambos tipos de esfuerzos físicos.

Para la medición cualitativa de la carga laboral física deben considerarse los siguientes aspectos:

- La frecuencia de manipulación.
- La forma de la carga.
- Las distancias que hubiera que recorrer.
- Las características individuales del trabajador.
- Tiempos de descanso y reposo.

La elaboración de los instrumentos que se utilizarán en la presente investigación, que permite establecer el nivel de carga laboral que tiene cada uno de los empleados dentro de la empresa Prologic S.A, basándose en ciertas características antes mencionadas.

b) La carga mental y emocional

Cuando en el trabajo, se interpone la exigencia intelectual y de control de emociones, se habla de una carga predominante mental/emocional y está determinada por la cantidad y el tipo de información que debe manejar en un puesto de trabajo en relación a sus funciones. Dicho de otro modo, un trabajo intelectual implica que el cerebro recibe unos estímulos a los que debe dar respuesta, lo que supone una actividad.

Mulder (1980), define la carga mental en función del número de etapas de un proceso o en función del número de procesos requeridos para realizar correctamente una tarea y, más particularmente, en función del tiempo necesario para que el sujeto elabore, en su memoria, las respuestas a una información recibida. Aquellos presentan factores que inciden en la carga mental los cuales son los siguientes:

- La cantidad de información que se recibe,
- La complejidad de la respuesta que se exige,
- El tiempo en que se ha de responder y
- Las capacidades individuales.

La carga mental y emocional es un tema que gana importancia a medida que la tecnología se introduce en las empresas, imponiendo mayores demandas cognitivas a las personas encargadas de llevar a cabo las tareas de la organización.

2.1.5 Carga laboral y su efecto psicológico en el trabajador

Las condiciones generales del trabajo, afectan el bienestar físico y psicológico de las personas, por las consecuencias derivadas de las exigencias cognitivas, teniendo como resultado, los nuevos avances tecnológicos y organización de trabajo. Es por ello q el concepto de carga mental y emocional adquiere una importancia significativa en la prevención de riesgos laborales.

La carga mental hace alusión a la capacidad de respuesta del trabajador en tareas que conlleven específicamente elementos asociadas a la atención selectiva, memorización, ritmo, control de emociones, frustración, resolución de problemas laborales, manejo de estrés, tensión. Cuando los elementos de la carga mental y emocional sobrepasan la capacidad del trabajador conlleva un desequilibrio que se denomina fatiga mental, en que se hará evidente la reducción de la atención, lentitud de pensamiento, escasas habilidades para resolver problemas, escaso manejo del estrés y expresión de emociones inadecuadas y en ocasiones un aumento en el número de errores, olvidos y confusiones que incrementan la probabilidad de accidentes laborales, teniendo como resultado una disminución del desempeño.

2.1.6 Riesgos psicosociales en el trabajo que inciden en la carga laboral

El estudio de los riesgos psicosociales y su relación con la salud laboral, no es un tema nuevo, pero sí de mucha importancia y reconocimiento. Los riesgos psicosociales son consecuencia de los grandes cambios en las organizaciones como: evolución, desarrollo y procesos de globalización actual, que ha traído consigo que el trabajo deje de ser una actividad meramente física y ahora sea cada vez más intelectual. La exposición a los riesgos psicosociales se ha hecho más frecuente e intensa, haciendo conveniente y necesario su identificación, evaluación y control con el fin de evitar sus riesgos asociados para la salud y la seguridad en el trabajo.

Los riesgos psicosociales están presentes en cualquier sector de producción de una empresa. La Organización Internacional del Trabajo 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 y necesidades de los trabajadores, por otro. Estas interacciones podrían ejercer una influencia nociva en la salud de los trabajadores/as a través de sus percepciones y experiencias”
(OIT, 1986)**

Un riesgo psicosocial laboral, posee una alta probabilidad de afectar a la salud del trabajador de forma importante. Su estudio es un proceso que valora la magnitud de los riesgos que no hayan podido evitarse, a fin que el empresario esté en óptimas condiciones de asumir las medidas preventivas apropiadas ante cada variable a explorarse. Esta evaluación recoge la identificación, la descripción, la valoración y clasificación del riesgo laboral y la planificación de la actividad preventiva o correctora para eliminar, evitar o reducirlos.

La evaluación de los riesgos psicosociales va a ser exploradas mediante la utilización del cuestionario de adaptación Psicosocial de Copenhague COPSQ versión española ISTAS21, es un cuestionario diseñado para identificar y medir la exposición a seis grupos de factores de riesgos para la salud de naturaleza psicosocial en el trabajo, dentro de pequeñas empresas y los cuales son:

- Exigencias psicológicas
- Trabajo activo y posibilidad de desarrollo
- Inseguridad
- Apoyo social y calidad de liderazgo
- Doble presencia
- Estima

Los riesgos psicosociales son una clara respuesta a las situaciones de inadaptación laboral, producto de tensión, estrés, ansiedad, errores frecuentes, presión laboral entre otros.

Los factores psicosociales se convierten en factores de riesgo, cuando hay la presencia de afectación a la salud y el bienestar de la persona, por ejemplo cuando estos provocan estrés laboral, ansiedad y tensión.

Los factores psicosociales tienen en mismo números sus riesgos, al respecto nos indica Cox y Griffiths (1996) que: “cada una de las categorías principales puede dar lugar a innumerables factores psicosociales de riesgo o de estrés”. Las variables no poseen un elemento positivo o que favorezca en su oportuno detenimiento, porque presentan las siguientes características:

- Se extienden en el espacio y el tiempo
- Existe dificultad de objetivación
- Afectan a los otros riesgos
- Tienen escasa cobertura legal
- Están moderados por otros factores.
- Existe dificultad de intervención.

Los planteamientos generales sobre los riesgos laborales pueden y deben aplicarse al ámbito de los riesgos psicosociales (I-WHO, 2008; Griffiths, 1999), porque son consecuencia de la organización del trabajo y estos tienen una alta posibilidad de perjudicar a la salud del empleado, pudiendo causar daño directa o indirectamente. Por lo tanto es necesario conocerlos a fin de poder controlarlos, prevenirlos y en último término evitarlos, teniendo como características principales las siguientes:

- Afectan a los derechos fundamentales del trabajador
- Tienen efectos globales sobre la salud del trabajador.
- Afectan a la salud mental de los trabajadores.
- Tienen formas de cobertura legal

Para la OIT- OMS (1984), en referencia a lo antes expuesto nos menciona que:

“los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud, en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo”. OIT- OMS (1984).

Teniendo en cuenta que la estructura socio laboral que actualmente vive la industria gráfica es de alto impacto, debido a los avances tecnológicos, así mismo el incremento de tareas diarias que están encaminadas a satisfacer la demanda de la cultura del consumo, van aumentando de forma proporcional los riesgos en los colaboradores sobrepasando las capacidades, sin tener en cuenta las necesidades y el carácter de vida privada, provocando en la mayoría de ellos/as fatiga.

2.2 FATIGA LABORAL

La fatiga laboral es muy frecuente en la actualidad, debido a que las empresas exigen altos estándares de calidad, personal capacitado, exigencia en el puesto de trabajo, máxima productividad producto a la gran competitividad. Este fenómeno es complejo y común en los puestos de trabajo, frecuentemente en aquellos en los que se necesitan una alta carga física y en los que utilizan complicadas tecnologías que representen una máxima exigencia, como lo es en la empresa Prologic S.A.

Existen diversos estudios sobre la fatiga laboral, de manera que hay diversas concepciones a nivel psíquico y fisiológico y este es considerado como fenómenos transitorios o permanentes.

En referencia a lo expuesto Bernardo Alberto Houssay (1928, pág. 631-646) define la fatiga como: "Una pérdida transitoria de la capacidad para ejecutar un trabajo, consecutiva a la realización prolongada del mismo". Se entiende entonces que cuando se detiene la actividad, lo más probable es que el trabajador recupere sus destrezas para ejecutar el mismo trabajo de forma adecuada o con mayor rapidez, esto es debido que existe una sobrecarga laboral, tensión, estrés, condiciones desfavorables para el desarrollo de las tareas dentro de la empresa.

Las causas que probablemente pueden llevar a cabo una situación de fatiga dentro del trabajo (fatiga laboral), son: las inadecuadas aptitudes o la falta capacitación del personal seleccionado; el sujeto elegido para que cumpla los roles o funciones dentro de la empresa, debe de estar altamente cualificado con destrezas y habilidades específicas propias del puesto a desempeñar.

Cuando existe presencia de fatiga laboral, es muy frecuente encontrar en el colaborador factores ligados a la organización, jornadas extendidas, rotaciones, turnos nocturnos, dobles jornadas laborales, exceso de trabajo, cortos períodos de tiempo de descanso, escaso estudio del puesto de trabajo a cumplir, significando que no hay un estudio previo de las condiciones que van a impedir que el trabajador se encuentre en riesgo dentro del trabajo y es muy probable que se genere un gasto inútil de energía mental y física acompañado de disfunciones anatómicas los cuales van a configurar específicamente la fatiga.

Cuando la fatiga laboral se hace presente en un proceso continuo e intermitente, podría afectar de forma intensa con reacciones al estrés agudo que está siendo presente en el sujeto y a los centros reguladores hipotalámicos y perturbar la homeostasis corporal, trayendo consigo lesiones de órganos y sistemas, a esto se le llama fatiga patológica.

2.2.1 Teoría de la fatiga y actividad

La fatiga es el causante de errores en la actividad a desempeñar y esta puede afectar la realización de tareas de procesamiento de datos e información a nivel cerebral, capacidad de analizar datos, toma de decisiones y la concentración.

La fatiga laboral es el paso inmediato a muchos accidentes laborales y esta se traduce como la realización de trabajo propia de las persona con falta de experiencia, cuyos errores parecen ser pocos explicables y en muchos casos estos no consideran que su eficiencia es menor, además de estar expuestas a bloqueos mentales como mecanismo de hacer un alto a la sobre exigencia del sistema.

Los bloqueos mentales van incrementando en la medida que se sostienen sobre exigencias en tiempo, estos generan desde una disminución del rendimiento laboral a fallos aún más graves y es aquí donde se evidencia una falta de descanso y una nula recuperación del organismo.

2.2.2 Condiciones laborales que influyen en la presencia de la fatiga

Las capacidades del individuo, competencias y destrezas, no son un determinante en el rendimiento laboral, aquí también influye la relación que tienen el sujeto con el ambiente

laboral y las condiciones que permite trabajar (Brunet, 2002); las condiciones laborales que influyen en la presencia de la fatiga son las siguientes:

- Diseño del puesto y del equipo de trabajo: sobrecarga de trabajo cuantitativo y cualitativo.
- Condiciones ambientales desfavorables: iluminación, ruido, temperatura, vibraciones.
- Ritmo de trabajo elevado y repetitivo.
- Falta de autonomía en la planificación y organización del trabajo: trabajo a demanda.
- Posturas de trabajo: carga estática y dinámica.
- Horario: distribución de la jornada de trabajo, turnos, flexibilidad.

En referencia a las condiciones laborales que un trabajador debe de desarrollar, Idalberto Chiavenato (1999) hace referencia que el trabajo de las personas está profundamente influido por tres grupos de condiciones:

- a. *Condiciones ambientales de trabajo*: Iluminación, temperatura, ruido, etc.
- b. *Condiciones de tiempo*: Duración de la jornada, horas extras, períodos de descanso, etc.
- c. *Condiciones sociales*: Organización informal, estatus, etc.

Teniendo en cuenta que la higiene en el trabajo se ocupa del primer grupo (condiciones ambientales de trabajo), siendo las circunstancias físicas en las que el empleado se encuentra cuando ocupa un cargo en la organización, es decir que es el ambiente físico que rodea al empleado mientras desempeña su cargo.

2.3 ESTRÉS LABORAL

El estrés laboral, es un constructo que se viene desarrollando desde hace algunos años atrás y en la actualidad toma un auge debido a las consecuencias sobre el trabajador, estableciendo mecanismos de su reducción.

Se conoce que un trabajador estresado tiene mayores dificultades en su salud, desmotivado, mayores riesgos laborales, reducción de su producción; e incluso la empresa se ve afectada, siendo menos competitivas.

La Comisión Europea (2002, p. 7) citado por Bernardo Moreno Jiménez at. Al (2010, pág. 22) define el estrés laboral como:

“un patrón de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y de comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido del trabajo, organización del trabajo y el medio ambiente de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de respuesta y la frecuente sensación de no poder afrontarlos" (Comisión Europea 2002, p. 7).

El estrés es muy difícil de definir, pero fácil de reconocerlo a través de los cambios que provoca en la persona, apareciendo cuando las exigencias o cargas del entorno exceden a la capacidad de respuesta del sujeto.

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.

Ante esta problemática Shirom (2003) define dos tipos de estrés laboral:

- 1) Cuando las demandas laborales superan los recursos del trabajador (Desajuste),
- 2) Cuando el trabajador se ve expuesto a eventos críticos (Descompensación).

El estrés es un estado de agotamiento y alerta físico y mental, esta concepción es irrefutable. Las respuestas que se dan en torno a esta situación van a variar de acuerdo al sujeto que las exprese, ya sean funcionales o adaptativas. Pero el sostenimiento de esta situación en el trabajador va a tener un impacto negativo, porque va a generar un deterioro importante en el rendimiento, aquellos son eventos que tienen una invisibilidad por las autoridades dentro de las organizaciones. (Holt, 1982).

2.3.1 Fases del estrés

El estrés se va manifestando en el sujeto en la medida en que este se vea expuesto y se sostenga en tiempo e intensidad, por lo tanto se puede distinguir tres fases:

- a. **Alarma:** no afecta ningún órgano
- b. **Adaptación o Resistencia:** se reajusta el metabolismo corporal porque se debe hacer frente la problemática suscitada.
- c. **Agotamiento:** cuando el reajuste se mantiene por un tiempo prolongado, la resistencia del sujeto va reduciéndose, perdiendo energías físicas y psicológicas, pudiendo desarrollar patologías mentales.

Los trabajadores que pasan por esta problemática, el estrés, se encuentra dentro de las personas que sufren una afectación por su salud, pero también se ve afectada la empresa donde trabajan trayendo como consecuencia el absentismo, fluctuación del personal, disminución del rendimiento físico.

2.4 INSATISFACCIÓN LABORAL

En esta era contemporánea existe gran competitividad empresarial de todo tipo, es entonces que la insatisfacción laboral, debe ser un tema que preocupe a las compañías, para evitar problemas futuros, ya que un déficit en el empeño laboral de cada persona, contribuye al deterioro de la imagen de la empresa en el que labora, de la calidad y servicios de sus productos, contribuyendo al lento crecimiento y desarrollo, debido a una baja productividad de calidad y este estado emocional, puede expandirse a grupos como la familias o amigos.

Este estado de insatisfacción laboral puede conceptualizarse como el grado de malestar que experimenta el trabajador con motivo de su trabajo y este se da porque el trabajador no encuentra motivación alguna en su medio de trabajo, se define como un “grado de malestar”, pues este no se acomoda a los deseos, aspiraciones y necesidades del trabajador; pero cuando sucede lo contrario se llama satisfacción laboral, este responde a un estímulo emocional positivo proveniente de una percepción subjetiva de las experiencias laborales, es un componente importante en la condición de la actitud del sujeto en su trabajo, existen factores adherido a la interacción con sus superiores, al igual que aspectos organizacionales y funcionales que pueden ser orígenes de una insatisfacción en los trabajadores.

En la empresa es indispensable encontrar un buen liderazgo, siendo este un factor importante de dirección organizativa. Cuando no hay un objetivo bien establecido no se puede lograr llevar a cabo una meta. Lo mismo sucede cuando no hay un buen líder, que es la persona que encamina el proceso. Las metas se ven difusas o poco claras independientemente del tipo de liderazgo que se ejerza dentro del trabajo. Ahora partiendo del tipo de liderazgo que se ejercen, el más conveniente es el democrático por ser el cual se asume y se valida las opiniones de todos los empleados. Por lo tanto los colaboradores con líderes más tolerantes, que manejen la expresión de las emociones, sin estrés y considerados, tendrán a su personal más satisfechos en comparación a los líderes que no son así.

Es probable que tener un líder que sea considerado y tolerantes sea más importante para empleados con baja autoestima o que tengan puestos poco agradables o frustrantes (House y Mitchell, 1974).

En el medio empresarial u organizativo se hacen presentes diversas situaciones que perjudica a los colaboradores, por lo general son factores externos o psico-sociales, causados por lo siguiente:

- Aburrimiento en el trabajo por ser repetitivo.
- Existe una inequidad poco favorable para el trabajador, en relación a la cantidad de tareas y el sueldo.
- Demasiados años en el mismo trabajo, de manera que ya no supone un reto.
- Capacitaciones escasas que no les permiten ascender.
- Tareas encomendadas que están por debajo de las capacidades y habilidades.
- Escaso tiempo libre.

En base a lo mencionado se puede definir la insatisfacción laboral como una respuesta negativa del trabajador, frente a su puesto de trabajo y este rechazo depende de las condiciones laborales del sujeto y esta hace alusión al estado de intranquilidad, ansiedad e incluso manifestación de un cuadro depresivo al que puede llegar al sujeto que se halla en una insatisfacción laboral.

La insatisfacción en el trabajo tiene como consecuencia la deserción del empleado, la salida puede perjudicar también a la empresa en el ámbito legal, económico y de producción, porque al trabajador nuevo hay que capacitarlo y enseñarle las normas, a diferencia del que ya ha laborado dentro de la misma, lo que supondría mejorar las formas de interacción empresa-obreros. (Strauss y Sayles, 1982).

2.4.1 Consecuencias de la satisfacción y la insatisfacción laboral

Las consecuencias de este fenómeno de satisfacción e insatisfacción laboral, es uno de los temas más relevantes para la producción de una organización. Por lo cual Fleishman y Bass (1976), definen la satisfacción laboral como una respuesta efectiva, dada por el trabajador a su puesto, misma que se considera como el resultado o la consecuencia de la experiencia del trabajador en el puesto, en relación con sus propios valores, o sea, con lo que desea o espera de él.

Cabe mencionar que un puesto de trabajo es más que actividades obvias como manejar camiones, archivar documentos, esperar clientes; este puesto de trabajo requiere de la interacción con compañeros de trabajo y jefes, cumplimiento reglas y políticas de la organización, remuneraciones, buen pago, esto trae una satisfacción en las normas de desempeño, ya que son unas de las condiciones adecuadas de trabajo, estos factores determinan el bienestar que una persona en su puesto de trabajo.

Existen factores favorables que permiten la satisfacción en el puesto y son: trabajo desafiante (área mental), recompensas equitativas, condiciones adecuadas, apoyo y colaboración de compañeros. Por otra parte, “el efecto de la satisfacción en el puesto, en el desempeño del empleado implica y aporta satisfacción y productividad, satisfacción y ausentismo y satisfacción y rotación”. (Robbins, 1996)

De acuerdo a estos conceptos descritos anteriormente podemos decir que la satisfacción en el trabajo forma parte de la satisfacción de la vida y tiene una serie de resultados que brota por el desempeño de un oficio satisfactorio, la cual se adapta a las características y necesidades del sujeto, impulsado por una buena motivación, cabe destacar las consecuencias de una satisfacción laboral tales como:

- a. Mayor rendimiento en el trabajador.
- b. Aumento en la productividad de la empresa.
- c. Motivación en el área a desempeñarse en el puesto de trabajo.
- d. Eficiencia laboral.
- e. Buena reputación empresarial.

Dada esta manifestación, existen factores importantes que alimentan de manera positiva el desempeño de un trabajo, el empleado incorpora una satisfacción y con ello un buen desempeño laboral, guiando la satisfacción a un mejoramiento en la productividad, permanencia sólida o exigencia de movilidad, para satisfacer sus niveles de exigencia personal.

Por otra parte el trabajador esta propenso a sufrir una desmotivación, es decir una insatisfacción en su trabajo.

La insatisfacción laboral según Muños Adánez (1990) es:

“el sentimiento de desagrado o negativo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que no le interesa, en un ambiente en el que está a disgusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que no le resulta atractiva y por el que recibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas no acordes con sus expectativas”. (Muñoz Adánez, 1990).

Este estado de descontento e insatisfacción se da por diversos factores que afectan negativamente su vida laboral, las cuales son:

- a. Salario bajo.
- b. Mala relación con los compañeros o jefes.
- c. Escasa o nulas posibilidades de promoción.
- d. Dificultad para adaptarse al ambiente laboral.
- e. Malas condiciones laborales.
- f. Circunstancias personales y laborales.
- g. Excesivo trabajo.

Aspectos que traen consigo consecuencias que afectan tanto al empleador como al empleado

- a. Afectación al rendimiento de los trabajadores.
- b. Afecta a la productividad de la empresa.
- c. Falta de interés por su trabajo.
- d. Desmotivación, depresión.
- e. Deserción laboral.

La insatisfacción laboral dentro de la vida organizativa es de mucho interés porque es un factor predictivo de conductas funcionales en la esfera laboral, así como el de producción y crecimiento de la empresa, cuando existe esta variable negativa (la insatisfacción laboral) se va a evidenciar en la empresa la poca capacidad para identificarse, sentido de pertenencia escaso, enfermedades simuladas y reducida capacidad de predisposición y de entrega para y por la empresa. (Schneider, 1985).

La insatisfacción repercute de forma negativa:

- a. Genera en los trabajadores síntomas de ansiedad, desesperanza, actitud negativa hacia el trabajo, depresión entre otros.
- b. Genera problemas a la empresa porque hay un mayor número de ausentismo laboral y una actitud negativa u opositora hacia la seguridad laboral.

Para prevenir la insatisfacción laboral deben planificarse las cosas de modo que faciliten la participación y el trabajo en equipo, huyendo de los trabajos monótonos y repetitivos.

2.4.2 Sobrecarga laboral y sub carga laboral

Sabemos que la carga laboral es una cantidad de esfuerzo deliberado que realiza el trabajador, para obtener un resultado concreto, que trae consigo una serie de consecuencias como la fatiga, monotonía, hipervigilancia y la saturación mental. Para comprender la carga laboral y mental, se debe tener en cuenta estas características:

- La cantidad de información que la persona tiene que tratar en su puesto de trabajo (Aspecto cuantitativo).
- La complejidad de la tarea a realizar (Aspecto cualitativo).

Estos aspectos se presentan por la excesiva actividad mental que puede dar lugar, a situaciones de carga por exceso y por defecto (sub carga laboral), estos son los mayores inconvenientes que se evidencian en las empresas u organizaciones.

La sobrecarga o estimulación excesiva son las situaciones en las que el trabajador está sometido a más exigencias de las que, en función de sus capacidades, puede satisfacer, tales como:

- ✓ La sobrecarga cuantitativa, que se presenta cuando el trabajador realiza varias funciones en un corto tiempo, como consecuencia del gran volumen del trabajo y la estandarización de actividades que se llevan a cabo. Y que produce al trabajador disminución de la motivación, baja autoestima, absentismo.
- ✓ Sobrecarga cualitativa, que se refiere a las excesivas demandas mentales en relación a sus conocimientos y habilidades, esta hace referencia a la complejidad en realizar determinada tarea, esta carga cualitativa en el trabajo desborda a la persona, produce insatisfacción y pérdida de confianza.

La sub carga de trabajo es polo opuesto a la sobrecarga, esta a su vez es:

- Sub carga cuantitativa, que representa el tiempo de ocio de los empleados, ocasionado por la escasa actividad a realizar, la cual produce un bajo nivel de vigilancia, aburrimiento y ansiedad.
- Sub carga cualitativa, que es el bajo nivel de dificultad en la que se realiza el trabajo la cual tiene escaso contenido y variación, produce irritabilidad y depresión.

En este sentido la sub carga laboral tiene efectos negativos debido a una escasa estimulación.

2.5 RENDIMIENTO LABORAL.-

El rendimiento laboral es el resultado que la empresa espera, en relación a las actividades que desempeña un trabajador durante un determinado periodo de tiempo. Cuyo valor puede ser beneficioso o perjudicial en función del rendimiento del trabajador, sea este malo o bueno.

Actualmente se distingue en el campo del rendimiento laboral, la eficiencia, productividad y efectividad organizacional.

La eficiencia, es la relación entre la producción y energía consumida. Es decir si dos empleados consumen la misma energía en una determinada actividad, el primer empleado produce la mitad que el segundo, entonces tenemos que el primero es ineficiente.

La productividad es el rendimiento, tanto en calidad como en cantidad, elaborando un trabajo en un determinado periodo de tiempo. Salazar Larraín (1998) propone la siguiente definición al rendimiento: “es la eficiencia de los trabajadores, medida en volúmenes de producción satisfactoria, por empleado, por hora/hombre o por jornada de trabajo/hombre”.

Estudiando el tema, al momento de conceptualizar el rendimiento laboral, nos damos cuenta de que existe una doble perspectiva. Algunos tratadistas consideran al rendimiento en función de resultados del empleado, sea estos según el volumen de venta, cantidad de productos fabricados, etc. Para (Campbell, J.P., McCloy, R.A., Oppler, S.H., 1993), la eficacia de un individuo se refiere a la evaluación de los resultados de su producto. A lo largo de la historia, la causa de la eficacia del rendimiento se da por la conducta del trabajador, siendo éste uno de los medios para examinar la eficacia del rendimiento laboral. Podríamos decir que el medir rendimiento laboral es cuantificar lo que el trabajador ha realizado y en su valoración se emiten juicios de valor a la medida seleccionada del rendimiento, es decir que los términos productividad, eficiencia, excelencia, o eficacia, se refieren a los resultados, el rendimiento a los comportamientos que son en consecución a dichos resultados.

En las empresas, la productividad es dada por el rendimiento que posean los trabajadores, la cual es el nexo entre objetivos, metas, tareas logradas y tiempo que se necesitó para

lograr objetivos, tomando en cuenta el trabajo del empleado, es decir la fuerza humana para producir trabajo.

Cuando estas empresas no tienen un rendimiento laboral óptimo, se da porque sus recursos no están debidamente optimizados, sea a nivel personal o de ingresos, aunque el primer factor resulta difícil de medir, este es el recurso más valioso para las empresas, por la cual es el que más se debe cuidar.

2.5.1 Factores que intervienen en el rendimiento laboral

Analizando los factores de rendimiento laboral, se ha establecido notoriamente que la productividad resulta de la participación de factores tanto individuales (empleado), situacionales (naturaleza de la actividad, la organización); subjetivos (motivación, estado laboral, etc.) como objetivos (salarios, condiciones laborales, etc.); racionales, e irracionales.

Los principales factores individuales en el rendimiento laboral se consideran los siguientes:

- Factor físico: coordinación motora, habilidades, fortaleza, vigor, limitaciones físicas.
- Factor de entrenamiento: adiestramiento, aprendizaje, experiencia laboral, etc.
- Factor psicológico: nivel intelectual, agudeza sensorial, aptitud, personalidad, valores, motivación, satisfacción laboral, etc.

Los factores de situaciones destacan los siguientes:

- ✓ Factor relacionado con la naturaleza del trabajo: superior o inferior dificultad, nivel de problema, fatiga, preparación, reposo, claridad, ventilación, ruidos.
- ✓ Factor relacionado con la empresa: tipo de supervisión, incentivo, remuneración, promociones, sueldos, etc.

2.5.2 Factores que intervienen en el bajo rendimiento laboral

El rendimiento laboral es una función de la capacidad y la motivación del trabajador, la motivación es el estado psicológico de activación hacia el trabajo, cuyo resultado es el rendimiento.

Cabe mencionar que no están bajo control total del empleado, las consecuencias y resultados de una determinada actividad, sino que pueden existir causas que determinan un mal rendimiento laboral y estas en muchas ocasiones no dependen del trabajador, las cuales intervienen:

- ❖ Prácticas organizativas: deficiente comunicación interna, escasa información, falta de atención a las necesidades del trabajador, directrices de trabajo poco claras, etc.
- ❖ Preocupaciones relacionadas con el puesto: requisitos cambiantes o poco claros, aburrimiento o carga de trabajo excesiva, escasez de oportunidades de desarrollo, problemas con los compañeros, falta de recursos, falta de habilidades para el puesto, etc.
- ❖ Problemas personales: familiares, económicos, inestabilidad emocional, problemas para conciliar trabajo y familia, etc.
- ❖ Factores externos: sector con mucha competencia, conflicto entre los valores éticos del trabajador y las demandas del puesto, conflictos entre sindicatos y dirección, etc.

2.5.3 Medición del rendimiento de los trabajadores

“Las empresas constituyen una de las más complejas y admirables instituciones sociales que la creatividad y el ingenio humano hayan construido” (Chiavenato I. , 2001) y el medir el rendimiento laboral actualmente es necesario para las empresas, en ello se evidencia la eficacia del trabajo que realizan sus empleados, para informarse si estos están bien dirigidos en los cumplimientos de los objetivos empresariales y a partir de los resultados, la empresa pueda decidir el tipo de cambio que desea.

Esta medición del rendimiento constituye un conjunto de actitudes y disciplina laborales del empleado, en función a su cargo y cumplimiento de sus funciones. Permitiendo medir el éxito de la organización empresarial.

En este estudio de rendimiento laboral, para medirlo es necesario valorarlo a través de indicadores de desempeño, ya que éstos ayudan a la gerencia para determinar cuan efectiva y eficiente es la labor de los trabajadores, en el logro de objetivos y en el cumplimiento de la misión organizacional.

Existen diversos métodos para medir el rendimiento laboral. Dependiendo del tipo de empleado a evaluar. Se diferencia 2 tipos de rendimiento en función de sus consecuencias para la organización. (Borman, W. C. y Motowidlo, S.J., 1993):

1.- Rendimiento de tarea o Intra-rol: son las conductas de los trabajadores respecto a sus tareas u obligaciones laborales y se compone de diferentes elementos, como:

- ❖ Adquisición de los conocimientos, destrezas y métodos necesarios para la realización de una actividad.
- ❖ Formación y actualización para los cambios que se den en un determinado trabajo.
- ❖ Empleo del conocimiento y técnicas en las labores, para conseguir los objetivos organizacionales.

El rendimiento de tarea o intra-rol, podría ser de dos modelos:

- a) Se basa en la transformación de materias primas en bienes y servicios.
- b) Realización de tareas que facilitan la transformación de materias primas.

2.- Contextual o Extra-rol: “Son las conductas que la organización no exige de manera formal, pero que son necesarias para su éxito global” (Brief, A.P. y Motowidlo, S.J., 1986). Es la manera con que los colaboradores se comportan en su vida y acciones fuera del trabajo.

Se caracterizan por ser:

- Voluntarias.
- Intencionales.

- Positivas.
- Desinteresadas.

2.5.4 La evaluación del rendimiento

La evaluación es un proceso sistemático, periódico, que nos sirve para medir el grado de la eficacia y eficiencia, cuantitativa y cualitativamente de los trabajadores en función del desempeño en sus respectivos puestos de trabajo. Ésta manifiesta las características fuertes y débiles de cada empleado, con el fin de proporcionarle una mejora.

“La evaluación de desempeño es un proceso que mide el desempeño del empleado. El desempeño del empleado es el grado en que cumple los requisitos de su trabajo” (Coens, Tom y Mary Jenkins, 2001)

“La evaluación del desempeño es el proceso mediante el cual se estima el rendimiento global del empleado” (Werther, William; Davis, Keith, 2000)

Esta evaluación busca identificar los aspectos que necesitan ser mejorados, para instaurar técnicas de reforzamiento del trabajo y gestionar el desarrollo profesional de sus empleados. Y constituye un instrumento fundamental para el logro de los objetivos organizacionales, permite implantar nuevas políticas de compensación, mejorar el desempeño, determinar si existe la necesidad de capacitar, detectar errores en el diseño del puesto y ayuda a observar si existen problemas personales que afecten a la persona en el desempeño del cargo.

Dentro de una empresa u organización, esta evaluación tiene diversos nombres, tales como: evaluación de mérito, evaluación de los empleados, evaluación de eficiencia funcional, informes de progreso, etc.

La finalidad de esta medición es la de una correcta adecuación del trabajador a su cargo a operar, capacitación y promoción, incentivos salariales por un excelente desempeño, mejoramiento de las relaciones humanas entre superiores y subordinados, ya que toda evaluación busca estimular y juzgar las cualidades de algún trabajador.

“La evaluación del rendimiento ha sido la práctica más ensalzada, criticada y debatida de todas las prácticas de gestión durante décadas” (Lawler, E.E., 1994), pero aún se sigue

utilizando y practicando en las empresas públicas y privadas aquí en Ecuador y es una forma de medir de forma cuantitativa y cualitativa el rendimiento por competencias y se lo hace de dos maneras:

1.- Evaluación de los resultados: Consiste en medir las pruebas obtenidas, lo que ha producido el trabajador. Ya que lo que importa es la cantidad de objetivos alcanzados.

2.- Evaluación del rendimiento: Se toma en consideración la forma o el modo de actuar del empleado en su puesto de trabajo, se analiza la personalidad del trabajador sin perder la objetividad.

Al respecto Martha Alicia Alles (2002) indica que

“La evaluación de rendimiento requiere un sistema de medición basado en el análisis del puesto de trabajo. Por lo tanto, el sistema de evaluación deberá centrarse en actividades que afecten el éxito de la empresa y no en las características que no tengan que ver con el rendimiento, como por ejemplo la raza, edad o el sexo”. (Martha Alicia Alles, 2002).

Estas medidas de rendimiento deben estar ligadas a los objetivos estratégicos de la organización, éstas informan de la calidad y cantidad de la labor en el trabajo que la organización o empresa espera de ellos. Cabe recordar que la evaluación de rendimiento o desempeño, es un proceso periódico y sistemático, que para ejecutarlo requiere determinar los aspectos a evaluar y dicho modo de hacerlo. Esta evaluación se distinguen dos métodos o medidas: objetivo y subjetivo.

2.5.5 Método objetivo:

Es conocido también como método cuantitativo, por que evalúa o mide los resultados obtenidos del desempeño del trabajador, éstos son datos medibles por la empresa u organización, este tipo de evaluación es la dirección por objetivos, ya que mide los objetivos alcanzados en una determinada fecha las cuales son claros, medibles y específicos, como por ejemplo volumen de ventas, clientes obtenidos, número de objetos fabricados, palabras escritas en un artículo, visitas realizadas, etc., la cual se apoya también en una evaluación subjetiva.

Las técnicas más usadas para poner en función este método objetivo son:

- ♣ **Técnicas de unidades de medida:** Esta se utiliza en cualquier empleo que pueda medirse por unidades o cantidades.
- ♣ **Técnicas de sistemas informáticos:** Éste va dirigido a los empleados que laboran en algún tipo de sistema informático. En ésta técnica se evalúa las actividades que lleva a cabo un empleado en algún tipo de sistema informático, como por ejemplo el tiempo de inicio y finalización de una actividad, monitoreo de páginas web, descansos, etc.
- ♣ **Técnica de información relacionada con la labor:** Se evalúa la cantidad de ausencia, bajas justificadas, accidentes laborales, sueldos, comisiones, etc., estos datos ayudan a diferenciar a los trabajadores de los otros.

2.5.6 Métodos subjetivo:

Denominado como método cualitativo, este se aplica en los trabajos en el que los empleados producen algo que no pueda medirse y contarse con el método objetivo, por lo que se hace necesario evaluarlos mediante métodos subjetivos.

El método subjetivo evalúa el comportamiento laboral, se valora las características que posean los empleados (evaluación por rasgos) o la conducta en sus puestos de trabajo (Evaluación por comportamientos o competencias), emitiendo después de evaluarlos durante un determinado periodo de tiempo, un juicio de la calidad de dicho empleado. Las técnicas usadas para evaluar el método subjetivo son:

- ♣ **Técnicas de informe de rendimiento:** Se realizan informes, en la que consta el rendimiento laboral del trabajador. La desventaja de esta técnica es que puede ser ambiguo al momento de describir la conducta del trabajador o alejado de la realidad, puesto que el evaluador puede dejarse guiar por sus preferencias y relaciones laborales.
- ♣ **Técnica de modelo de valoración del mérito:** En esta técnica se pretende aminorar la ambigüedad, para alcanzar un alto grado de objetividad. Existen cuatro escalas:

- a. Escala de valoración: Se realiza una lista en la cual consta los términos para la realización de un trabajo y se califica como escalas tipo Likert.
- b. Alternancia en la clasificación: Se clasifica a los trabajadores desde el buen trabajador al peor trabajador con una característica en común del grupo
- c. Elección forzada: Los evaluadores eligen entre dos enunciados positivas o dos negativas, la cual describa al empleado positiva o negativamente.
- d. Evaluación 360°

- ♣ **Técnica de gestión de objetivos:** Se establecen objetivos realistas, concretos y claros, las cuales el empleado debe de realizarlo en un periodo de tiempo.

2.5.7 Modelos explicativos del rendimiento laboral

Los primeros modelos del rendimiento no precisaban con exactitud su naturaleza, pero lo consideraban como una función de las habilidades y la motivación del trabajador, como se ha mencionado anteriormente. (Moorhead, G. y Griffin, R.W., 1998). Y aquello se mantiene actualmente en teorías.

La “Teoría del Rendimiento” presentada por (Campbell, J.P., 1990), en la que plantea tres aspectos básicos del comportamiento:

- a. **Conocimiento declarativo.**
- b. **Conocimientos sobre los procedimientos y habilidades.**
- c. **Motivación.**

Como vemos, el modelo propone que la causa directa de lo que las personas hacen es una función de los conocimientos, las habilidades y la motivación, aunque la combinación exacta no queda clara, ya que no es fácil definir el rol de los factores individuales. (Viswesvaran, C. y Ones, D.S., 2000)

El modelo de “La personalidad en el trabajo” por (Furnham, A., 1992), que toma en cuenta cinco factores vinculados con la conducta en el trabajo:

- a) **Habilidad.**

b) Factores Demográficos.

c) Inteligencia.

d) Motivación.

e) Personalidad.

Este modelo plantea que la personalidad es el centro del modelo, todos estos elementos se influyen por sí mismos y de manera recíproca con los demás, ya que influye en la conducta laboral.

Estos no toman en cuenta los factores externo o del contexto, ya que las explicaciones encaminadas al rendimiento centrado en lo personal, se vuelvan deficientes.

Los factores situacional y contextual fueron incorporados en los primeros modelos, ya que resultaron elementales. Pero (Guzzo, R.A. y Gannett, B.A., 1988) y (Waldman, D.A., 1994) aceptan que estos factores situacionales puedan resultar en efectos facilitadores sean estos potenciadoras o impulsadoras, que traerían consigo al rendimiento máximo posible, pero en cuanto a los efectos limitantes, llevarían a la restricción del rendimiento hasta el mínimo aceptable.

El entorno laboral influye en gran medida en el rendimiento del trabajador, en sus procesos y mecanismos internos, limitándolos cuando hay un inadecuado entorno de trabajo, estas limitaciones tienen consecuencias negativas en el rendimiento en determinadas actividades, las cuales impiden al trabajador aprovechar al máximo sus capacidades, habilidades y conocimientos, reduciendo así sus esfuerzos.

El modelo de rendimiento laboral de (Cardy, R.L. y Dobbins, G.H., 1994), incluye factores personales y de situación, este modelo trata de reunir dos factores del rendimiento enunciados al principio:

- ♣ El de los resultados; y
- ♣ Las conductas.

Cardy, R.L. y Dobbins, G.H. diferencian entre el resultado del trabajo (lo que se realiza, produce y entrega) y las conductas, considerando estos dos factores como categorías del rendimiento. Así el resultado de un trabajo está determinado por estos dos factores, el de

los sistemas y el de las conductas notables, determinando así que la relación entre los factores personales y los resultados del trabajo no es directa, sino que opera a través de las conductas relevantes para el trabajo.

2.6 CORRELACIÓN ENTRE LA CARGA LABORAL Y EL RENDIMIENTO LABORAL

El trabajador en el rendimiento laboral da a manifestar todas sus competencias obtenidas, las cuales se integran como un sistema de conocimientos, habilidades, experiencias, actitudes, motivaciones y valores personales que contribuyen a alcanzar los resultados que se esperan, en correspondencia con las exigencias técnicas, productivas y de servicios de la empresa.

Es por eso que Morales Cartaya, Alfredo (2009) indica en referencia al desempeño laboral:

**“Desempeño laboral es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad”
(Morales Cartaya, Alfredo, 2009).**

El rendimiento laboral es el resultado de lo que hace y sabe hacer el trabajador, ya que se considera en función de los objetivos organizacionales, que alcanzan los trabajadores, como cantidad y calidad de productos elaborados, cantidad de desperdicios y desechos, horas trabajadas, siendo indicadores del nivel de carga laboral en la que se manifiestan características propias de un buen desempeño:

- ❖ La aptitud: que se refiere a la eficiencia, calidad y productividad.
- ❖ La conducta: que manifiesta el aprovechamiento y cumplimiento en las horas laborales, normas de seguridad y salud.
- ❖ Cualidades personales: valores propios de la persona, necesarios para el desempeño en un cargo asignado.

Estos términos como exigencia, carga mental, rendimiento se relacionan y son complejos y requieren de análisis para establecer el origen de la carga laboral y su incidencia en el rendimiento laboral.

Mediante los registros de tiempo de reacción durante las horas de trabajo, se es capaz de evaluar la carga mental, que induce a la evaluación del seguimiento y evolución del trabajo. Para ello se utilizan dos indicadores:

- Tiempo de reacción simple: evalúa desde la forma más básica.
- Tiempos de reacción compuestos: es la evaluación de la capacidad de discriminación o diferenciación entre estímulos.

El desempeño de los trabajadores siempre ha sido considerado como uno de los factores para desarrollar la efectividad y éxito de una organización, ya que se hace necesario no solo medir, sino también mejorarlo.

2.6.1 Exigencias que originan el estrés laboral

Según el (NIOSH, 2005) las exigencias que originan el estrés son los siguientes factores:

- a. **El Diseño de los Trabajos:** no se toman en cuenta las habilidades y destrezas de los trabajadores para ubicarlos en los puestos. Frecuentemente no aprovechan las habilidades de los trabajadores y proveen poco sentido de control.
- b. **El Estilo de Dirección:** escasa participación de los trabajadores en la toma de decisiones, ausencia de comunicación en la organización y de políticas que favorezcan la vida familiar.
- c. **Las Relaciones Interpersonales:** malos ambientes sociales y falta de apoyo o ayuda de compañeros y supervisores.
- d. **Las Expectativas de Trabajo:** funciones definidas de forma inadecuada, metas inalcanzables, demasiadas funciones o muy pocas.
- e. **Las Preocupaciones de la Carrera:** aquí es frecuente la inseguridad laboral escasas oportunidad de ascenso, cambios rápidos para los cuales los trabajadores no están preparados.

Es decir las exigencias laborales se vinculan con: el proceso de organización y distribución del trabajo, con las actividades realizadas por el trabajador y las relaciones interpersonales que establezca en función de su trabajo.

Todos los factores antes mencionados son motivo para el deterioro físico y mental, ya que al interactuar con su entorno, el trabajador denota que las demandas laborales sobrepasan sus capacidades y recursos.

2.7 TEORIA DE LOS DOS FACTORES DE HERZBERG

La teoría de los dos factores es también llamada “teoría bifactorial”, o “teoría de la motivación e higiene”, desarrollada por Herzberg, F., Mausner, B. y Snyderman, B., (1959), con el método de los “Incidentes Críticos” de Flanagan, J., (1954),

Herzberg propuso dos dimensiones independientes que causan, de manera diferencial, la satisfacción y la insatisfacción laboral. Así, la presencia de factores motivadores produciría satisfacción y su ausencia indiferencia, mientras que la presencia de factores higiénicos generaría indiferencia y su ausencia, insatisfacción.

Ésta teoría establece que los factores que producen insatisfacción, son diferentes a los factores que producen satisfacción, es decir que el hombre posee dos sistemas para satisfacer sus necesidades: la necesidad de eludir el sufrimiento o situaciones irritantes y la necesidad de desarrollarse intelectualmente y emocionalmente. Es por ello que se habla de dos tipos de factores (Herzberg, F., 1977):

- a. Factores higiénicos o factores extrínsecos
- b. Factores motivacionales o factores intrínsecos

2.7.1 Factores higiénicos o factores extrínsecos.-

Es todo el entorno que rodea al trabajador y el cómo desarrollan sus funciones, esta variable está fuera del control de los trabajadores. Y están relacionadas con la insatisfacción laboral. Ya que son factores administrativos y decididos por una organización.

Siendo los principales factores higiénicos los siguientes:

- ♣ El salario,
- ♣ Los beneficios sociales
- ♣ Tipo de dirección o supervisión que las personas reciben de sus superiores.

- ♣ Las condiciones físicas y ambientales de trabajo.
- ♣ Las políticas físicas de la empresa, reglamentos internos.
- ♣ El clima de relaciones entre la empresa y las personas que en ella trabajan
- ♣ El estatus El prestigio,
- ♣ La seguridad personal, etc.

Estos factores son usados por las organizaciones para obtener la motivación de los trabajadores en sus labores. Herzberg (1997), por otra parte considera a los factores higiénicos como limitados en el momento de actuar sobre la conducta de los empleados. Tomó el término higiene ya que denota un carácter preventivo y profiláctico y para demostrar que se destinan a evitar fuentes de insatisfacción del medio ambiente o amenazas potenciales a su equilibrio. Se evita la insatisfacción cuando estos factores funcionan normalmente, pero si son escasos provocan una insatisfacción. Evitan la insatisfacción, pero no provocan satisfacción, los factores higiénicos están más relacionados con la insatisfacción, ya que por ello Herzberg los denomina también “Factores de insatisfacción”.

2.7.2 Factores motivacionales o factores intrínsecos

Son acciones o hechos que el trabajador puede controlar, ya que se relacionan con el tipo de actividad que desempeña, este factor está relacionado con la satisfacción laboral. Puesto que producen un efecto de satisfacción duradera y un aumento de la productividad en el individuo.

La motivación para Herzberg, engloba sentimientos de realización del crecimiento individual, reconocimiento profesional, autorrealización laboral, evidenciados en el ejercicio de las labores que ofrezcan un desafío significativo para el trabajador. Cuando estos factores motivacionales son suficientes, se manifiesta una satisfacción, pero cuando son carentes, se evidencia una ausencia de satisfacción. Por ello se deben prestar atención a las necesidades motivacionales de cada trabajador, para crear oportunidades de crecimiento intrínseco, para así fomentar la invención y crecimiento íntegro.

Los factores motivacionales son:

- ♣ La realización de un trabajo interesante.

- ♣ El logro.
- ♣ La responsabilidad.
- ♣ El reconocimiento.
- ♣ La promoción.
- ♣ El crecimiento.
- ♣ Desarrollo personal.

Actualmente las labores están diseñadas con el único objetivo de atender a las variables “eficacia y economía”, dejando de lado los aspectos de reto y creatividad laboral. Con esto pierde interés por parte de la persona que ejecuta una tarea determinada, dando como resultado una desmotivación, provocante de apatía, desinterés, ya que la empresa sólo está ofreciendo un lugar en el cual trabajar mecánicamente. La motivación en el comportamiento de los trabajadores es muy profundo y estable, cuando son suficientes provocan satisfacción y rendimiento óptimos. Uno de los factores más importante de una organización, son sus trabajadores, gracias a estos, pueden alcanzar un desarrollo eficiente de la organización.

La implicación práctica de este modelo es muy clara. Para incrementar la satisfacción no sería necesario mejorar los factores higiénicos o de contexto, sino mejorar el contenido significativo de los puestos de trabajo y de las tareas. En otros términos, habría que estimular la motivación de los sujetos incrementando la responsabilidad sobre su propio trabajo, permitiéndoles nuevos desafíos a superar, concediéndoles mayor autonomía y aumentando el interés de las actividades de las que fueran responsables. En definitiva, se trata del “enriquecimiento” de los puestos a través del rediseño de las características del trabajo y de su contenido para permitir la satisfacción de las necesidades de orden superior.

2.7.3 Motivación en el entorno laboral

Actualmente muchas empresas, organizaciones, instituciones estatales o privadas, se quejan del rendimiento de sus empleados, pues estos manifiestan que no se sienten cómodos en su puesto de trabajo, cambian de trabajadores, al ver que sus trabajadores realizan una deficiente productividad que perjudica las finanzas de una empresa.

Por otra parte muchos de los trabajadores se quejan de sus superiores y manifiestan que estos los ven solo como un recurso para obtener dinero y no como la verdadera fuente de producción de una organización con emociones, sentimientos, necesidades de reconocimiento, esto se debe a una falta de motivación laboral por parte de la directiva de la organización.

En los seres humanos la motivación engloba impulsos conscientes como inconscientes. Esta motivación está conformada por los aspectos capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo; esta nos encamina a satisfacer nuestras necesidades (objetivo- acción).

"La motivación es, en síntesis, lo que hace que un individuo actúe y se comporte de una determinada manera. Es una combinación de procesos intelectuales, fisiológicos y psicológicos que decide, en una situación dada, con qué vigor se actúa y en qué dirección se encauza la energía." (Gómez Luis-Mejia, David B. Balkis, Robert L. Andy., 2001)

La motivación posee diversos componentes y es un proceso adaptativo, la cual en esta implica un dinamismo funcional cuyo objetivo es acrecentar los factores que implican la adaptabilidad del organismo a las condiciones ambientales.

La motivación laboral es el proceso más estudiado por la psicología laboral, debido a la creciente atención que se le da a las medidas económicas y desarrollos de técnicas que aumenten o mantengan los niveles de eficacia laboral.

La motivación posee dos significados distintos en la vida diaria:

- Las metas u objetivos que poseen en mente las personas.
- Los procesos mentales que ejecutan las personas para conseguir esos objetivos, las que incluye la toma de decisiones.

Las teorías de la motivación recogen este planteamiento. La motivación laboral es un constructor hipotético (Mitchell, T.R. y Daniels, D., 2003), es decir, un proceso que no puede observarse ni medir, pero esta es esencial para la conducta en el entorno, ya que se considera que es el principal determinante de la conducta laboral, agregado la capacidad

del empleado y sus limitaciones las cuales facilitan o dificultan la motivación laboral (Muchinsky, P.M., 2000).

En éste camino se hace mención a Latham, G. y Pinder, C., (2005), que para estos la motivación es una serie de procesos psicológicos producto de la relación entre el trabajador y el entorno laboral.

Algunos tratadistas enfatizan la motivación en los aspectos de las personas en cuanto a sus necesidades, valores y personalidad. Otros se concentran más en el entorno y recompensas. Es decir, factores motivacionales intrínsecas y extrínsecas, ya que cada persona posee motivaciones diferentes para trabajar, existen diversas razones motivacionales para trabajar, puestos que son fuentes de:

- Ingresos
- Actividad y estimulación
- Contactos sociales
- Auto-realización y auto-actualización

Pinder, C.C., (1998) habla sobre la motivación laboral como un “sistema de fuerzas internas y externas que inician comportamientos relacionados con el trabajo y determinan su forma, dirección, intensidad y persistencia”. Estas fuerzas son producto de un conjunto de necesidades, impulsos, instintos y factores externos que se hacen en relación a la motivación, la cual se ha denominado activación. La dirección relacionada con las actividades laborales va dirigida a las energías del trabajador, conductas y su nivel de compromiso. La intensidad, vinculada con la cantidad de motivación que la persona desarrolle y acumule durante una actividad, según el entusiasmo que le ponga en función de cuanta capacidad física y psicológica le dedica a una conducta determinada. La persistencia, es decir por cuanto tiempo mantiene la energía, intensidad y dirección a lo largo del trabajo.

CAPÍTULO III

DISEÑO METODOLÓGICO

3.1 Tipo, diseño y alcance de la investigación

La metodología del presente estudio, investiga la incidencia de la carga laboral en el rendimiento, siendo una temática importante, porque aportará con interesante información, mediante el análisis y sistematización de los datos recogidos, a través de la triangulación con la teoría.

Tipo de estudio.- La investigación se manejará bajo el enfoque cualitativo, con un alcance investigativo descriptivo, al respecto menciona Hernández (2010 pág. 65) que aquello es buscar y especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de personas, grupos, por lo cual se busca medir y recoger información de manera confiable sobre las variables que se mencionan en el objetivo general. Por lo consiguiente se busca integrar la información obtenida en cada uno de los instrumentos para concebir el interés general y específicos de esta investigación.

El diseño de la investigación es no experimental, porque *“se realiza sin manipular deliberadamente las variables...”*. Es decir, se investigó de forma tal, que no se utilizó intencionalmente la modificación de las variables independientes, por lo consiguiente se va a observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos.” (Ibíd. Pág. 148)

3.2 Diseño y alcance de la investigación.-

El tipo de diseño no experimental va a corresponder al transaccional descriptivo, porque aquel tiene como objetivo indagar la incidencia y los valores en que se manifiestan una o más variables en un momento determinado, aquello no abarca épocas, solo es una investigación cuyo recolección de datos va a ser dado solo una vez en un momento específico.

Por lo tanto se logró medir y recoger información de la incidencia de la carga laboral en el rendimiento del área de producción en investigaciones, bibliografía, fuentes

primarias, secundarias y terciarias. Logrando recolectar datos sobre los diversos aspectos y componentes del fenómeno.

3.3 Métodos, técnicas e instrumentos para la recolección de datos.

El método utilizado es el lógico inductivo, porque partió de casos particulares y se elevó a conocimiento generales, permitiendo la formación de hipótesis y demostraciones.

Con la finalidad de dar respuestas concretas a los objetivos planteados en la investigación, las técnicas que se aplicarán dentro del enfoque cualitativo son: la entrevista, la encuesta, la observación directa y el test

3.4 Premisa

La carga laboral influye negativamente en el desempeño de los colaboradores del área de producción de la empresa Prologic S.A.

3.5 Operacionalización de las variables

Tabla n° 3.1.- Operacionalización de las variables

Variable	Conceptualización	Operacionalización		Indicadores
		Dimensiones	Instrumento	
Carga laboral	La carga laboral o carga de trabajo se define como el conjunto de requerimientos psicofísicos a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de su jornada laboral (Chavaria Cosar, Ricargo, 2003)	<ul style="list-style-type: none"> • Físico • Mental 	<ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario • Entrevista • Evaluación de Riesgos Psicosociales Método Istas 	<ul style="list-style-type: none"> • Tensión • Fatiga • Inseguridad • Estrés
	Según Chiavenato (2000) define el desempeño, cómo las acciones	<ul style="list-style-type: none"> • Comportamiento • Logro 	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de Riesgos Psicosociales Método Istas 	<ul style="list-style-type: none"> • Producción • Recursividad de acciones

Desempeño laboral	comportamientos observados en los empleados que son relevantes el logro de los objetivos de la organización	• Desempeño Personal	• Evaluación de Desempeño y Competencias de los Trabajadores – Prologic S.A.	• Ambiente laboral •Autonomía •Control del tiempo.
------------------------------	---	----------------------	--	--

Fuente: Chiavenato, 2000. “Administración de recursos humanos”.

Elaborado: Autor

3.6 Población.-

Población o universo, se precisa como un conjunto finito o infinito de personas u objetos que presentan características comunes: Según Levin & Rubin (1996). “Una población es un conjunto de todos los elementos que estamos estudiando, acerca de los cuales intentamos sacar conclusiones” (Pág.78). La población a escoger son los hombres y mujeres que laboran en el área de producción de la empresa Prologic S.A.

3.7 Muestra.-

Según Carlos Jiménez y otros (1999, Pág. 119) la muestra es un subconjunto que debe de tener representatividad a la población. Pero debido a la reducida población se trabajó con la población total que es un número de 52 colaboradores, de los cuales 48 pertenecen al área de producción y 4 son los jefes de personal de esta misma área.

3.8 Procedimiento.-

La presente investigación utiliza un procedimiento que se establece de manera sistemática y progresiva, es decir que primero se realizó el levantamiento de fichas bibliográficas, luego la separación de las mayor relevancia, creación de instrumentos y posterior el análisis y síntesis de los datos recolectados con un análisis en que se establecen un enlace directo entre la información de los instrumentos, el análisis y la teoría.

La evaluación de desempeño será calificada por los jefes de producción en referencia a cada empleado de forma individual, aquello es un instrumento que se puede aplicar de esta manera sin problema alguno.

Para la evaluación de Riesgos psicosociales usaremos el método Ista, instrumento que usará cada jefe de área para su grupo de trabajo asignado con anticipación, lo harán en grupo de ocho personas, en la mañana cuando ingresen a trabajar los empleados. El Protocolo de entrevistas dirigidas a los jefes del área de producción de la empresa Prologic S.A, se aplicará en la mañana de forma individual.

El Protocolo de observación para medir la carga mental, física y emocional se aplicó durante la mañana, para evitar respuestas en función de su estado laboral.

Los instrumentos empleados para poder llegar a la consecución de los objetivos son los siguientes:

- a) Cuestionario para medir la carga laboral de los colaboradores del departamento de producción de la empresa Prologic S.A
- b) Evaluación de desempeño por competencias de los colaboradores de Prologic S.A.
- c) Evaluación de riesgos psicosociales, método Ista
- d) Entrevista estructurada a los coordinadores del área de producción de Prologic S.A
- e) Protocolo de observación para medir la carga mental, física y emocional.
- f) Análisis de datos a través del coeficiente de correlación de Pearson (lineal), utilizando la aplicación Microsoft Excel 2015.

3.9 Coeficiente de correlación de Pearson.-

El coeficiente de correlación de Pearson o lineal, es una forma de establecer medidas de relación aleatoria, cuantitativamente a dos variables que se desee comparar la relación que existe entre ellas, porque mide el grado de relación que existe, siempre y cuando ambas sean cuantitativas.

Interpretación

Varios grupos de puntos (x, y), con el coeficiente de correlación para cada grupo. Nótese que la correlación refleja la no linealidad y la dirección de la relación lineal. En la figura del centro, la varianza de “y” es nula, por lo que la correlación es indeterminada.

El valor del índice de correlación varía en el intervalo [-1,1]:

Tabla 3.2 Reglas para interpretar el tamaño del coeficiente de correlación

Tamaño de la correlación	Interpretación
0.90 a 1.00 (-0.90 a -1.00)	Correlación bien alta positiva (negativa):
0.70 a 0.90 (-0.70 a -0.90)	Correlación alta positiva (negativa)
0.50 a 0.70 (-0.50 a -0.70)	Correlación moderada positiva (negativa)
0.30 a 0.50 (-0.30 a -0.50)	Correlación baja positiva (negativa)
0.00 a 0.30 (-0.00 a -0.30)	Si existe correlación es pequeña

Fuente: Hinkle, D.E., Wiersma, W. & Jurs, S.G. (2003)

Elaboración: Autor

Si $r = 1$, existe una correlación positiva perfecta. Se evidencia con esto que existe una dependencia total entre las dos variables, existiendo una relación directa proporcional.

Si $0 < r < 1$, existe una correlación positiva.

Si $r = 0$, no existe relación lineal. Aunque no significa que las variables exploradas sean independientes, ya que aún podrían aparecer relaciones de baja correlación.

Si $-1 < r < 0$, existe una correlación negativa.

Si $r = -1$, existe una correlación negativa perfecta. Se evidencia con esto que existe una dependencia total entre las dos variables, existiendo una relación directa proporcional inversa.

3.10 Instrumento 1: Cuestionario para medir la carga laboral de los empleados de área producción de la empresa Prologic S.A

a) Descripción:

El instrumento ha sido utilizado en otras investigaciones, por lo cual se encuentra validado y toma en cuenta parte de los criterios de valoración del efecto de las condiciones de trabajo según Uwe Schaarschmidt y Rosa Prado (2002), quien menciona que se

requiere establecer el efecto de las condiciones laborales mediante criterios de valoración el cual estará determinado bajo los siguientes criterios:

- Ambiente laboral
- Carga laboral
- Condiciones fisiológicas (estrés)
- Precepción del desempeño

El **ambiente laboral**.- está determinado por cinco preguntas que están enlistadas de mayor a menor, de formas sencillas y claras, los cuales corresponden al 25% del total de la información que se va a obtener del cuestionario y son los siguientes ítems que conforman los números de las preguntas:

1, 2, 6, 8 y 9

1.- A menudo Ud. Se siente: a.- contento con su trabajo

b.- Agotado físicamente

c.- Frecuentemente de mal humor

2.- Sus relaciones laborales son: a.- Placenteras

b.- Poco placenteras

c.- Nada placenteras

6.- ¿Existen condiciones óptimas de trabajo?

8.- ¿Acepta sugerencias de sus compañeros de trabajo?

9.- ¿A menudo tiene dificultades en su trabajo?

Si observamos en las preguntas anteriores podemos deducir fácilmente que corresponden a una categoría específica y que explora de forma sencilla, pero muy enriquecedora dicha área, el ambiente laboral.

Las **condiciones de sobrecarga.**- está supeditada a cinco preguntas de opción múltiple que corresponden al 25% del total de la información que nos va a aportar el instrumento, a través del análisis de las preguntas sencillas que son los siguientes ítems que conforman los números de las preguntas:

3, 7, 10, 11 y 12

3.- ¿Cree Ud. que es sobrecargado con actividades y responsabilidades laborales?

7.- ¿Con frecuencia desea que pase rápido el tiempo para marcharse del trabajo?

10.- ¿Siente con frecuencia que se encuentra al límite de sus capacidades?

11.- Su jefe le asigna metas que no puede cumplir exactamente:

12.- ¿Cuándo trabaja se siente? Fatigado

Cansado

Irritado

Aturdido

Ninguno de las anteriores

Las **Condiciones fisiológicas (estrés).**- En esta categoría se presentan las primeras evidencias de las condiciones biológicas consecuentes de la sobrecarga laboral; conformada por cinco preguntas que corresponden el 25% de la información que ofrece el cuestionario, el cual va a investigar u obtener evidencias que puedan exponer las condiciones fisiológicas que genera el estrés causado por la sobrecarga laboral y cuyas preguntas son los ítems que conforman los números de las preguntas:

13, 15, 16, 17 y 18

13.- A menudo se siente: Desanimado frente a la vida

¿Siente que todo está bien?

¿Prefiere no pensar en nada?

15.- ¿Consumes cigarrillos u otros para tranquilizarse?

16.- Se produce en Ud. Frecuentemente: Olvidos, dolor de cabeza, Síndrome diarreico

17.- ¿Se encuentra frecuentemente irritable?

18.- ¿Últimamente tiene problemas gástricos?

El **área de desempeño**.- está conformada por cinco preguntas que corresponden el 25% del total de la información que se logra obtener mediante el presente instrumento; siendo los siguientes ítems que conforman los números de las preguntas:

.4, 5, 14, 19 y 20

4.- ¿Puede cumplir con todas sus actividades a tiempo?

5.- ¿Laboras conociendo las normas de seguridad de la Empresa?

14.- Normalmente en su trabajo: Coordina usted mismo las labores

Solo cumple órdenes

No toma decisiones en sus actividades

19.- ¿Le asignan más trabajo que lo acostumbrado?

20.- ¿Siente que realiza su trabajo muy bien?

Los datos básicos son los siguientes: Nombre, edad, sexo.

b) Calificación:

Este instrumento está enmarcado en la consecución de los siguientes objetivos de la investigación:

- Conocer la relación que existe entre carga laboral y desempeño en los colaboradores del área de producción de la empresa Prologic S.A, de la ciudad de Guayaquil.
- Identificar los factores que inciden en la carga laboral.

Su forma de calificación es dicotómica y de múltiples opciones; se agrupará por las categorías antes descritas, su puntuación no será global, sino por frecuencia de respuestas en relación a cada categoría explorada.

c) Procedimiento:

Para llevar la aplicación de este instrumento se informó vía correo electrónico al departamento involucrado. En dicho comunicado se daba a conocer quiénes serían los evaluados y la programación de la misma, previa aprobación de la Gerencia.

No se aplicó límite de tiempo para responder las preguntas y durante el proceso de la aplicación del cuestionario el encuestador permaneció en las instalaciones para poder explicar dudas sobre el desarrollo del cuestionario.

El uso de este instrumento se presenta como una herramienta de exploración muy concreta, ya que busca de manera precisa evidencias que permitan poder sostener los resultados que se pretenden encontrar o medir mediante la aplicación del mismo, la evidencia de carga laboral.

3.11 Instrumento 2: Evaluación de desempeño por competencias de los trabajadores Prologic S.A.

El presente instrumento, pertenece a la empresa Prologic S.A. y es un medio de evaluación que utiliza el departamento de Talento Humano, para determinar las cualidades del desempeño personal y los cumplimientos y logros en función a puestos específicos. Se lo aplica de forma personal a cada uno de la población destinada, su forma de calificación va a ser determinada por el total del instrumento, correspondiente a las dos áreas con sus respectivos ítems. El trabajador se le asigna una calificación de 1 a 5 según su criterio objetivo e imparcial del trabajo que realiza dentro de su área, permitiendo conocer aquellas fortalezas y debilidades con la finalidad de promoverlos a puestos de trabajos que estén acorde con sus capacidades.

a) Descripción:

La evaluación del desempeño está constituida de la siguiente manera:

1.- Cuenta con una columna para la ubicación de datos sociodemográficos del empleado.

Tabla 3.3.- Datos sociodemográficos del empleado

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO PROLOGIC S.A.		
PERSONAL PRODUCCIÓN		
Fecha:		
Nombre:	Jefe Inmediato:	
Área:		
Cargo:		
Tiempo de permanencia en el puesto:	Años:	Meses:

Fuente: Evaluación de desempeño por competencias de los trabajadores Prologic S.A

Elaboración: Autor

Se utiliza dentro de la investigación con el fin de “Describir el desempeño laboral de los colaboradores del área de producción de la Empresa Prologic S.A. de la ciudad de Guayaquil”; mediante las cinco sub áreas que explora la primera parte del instrumento; siendo estas el cumplimiento de normas, calidad de trabajo, conocimiento de cargo, relaciones interpersonales y asistencia y puntualidad.

El presente instrumento posee dos categorías que permiten la exploración de las cualidades del desempeño personal y la otra categoría son los cumplimientos y logros en funciones específicas asignados al puesto.

2.- Dentro del área cualidades del desempeño personal se evidencia cinco subcategorías, las cuales va a explorar lo siguiente:

- ❖ **Cumplimiento de normas.-** Se evalúa el cumplimiento de las disposiciones y órdenes que exige el reglamento interno de la Empresa, así como también la de sus superiores u otros departamentos. Es decir evalúa la disciplina de su comportamiento.
- ❖ **Calidad del trabajo.-** esta categoría evalúa la exactitud, orden, corrección y la ausencia de errores en el cumplimiento de las tareas. Además evalúa la precisión, eficiencia y confiabilidad del trabajo.
- ❖ **Conocimiento del cargo.-** Grado de conocimiento de las tareas a realizar, además de poseer la preparación necesaria para cumplir con lo encomendado.

- ❖ **Relaciones interpersonales.-** Relaciones amistosas con otras personas, sean estos superiores, compañeros de trabajo, clientes o proveedores.
- ❖ **Asistencia y puntualidad.-** Evalúa la regularidad y puntualidad de la asistencia al trabajo a través de la frecuencia de faltas, atrasos y permisos.

3.- Así mismo la otra categoría que es el cumplimiento y logros en las funciones específicas asignadas al puesto, investiga de forma muy específica lo siguiente:

- ❖ Presentación de los reportes o informes que le son solicitados por su jefe inmediato
- ❖ El cumplimiento de la programación semanal del plan de tareas a su cargo.
- ❖ La entrega puntual o anticipada de trabajos solicitados o asignados.
- ❖ Se asegura que en los procesos aplicados en su actividad diaria están de acuerdo a las políticas y procedimientos establecidas en su área.
- ❖ El cumplimiento de las normas de seguridad y medio ambiente que la empresa dispone.

Por lo consiguiente, esta sección aporta con el 50% de la información solicitada en el presente instrumento.

Tabla N° 3.4.- escala de respuesta de la evaluación de desempeño

Escala a evaluar:
5. Excelente
4. Muy satisfactorio
3. Satisfactorio
2. Poco satisfactorio
1. Insatisfactorio

Fuente: Evaluación de desempeño por competencias de los trabajadores Prologic S.A
Elaboración: Autor

b) Calificación global:

Se suman los puntos de cada factor, se divide para 25 y se multiplica por 50 tanto para las competencias del colaborador como el resultado de trabajo.

Para la determinación del puntaje total derivado por el trabajador se traslada las calificaciones parciales obtenidas en las variables evaluadas:

Tabla 3.5.- Variables a evaluar

VARIABLE EVALUADA	PONDERACIÓN ASIGNADA
Cualidades del desempeño personal	50%
Cumplimiento y logro de objetivos	50%
TOTAL	100%

Fuente: Evaluación de desempeño por competencias de los trabajadores Prologic S.A

Elaboración: Autor

Considerando a la evaluación del desempeño, se evalúa al empleado según las siguientes características:

Tabla 3.6.- Forma de calificación del puntaje global de la evaluación de desempeño

Puntaje Total	Significado	Nomenclatura
95-100	Excelente	E
80-94	Muy satisfactorio	MS
65-79	Satisfactorio	S
50-64	Poco satisfactorio	PS
00-49	Insatisfactorio	I

Fuente: Evaluación de desempeño por competencias de los trabajadores Prologic S.A

Elaboración: Autor

c) Procedimiento para la aplicación de la evaluación del desempeño

Para la aplicación de la evaluación se contó con el apoyo del departamento de Recursos humanos, los empleados y los jefes del área de producción. Las personas fueron evaluadas por el jefe inmediato.

Para formular el cierre de la evaluación se realizan comentarios, observaciones del evaluador y aspectos a mejorar de los sujetos evaluados.

3.12 Instrumento 3: Evaluación de riesgos psicosociales método Istas

La organización internacional del Trabajo (OIT, 1986) define a los riesgos psicosociales como “las interacciones entre el contenido, la organización, la gestión del trabajo y las condiciones ambientales, por un lado y las funciones y necesidades de los trabajadores, por otro”.

El presente instrumento se utilizará para identificar los factores que inciden en la carga laboral. Utilizando la adaptación del cuestionario Psicosocial de Copenhague COPSQ versión española. Elaborado con el fin de poder identificar y medir factores de riesgo para la salud de naturaleza psicosocial en el trabajo, compuesta de 38 preguntas que se agrupan según seis dimensiones las cuales son:

1. Exigencias psicológicas
2. Trabajo activo y posibilidad de desarrollo
3. Inseguridad
4. Apoyo social y calidad de liderazgo
5. Doble presencia
6. Estima

Los riesgos psicosociales son características de las condiciones de trabajo y, concretamente, de la organización del trabajo nocivas para la salud. Este instrumento está concebido para evaluar cualquier tipo de empleo y en cualquier sector de actividad económica y puede ser utilizado para evaluar todos los puestos de trabajo de una misma organización, ya sea administración pública o empresa privada. Focaliza la identificación de las condiciones de trabajo relacionadas con la organización del trabajo que pueden ser nocivas para la salud. El cuestionario es realizado de forma individual no evalúa al individuo, sino las condiciones de trabajo.

Además teniendo en cuenta el sistema de calificación completo que tiene el presente instrumento se tomará como referencia el apartado cinco (dobles presencias) para calificar de forma cualitativa, infiriendo la intensidad y la carga de trabajo asignado dentro de la institución y fuera de la misma. Tendido tres intervalos como formas de

interpretación de resultados, cada apartado tiene su propio puntaje, estos se presentan de la siguiente manera:

- ❖ **Verde:** nivel de exposición psicosocial más favorable para la salud.
- ❖ **Amarillo:** nivel de exposición psicosocial intermedio.
- ❖ **Rojo:** nivel de exposición psicosocial más desfavorable para la salud.

Los cuales son intervalos de medición que irán de mayor a menor según puntaje

Tabla 3.7.- Matriz de interpretación de la Evaluación de riesgos psicosociales método Iastas

MATRIZ DE INTERPRETACIÓN					
APARTADO	VERDE: Nivel de exposición psicosocial más favorable para la salud				
	AMARILLO: Nivel de exposición psicosocial intermedio				
	ROJO: Nivel de exposición psicosocial más desfavorable para la salud				
	DIMENSIÓN PSICOSOCIAL	TU PUNTUACIÓN	Puntuación para la población ocupada de referencia		
			VERDE DE 0 a 7	AMARILLO DE 8 a 10	ROJO DE 11 a 24
1	EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS		De 0 a 7	De 8 a 10	De 11 a 24
2	TRABAJO ACTIVO Y POSIBILIDAD DE DESARROLLO (INFLUENCIA, DESARROLLO DE HABILIDADES, CONTROL SOBRE LOS TIEMPOS)		De 40 a 26	De 25 a 21	De 20 a 0
3	INSEGURIDAD		De 0 a 1	De 2 a 5	De 6 a 16
4	APOYO SOCIAL Y CALIDAD DE LIDERAZGO		De 40 a 29	De 28 a 24	De 23 a 0
5	DOBLE PRESENCIA		De 0 a 3	De 4 a 6	De 7 a 16
6	ESTIMA		De 16 a 13	De 12 a 11	De 10 a 0

Fuente: Evaluación de riesgos psicosociales método Iastas

Elaboración: Autor

Por lo cual se describe a continuación cada apartado y la forma de calificación del mismo:

Las exigencias psicológicas (apartado 1)

En el área laboral, las exigencias psicológicas están relacionadas con las emociones y el esconder emociones y exigencias cuantitativas.

Las **exigencias cuantitativas**.- Hacen mención a la cantidad de trabajo en relación con el tiempo disponible para hacerlo. A veces tiene que ver con la disponibilidad del material, estructura salarial, sobre carga laboral, etc. La versión corta del PSQ CAT21 COPSOQ, cuenta con preguntas que están enfocadas en:

1. rapidez del trabajo
2. Distribución de tareas y acumulación del trabajo
3. Tiempo para terminar el trabajo diario

Otro tipo de exigencias psicológicas del trabajo son emocionales y las de esconder emociones, como es en dependencia con el manejo de emociones, están presentes en las tareas y actividades diarias. Requiriendo habilidades específicas para manejarlas que deben de ser adquirida, además de reducirse el tiempo de exposición, ya que está claro que las jornadas excesivas implican una exposición mayor y producen una mayor fatiga emocional, cosa que requerirá tiempos de reposo más largos.

La versión corta del PSQ CAT21 COPSOQ utiliza los siguientes indicadores:

4. Manejo de los problemas del trabajo
- 5.- Desgaste emocional
6. expresión asertiva de las emociones

El control sobre el trabajo (apartado 2)

El control sobre el trabajo y en general, las oportunidades que éste ofrece para que sea activo, con sentido y contribuya a desarrollar habilidades, es fundamental para la salud y consiste principalmente en cinco dimensiones: influencia (o autonomía), posibilidades

de desarrollo de habilidades, control del tiempo, sentido y compromiso. Un alto nivel de control en el trabajo es la base objetiva para el trabajo activo y el aprendizaje.

La influencia, es el margen de autonomía en el día a día del trabajo, en las tareas a realizar, en su cantidad y en el orden de realización de estas. Los ítem a explorar son:

7. Influencia sobre cantidad de trabajo asignado

8. Control u opinión en la asignación de tareas

9. Influencia sobre el orden en el que realizas las tareas

La organización del trabajo puede favorecer poner en práctica los conocimientos, habilidades y experiencia de los trabajadores/as y adquirir nuevos, hecho al que denominamos posibilidades de desarrollo de habilidades, los cuales se los explora teniendo en cuenta lo siguiente:

12. Posibilidad de iniciativa

13. Aprendizaje nuevo

El control sobre el tiempo a disposición es otro de los aspectos del trabajo activo y facilita poder flexibilizar la respuesta a las exigencias laborales adecuándolas a otras necesidades. En este caso, las preguntas son:

10. Tiempo de descanso decidido.

11. Si tienes algún asunto personal o familiar ¿puedes dejar tu puesto de trabajo al menos una hora sin tener que pedir un permiso especial?

Generalmente se relaciona con la organización temporal de la carga de trabajo y su regulación, con la cantidad de trabajo asignado o con tener una plantilla muy ajustada que impide, en la práctica, que las posibilidades de control existentes se puedan ejercer efectivamente.

Además de tener un trabajo y obtener ingresos, el trabajo tiene sentido si podemos relacionarlo con otros valores (utilidad, importancia social, aprendizaje...), lo que ayuda a afrontar de una forma más positiva sus exigencias. Se explora lo siguiente:

14. compromiso con la profesión ejercida

15. Sentido a las tareas

La última pregunta del apartado 2 explora el compromiso:

16. Hablar con entusiasmo de tu empresa a otras personas

El compromiso es la implicación de cada trabajador/a con su trabajo, considerada como la actividad laboral y la globalidad de circunstancias en las que éste se desarrolla. Está estrechamente relacionada con el sentido y el conjunto de intercambios materiales y emocionales que se producen entre el trabajo y quien lo realiza.

Inseguridad sobre el futuro (apartado 3)

La seguridad en el futuro es, como la estima, una de las compensaciones más importantes que esperamos obtener a cambio del esfuerzo que invertimos en el trabajo. De igual manera, la investigación ha demostrado que la inseguridad sobre las condiciones de trabajo fundamentales, más allá de la estabilidad de la ocupación, es también de gran importancia para la salud. La inseguridad puede concretarse de forma diferente según el momento vital o las responsabilidades familiares de cada trabajador o trabajadora. Esta categoría explora lo siguiente:

En estos momentos, ¿estás preocupado/a:

17. Percepción de estabilidad laboral.

18. definición establece de tareas/funciones.

19. inseguridad por cambio por rotaciones.

20. Inseguridad por variación de salario.

El apoyo social y la calidad de liderazgo (apartado 4)

Dentro del área laboral las personas deben de tener excelentes relaciones con los compañeros, porque es un influyente principal el tipo de relación interpersonal en la empresa. Siendo importante el apoyo social de superiores y otros colaboradores, ya que el elemento emocional es un componente del grupo.

El apoyo social entre colaboradores es importante dentro de la gestión de personal, cuando aquella se dificulta aparecen inconvenientes en la cooperación y la formación de equipos; trayendo como consecuencia la competencia individual, entre otros.

Se explora lo siguiente dentro de este apartado:

25. Ayuda y apoyo recibido

26. Ayuda y apoyo recibido del inmediato/a superior

También se explora la calidad de liderazgo, el cual se refiere a la gestión de equipos humanos que realizan los mandos inmediatos, mediante los siguientes ítems:

29. Planificación adecuada del trabajo por parte del jefe

30. Comunicación entre trabajador y jefe

El sentimiento de grupo se explora con la siguiente pregunta estímulo:

28. Percepción de pertenencia grupal

La previsibilidad implica disponer de la información adecuada, suficiente y a tiempo para poder realizar de forma correcta el trabajo y para adaptarse a los cambios (futuras reestructuraciones, tecnologías nuevas, nuevas tareas, nuevos métodos y asuntos parecidos). Lo explorado es lo siguiente:

23. Información anticipada de cambios que pueden afectar tu futuro

24. Recibir información para realizar bien tu trabajo

La claridad de rol es el conocimiento concreto sobre la definición de las tareas a realizar, los objetivos, los recursos que hay que utilizar y el margen de autonomía en el trabajo, explorado a través de lo siguiente:

21. Autonomía dentro del trabajo.
22. Conocimiento de responsabilidades.

La doble presencia (apartado 5)

La doble presencia es una categoría asumida principalmente por quienes después de la jornada laboral tienen la necesidad de seguir en un trabajo asalariado. Principalmente practicado por mujeres, cuidadores, padres/madres solteros/as, planteando conflictos de tiempo, sumados a los de exigencia, generan problemas de sobrecarga y distancia de la vida social/familiar. Se explora dentro de esta área:

31. Responsabilidades domésticas
32. Independencia familiar en la realización de tareas domésticas.
33. Pensamiento recurrente de tareas pendientes en casa en jornada laboral.
34. Necesidad de abarcar más de lo que puede.

La estima (apartado 6)

La interacción entre un esfuerzo elevado y un bajo nivel de compensaciones a largo plazo representa un riesgo para la salud. La estima es una de las compensaciones más importantes, e incluye el reconocimiento, el apoyo adecuado y el trato justo. Se relaciona con aspectos de la gestión de personal, se explora a través del conocimiento de:

35. Reconocimiento por parte de los superiores.
36. Apoyo en situaciones difíciles.
37. Percepción de trato.
38. Reconocimiento acorde a lo trabajado.

El cuestionario utilizado está validado, cumple con los requisitos legales de evaluación de riesgos y planificación de la actividad preventiva; basado en la teoría general del estrés, en relación al ambiente de trabajo constituye el marco conceptual definiendo las exposiciones psicosociales que deben ser evaluadas en las empresas.

Calificación: se calificará según el nivel de percepción de mayor a menor y en otras de menor a mayor, comenzando por 1 hasta el 4, según como se ajuste mejor su respuesta.

3.13 Instrumento 4.- Entrevista dirigida a los jefes del área de producción de la empresa Prologic S.A

El presente protocolo de entrevista es una recopilación de 11 preguntas amplias que se usan como medios de detección de la calidad de trabajo y su influencia en ello; aquellas apuntan a investigar la percepción que tienen los jefes de los trabajadores del Área de producción de la Empresa Prologic S.A., de la ciudad de Guayaquil, así mismo que va a ayudar a cumplir dos objetivos propuestos para el presente trabajo; los cuales van a ser: “Identificar los factores que inciden en la carga laboral” y “Conocer la relación que existe entre carga laboral y el desempeño laboral”.

Se utilizará la modalidad de preguntas abiertas, con relación a la historia del sujeto y la temática que se va a utilizar en este trabajo. También será dirigido a la población, escogida de forma intencional (jefes de área), el cual va a identificar las situaciones que se evidencian con más frecuencias y del modo que se hacen presentes.

a) Descripción

El protocolo de entrevista está estructurado en 11 preguntas de forma sencilla, pero personal, buscando encontrar evidencias que nos permitan obtener más información sobre el problema a investigar, presentándolo por áreas, las cuales van a permitir encontrar parte de la “afectación de la carga laboral en el desempeño laboral del personal de producción de la empresa Prologic S.A”; diferenciándose claramente tres áreas:

- Ambiente laboral
- Sobrecarga
- Desempeño laboral

El área de ambiente laboral.- está conformada por tres preguntas que va a aportar para la presente investigación; además busca encontrar si el ambiente laboral influye en el desempeño mediante las siguientes preguntas:

- 1.- ¿Existe dentro de tu grupo de trabajo un adecuado ambiente laboral? Describa unas características de aquello
- 4.- ¿Cuáles son las condiciones óptimas de trabajo que ofrece su empresa a los colaboradores?
- 10.- ¿Se toma en consideración las opiniones de los empleados? ¿Por qué?

El Área de sobrecarga laboral.- está conformada de una forma secuencial, son un número de tres preguntas, las cuales van a aportar en la consecución de los objetivos planteados en cuestión. El área de sobrecarga laboral trata de describir mediante preguntas estímulos, si mantiene información de las cantidades de trabajo y sus consecuencias y de las condiciones de las mismas, mediante las siguientes preguntas:

- ¿Sobrecarga laboralmente al personal administrativo? ¿Por qué?
- Según cuestionario aplicado al personal administrativo, el 52% de los trabajadores a menudo se presenta agotado, ¿cree Ud. que sus causas sean la carga laboral? ¿Por qué?
- ¿Existen condiciones óptimas de trabajo? ¿Por qué?
- ¿Son cumplidas las metas asignadas por Ud.? ¿Por qué?

El Área de desempeño laboral.- está conformada por tres preguntas que buscan conocer y describir si el desempeño se encuentra afectado, mediante las siguientes preguntas estímulos:

- 5.- ¿Cuáles son las mayores dificultades que se presenta en los trabajadores del área administrativa?
- 8.- ¿Qué estrategias toma cuando hay dificultades en la realización de una tarea asignada?
- 9.- ¿Considera que su grupo realiza un buen trabajo?

Los objetivos de las preguntas dentro de esta entrevista estructurada, es buscar la relación que existe entre la satisfacción laboral, la carga y el desempeño dentro del ámbito laboral.

b) Calificación

Esta entrevista no tiene una calificación con puntuación, ya que la misma nos dará a conocer información importante pues los jefes de cada sección son la conexión directa con los empleados del área de producción y quienes conocen de las actividades del empleado y de todo lo concerniente al contexto de la empresa específicamente del área de administrativa.

3.14 Instrumento 5: Protocolo de observación para medir la carga mental, física y emocional.

El protocolo de observación para determinar los resultados obtenidos del análisis de las exigencias del puesto. De acuerdo con este análisis se procedió a realizar una ficha de observación que permita conocer el porqué de aquellas condiciones inadecuadas del puesto de trabajo.

La ficha de observación es considerada como aquel procedimiento de investigación sistemático y ordenado, el cual permite obtener información de hechos reales sobre un fenómeno en particular (Hernández, 2002).

a) Descripción

El protocolo de observación está conformado por tres dimensiones que miden la carga mental, física y emocional; aquello se basa en criterios que son determinados por un análisis minucioso de teorías y estudios que permiten medir las características presentes dentro de cada uno de los observados; divide a su vez en criterios que permitirán especificar y llegar a determinar el valor y nivel de dicho elemento, siendo de la siguiente manera:

Carga Mental: consta de cinco preguntas que van de menor a mayor complejidad, este apartado indicará el 33,33% del total de la información y el 100% de la observación en cuanto a carga mental, las preguntas son las siguientes:

- ¿Cuentan con las competencias requeridas en el puesto?
- ¿Las personas cometen errores en su puesto de trabajo?
- ¿Existe dificultad en la elaboración de las tareas?
- ¿El trabajo requiere mucha concentración?
- ¿Existe presión temporal?

Carga Física: consta de cinco preguntas que van de menor a mayor complejidad, este apartado indicará el 33,33% del total de la información y el 100% de la observación en cuanto a carga física, las preguntas son las siguientes:

- ¿Existe carga estática de trabajo?
- ¿Existe carga dinámica de trabajo?
- ¿Existe espacio adecuado para el desarrollo de las actividades?
- ¿Existe mala postura, vida sedentaria, exceso de peso?
- ¿Utilizan los implementos EPP?

Carga Emocional: consta de cinco preguntas que van de menor a mayor complejidad, este apartado indicará el 33,33% del total de la información y el 100% de la observación en cuanto a carga mental, las preguntas son las siguientes:

- ¿Existe situaciones de fracaso?
- ¿Existe despersonalización?
- ¿Existe agotamiento emocional?
- ¿Hay pérdida de responsabilidad profesional?
- ¿Existe la presencia de estrés?

b) Calificación:

En conclusión a cada criterio a evaluar se le asignó 5 preguntas cerradas, de opciones que medirán las actitudes frente a una determinada situación, cuyas calificaciones serán por preguntas las que irán de menor a mayor intensidad, del uno al cuatro, de la siguiente manera:

- 1 = BAJO
- 2 = MEDIO

- 3 = ALTO
- 4 = MUY ALTO

c) Procedimiento para la aplicación

Las calificaciones asignadas son sumadas y promediadas en cada grupo en referencia a las categorías exploradas, así mismo se obtiene una calificación general del predio de todas y se evalúa si ese grupo de trabajo ha tenido un nivel alto o bajo de carga laboral, en referencia al siguiente cuadro de niveles, establecida para el instrumento:

Calificación general.- La presente calificación está basada en un promedio sencillo y consistente de niveles en categorías pequeñas en instrumentos.

- 1 = BAJO
- 2 =MEDIO
- 3 = ALTO
- 4 = MUY ALTO

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 ANALISIS DEL CUESTIONARIO PARA MEDIR LA CARGA LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE ÁREA DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA PROLOGIC S.A

Ambiente laboral

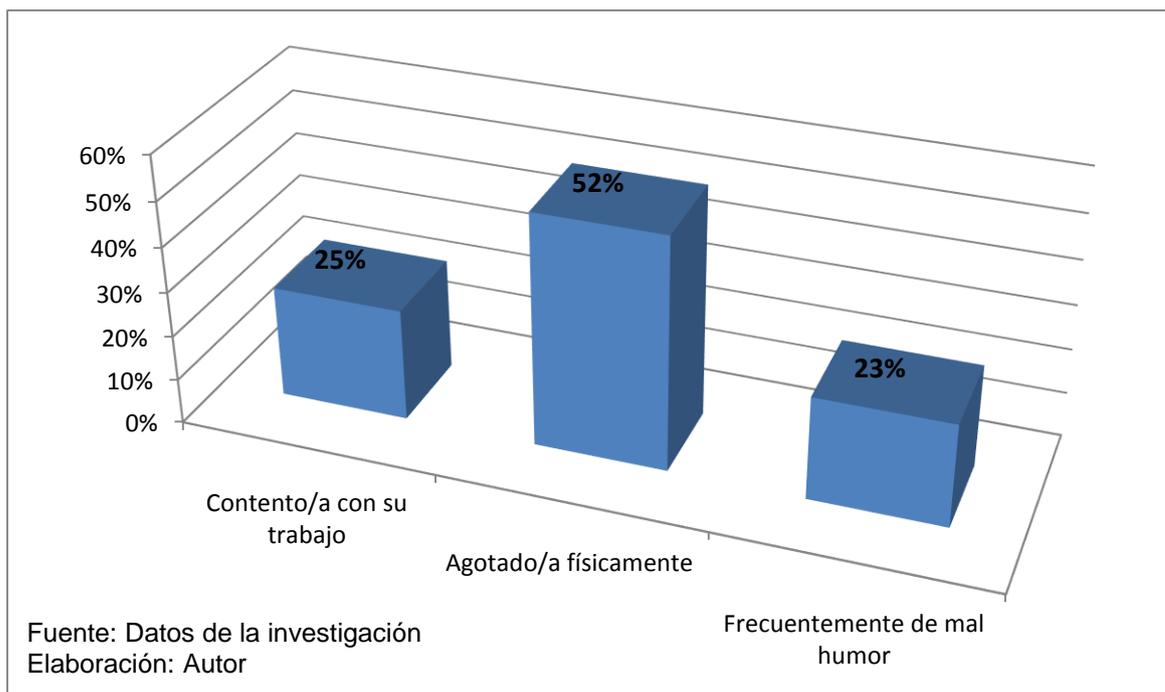
Cuadro N° 4.1.- ¿A menudo Ud. Se siente...

MENCIÓN	Frecuencia	%
Contento/a con su trabajo	12	25%
Agotado/a físicamente	25	52%
Frecuentemente de mal humor	11	23%
TOTAL DE CASOS:	48	100%

Fuente: Datos de la investigación

Elaboración: Autor

Ilustración N° 4.1.- ¿A menudo Ud. Se siente...



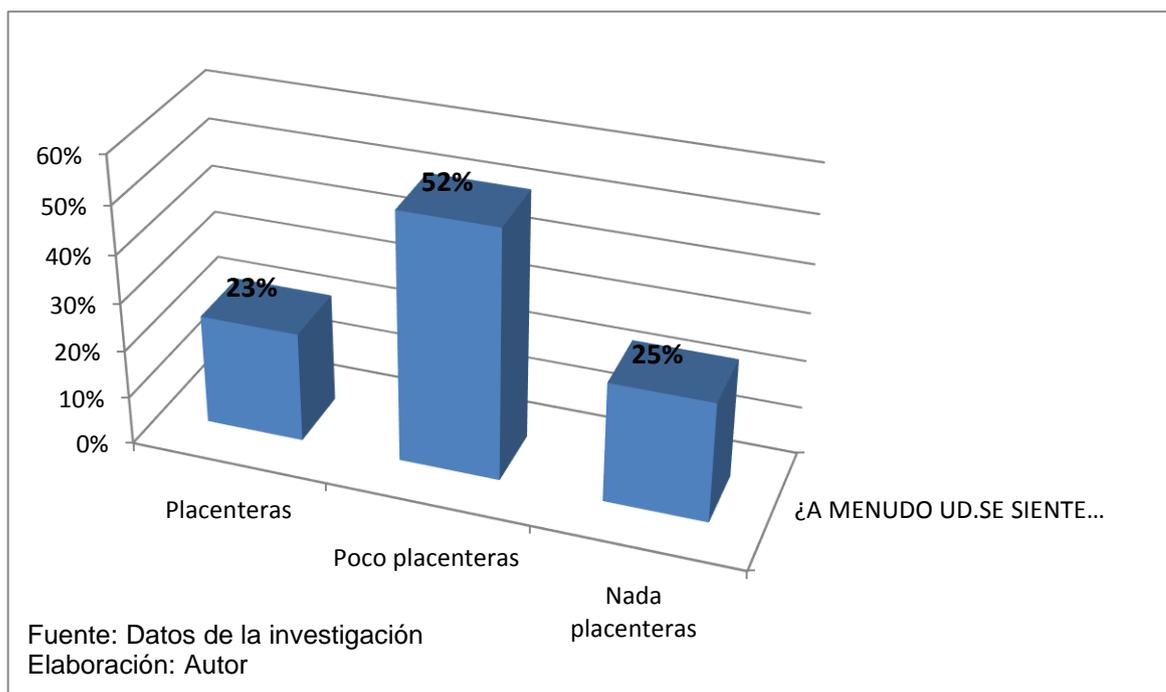
Si realizamos la lectura del cuadro de datos e ilustración presentado, encontraremos que el 23% de los empleados del área de producción de la Empresa Prologic S.A., a menudo se sienten de mal humor, mientras que el 52% muy a menudo se sienten agotados físicamente; y el 25% del total de los empleados se sienten contentos con su trabajo. Teniendo esto como referencia que una de las premisas dentro del área laboral es el bienestar del trabajador, para que su desempeño sea eficiente y eficaz. Pero es necesario comenzar a prestar atención por estos datos de referencia.

Cuadro N° 4.2.- Relaciones laborales

MENCIÓN	Frecuencia	%
Placenteras	11	23%
Poco placenteras	25	52%
Nada placenteras	12	25%
Total de casos:	48	100%

Fuente: Datos de la investigación
Elaboración: Autor

Ilustración N° 4.2.- Relaciones laborales



Las relaciones son poco placenteras debido al ambiente laboral que existe dentro de la empresa, alcanzando un 52% y nada placenteras en un 25% de la población investigada. Siendo estos resultados un indicador de que esta empresa tiene una relación distante con los empleados y es un factor probablemente generador de estrés laboral, esto es uno de los factores motivacionales de Herzberg, F. (1977), pero si no se atiende comenzará a incluso reducir el rendimiento laboral, porque es una necesidad no satisfecha, el adecuado ambiente dentro de la empresa.

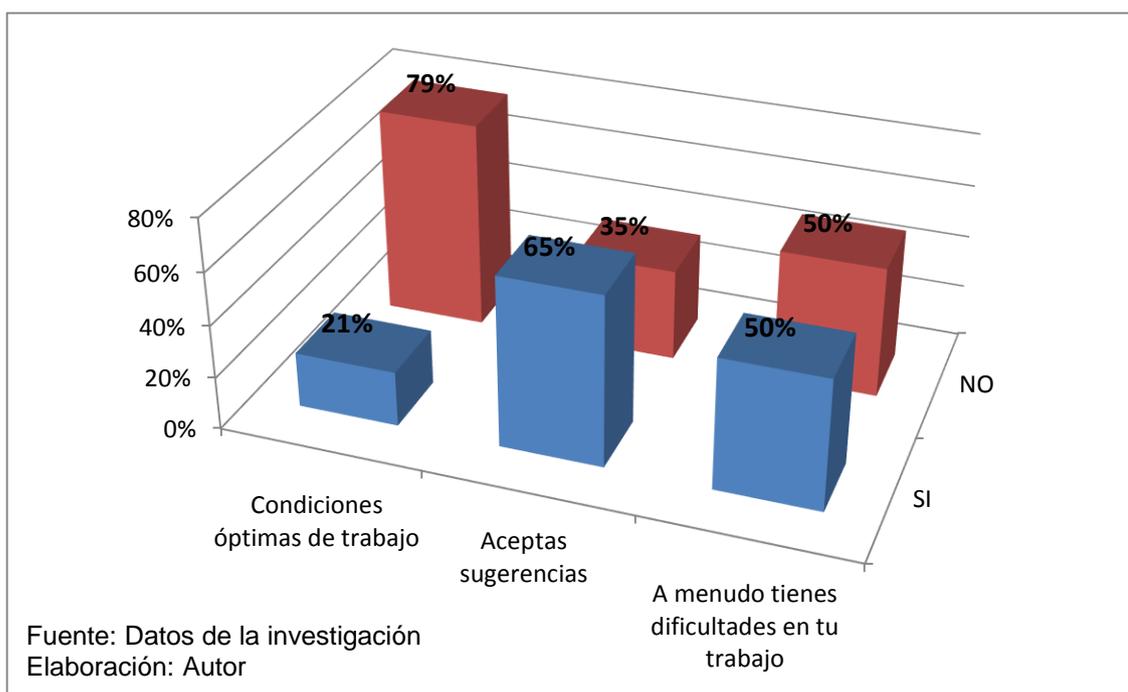
Cuadro N° 4.3.- Ambiente laboral

MENCIÓN	Frecuencia					
	SI	%	NO	%	A veces	%
Condiciones óptimas de trabajo	10	21%	38	79%	0	0%
Aceptas sugerencias	31	65%	17	35%	0	0%
A menudo tienes dificultades en tu trabajo	24	50%	24	50%	0	0%

Fuente: Datos de la investigación

Elaboración: Autor

Ilustración N° 4.3.- Ambiente laboral



Debido a las relaciones poco placenteras que se hacen evidente en la mayoría de los trabajadores, se evidencia que existen dificultades en poder aceptar las sugerencias de los otros compañeros (35% de población objeto); una relación directa también se observa con las condiciones óptimas de trabajo, el 79% de los trabajadores mencionan de manera negativa esta condición. Así mismo se podría mencionar que las condiciones óptimas de trabajo pueden estar directamente relacionadas con la percepción de que a menudo tienen dificultades en la empresa (50%).

Carga laboral

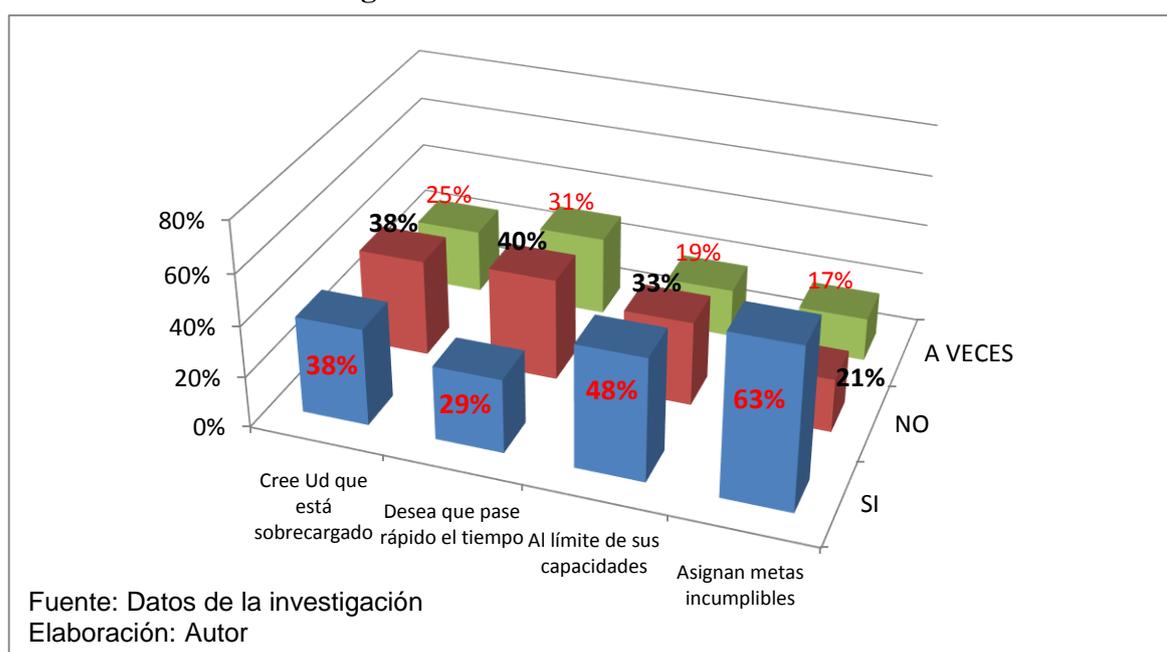
Cuadro N° 4.4.- Carga laboral

MENCIÓN	Frecuencia					
	SI	%	NO	%	A veces	%
Cree Ud que está sobrecargado	18	38%	18	38%	12	25%
Desea que pase rápido el tiempo	14	29%	19	40%	15	31%
Al límite de sus capacidades	23	48%	16	33%	9	19%
Asignan metas incumplibles	30	63%	10	21%	8	17%

Fuente: Datos de la investigación

Elaboración: Autor

Ilustración N° 4.4.- Carga laboral



La carga laboral representado en los cuatro ítems se evidencia que la percepción de sobrecarga es alto, combinándolo con los que perciben en la frecuencia “a veces”, con un 38% y 12% respectivamente, pudiéndose encajar directamente con el encontrarse al limite de sus capacidades (48%) por la asignación de metas incumplibles (63%), por lo cual desean que pase rápido el tiempo con frecuencia y a veces (29% y 31% respectivamente). Es necesario recalcar que la sobrecarga solo es percibida en casi la mitad del personal que contesta que se le asigna metas incumplibles, pudiendo indicar que el exceso de trabajo está legitimado en el personal que labora en la empresa.

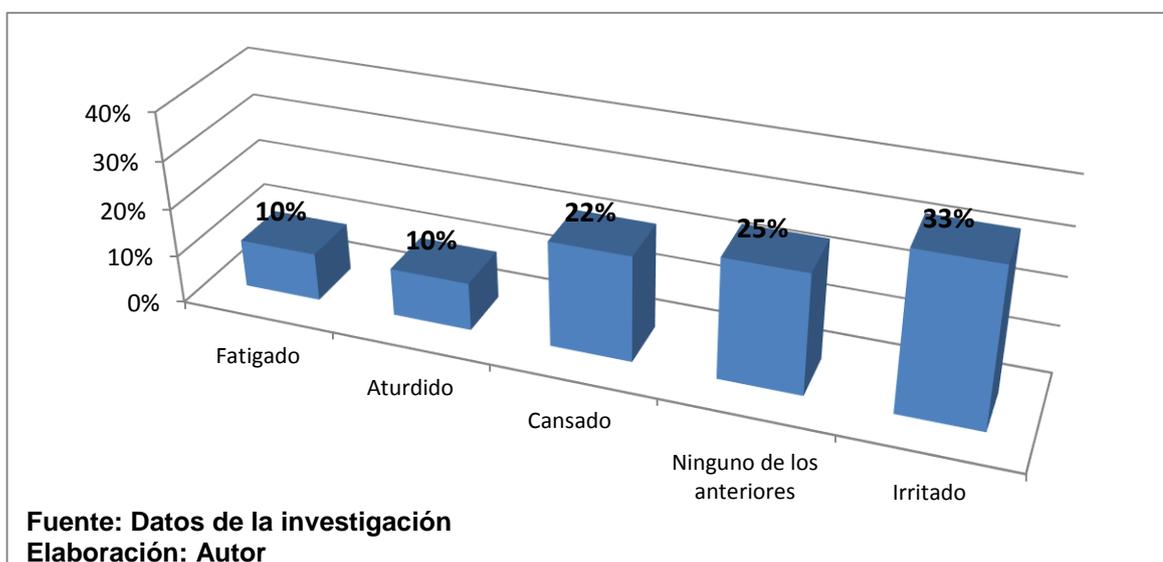
Cuadro N° 4.5.- Carga laboral.- ¿Cuándo trabaja se siente?

MENCIÓN	Frecuencia	%
Fatigado	5	10%
Cansado	10	22%
Irritado	16	33%
Aturdido	5	10%
Ninguno de los anteriores	12	25%
TOTAL DE CASOS:	48	100%

Fuente: Datos de la investigación

Elaboración: Autor

Ilustración N° 4.5.- Carga laboral.- ¿Cuándo trabaja se siente?



La sobrecarga de trabajo provoca fatiga (10%), cansancio (22%), irritabilidad (33%) y aturdimiento (10%) en el personal, el cual es evidente en las respuestas al instrumento aplicado, pero esto es producto de las relaciones sociales que tienen con frecuencia, sumado al carga de trabajo, lo que además van a tener expresiones fisiológicas como lo se observará en el siguiente cuadro de datos e Ilustración.

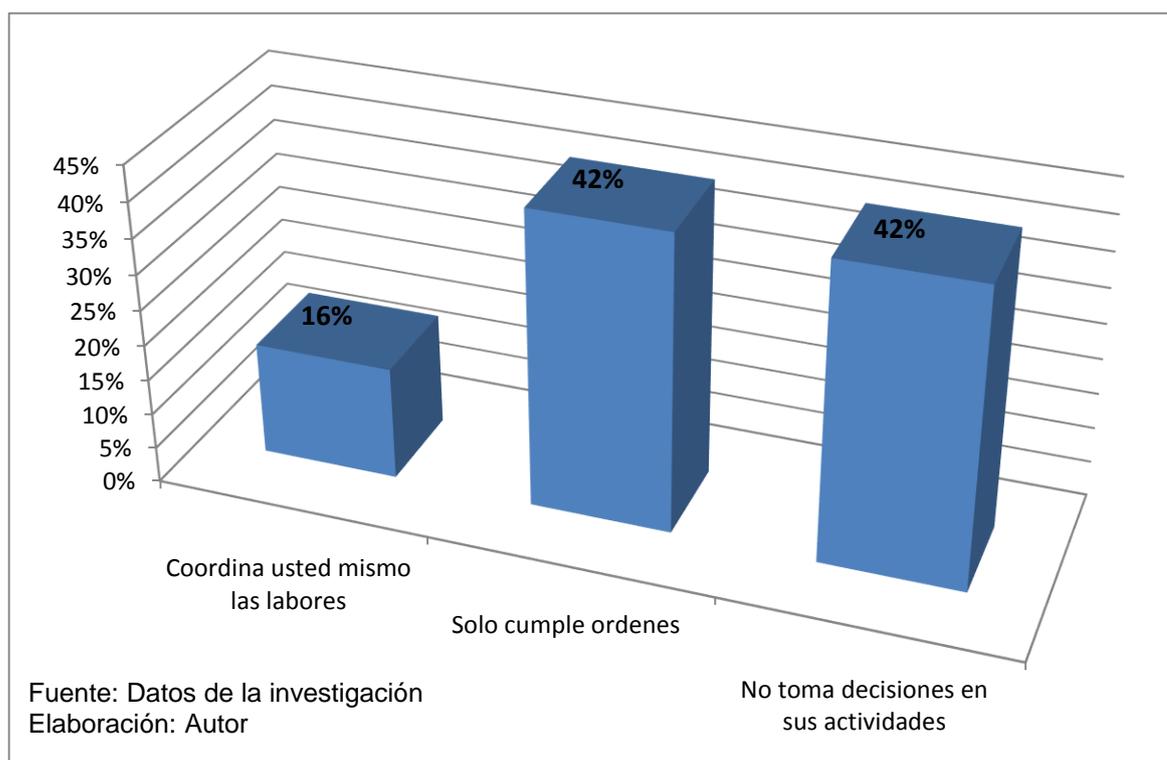
Condiciones fisiológicas ligadas al estrés

Cuadro N° 4.6.- Condiciones fisiológicas.- Normalmente en su trabajo

MENCIÓN	Frecuencia	%
Coordina usted mismo las labores	8	16%
Solo cumple ordenes	20	42%
No toma decisiones en sus actividades	20	42%
TOTAL DE CASOS:	48	100%

Fuente: Datos de la investigación
Elaboración: Autor

Ilustración N° 4.6.- Condiciones fisiológicas.- Normalmente en su trabajo



Las limitaciones que existen en la empresa a cuanto tomar decisiones es evidente debido a que algunos solo se limitan a recibir y ejecutar órdenes, sin proponer, y/o desarrollar sus potencialidades, factor que va a incidir en la satisfacción laboral. Las actividades que desarrollan dentro del área de producción muchas veces los limita en obedecer, por lo tanto se deben de establecer las funciones adecuadas para que no exista ambivalencia de roles. Pero la limitación de ejecutar solo ordenes es una actividad que se desarrolla cuando la carga de trabajo es intensa, por lo cual las decisiones solo son asumidas por unos cuantos dentro de los grupos de trabajo.

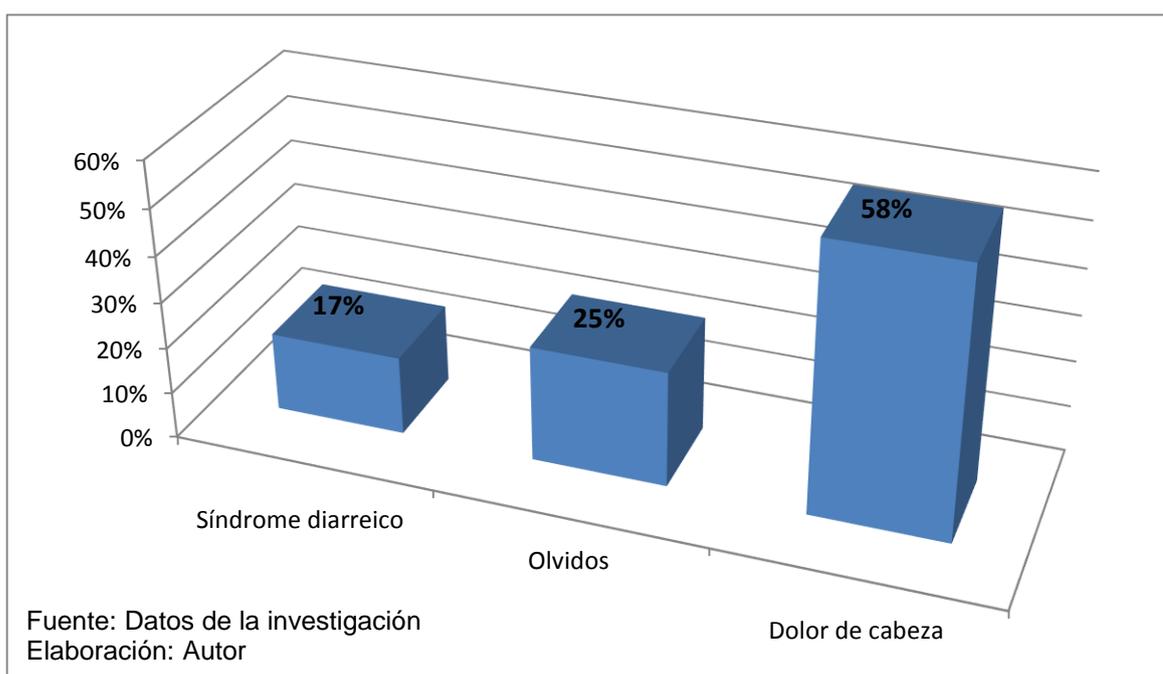
Cuadro N° 4.7.- Condiciones fisiológicas.- Se produce en Ud. frecuentemente

MENCIÓN	Frecuencia	%
Olvidos	12	25%
Dolor de cabeza	28	58%
Síndrome diarreico	8	17%
TOTAL DE CASOS:	48	100%

Fuente: Datos de la investigación

Elaboración: Autor

Ilustración N° 4.7.- Condiciones fisiológicas.- Se produce en Ud. frecuentemente



El olvido (25%), los dolores de cabeza frecuentes (58%) y síndromes diarreicos (17%) son evidencias claras de que existe presencia de estrés en los trabajadores de la empresa, probablemente generado por la insatisfacción laboral, la carga de trabajo y el ambiente que se hace presente en esta área. Teniendo en cuenta que esta área exige mucha responsabilidad y presión por parte de empleadores, debido a demanda de pedidos sobre todo en épocas comerciales.

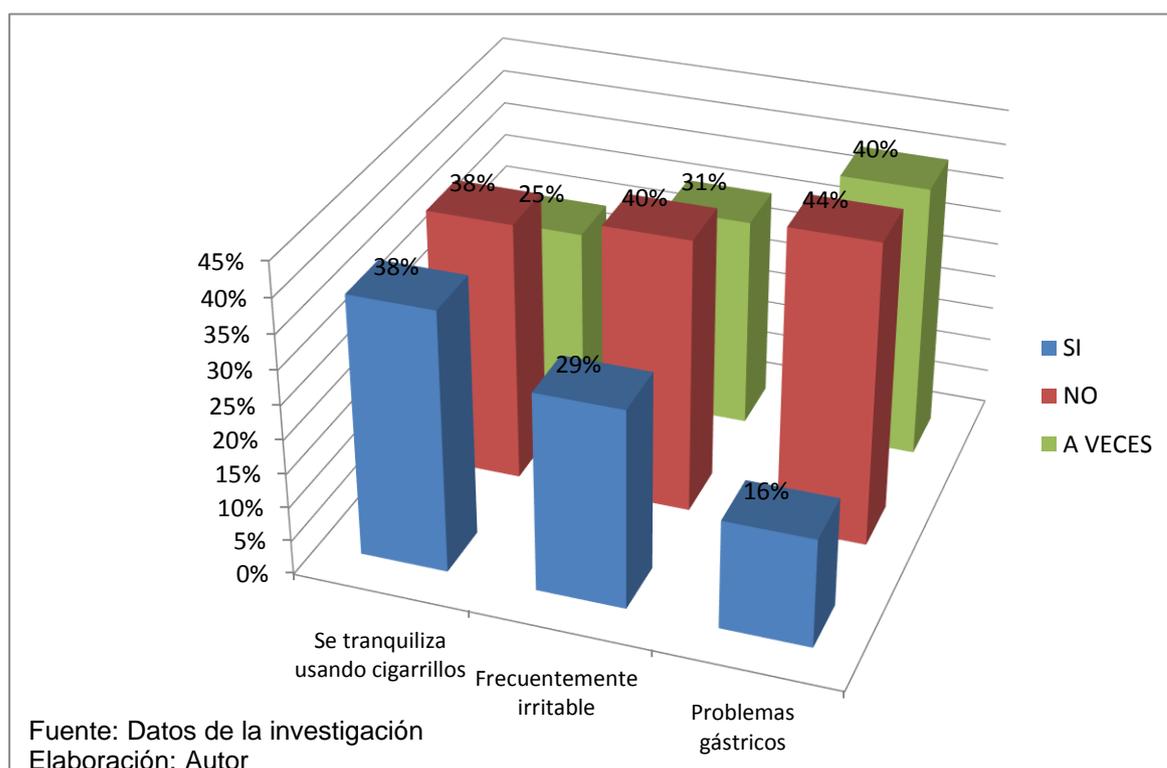
Cuadro N° 4.8.- Condiciones fisiológicas.-

MENCIÓN	Frecuencia					
	SI	%	NO	%	A veces	%
Se tranquiliza usando cigarrillos	12	38%	10	38%	26	25%
Frecuentemente irritable	15	29%	9	40%	24	31%
Problemas gástricos	8	16%	21	44%	19	40%

Fuente: Datos de la investigación

Elaboración: Autor

Ilustración N° 4.8.- Condiciones fisiológicas



Dentro de la población estudio, existe una tendencia al uso de cigarrillos para calmar la ansiedad y/o tensión así lo mencionan, se puede inferir que el estrés está ligado a estas características al igual que los olvidos, cefaleas y diarrea, provocando que el rendimiento laboral disminuya, existiendo incluso permisos frecuentes por enfermedades.

Las estrategias para el uso de cigarrillos para aliviar tensiones, se debe de tener en cuenta debido a que actúa sobre el organismo del sujeto, provocando que su estado de salud se deteriore, generando incluso de reducción de la producción, de igual importancia es la irritabilidad de un trabajador y los problemas gástricos, los cuales deben ser atendidos mediante establecimiento de horas de descanso y una hora exacta para la alimentación

Percepción del desempeño

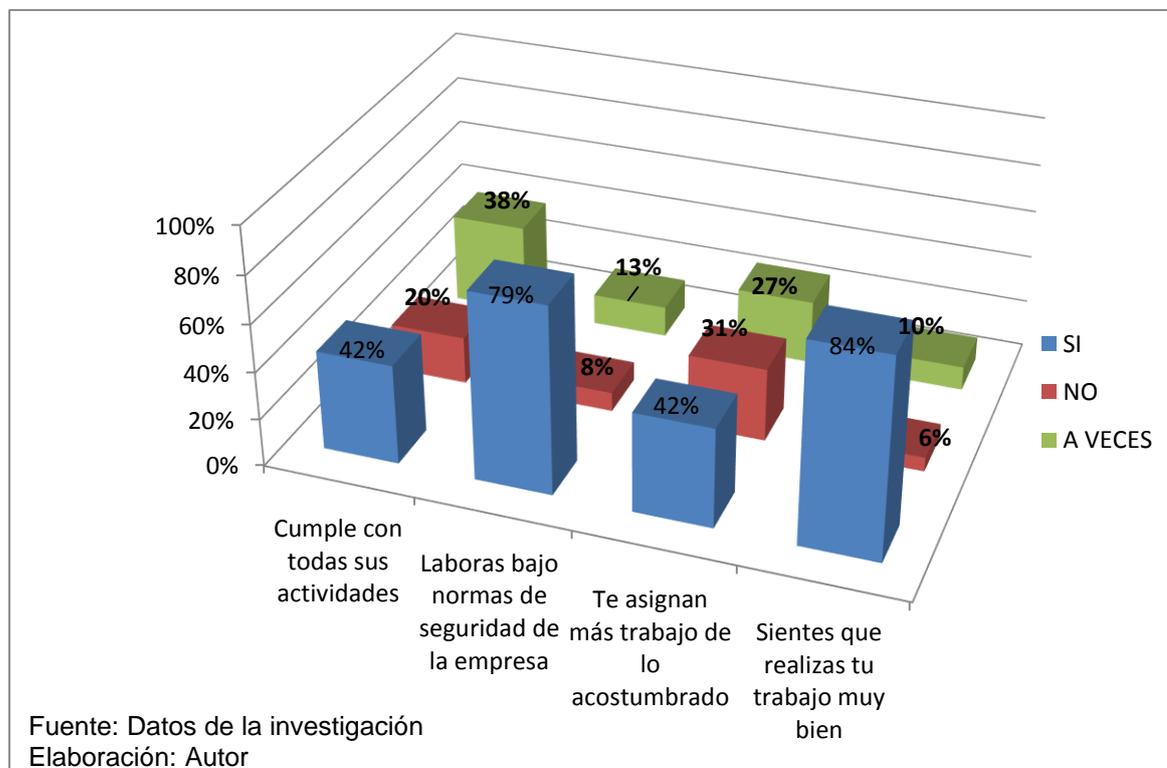
Cuadro N° 4.9.- Percepción del desempeño.

MENCIÓN	Frecuencia					
	SI	%	NO	%	A veces	%
Cumple con todas sus actividades	20	42%	10	20%	18	38%
Laboras bajo normas de seguridad de la empresa	38	79%	4	8%	6	13%
Te asignan más trabajo de lo acostumbrado	20	42%	15	31%	13	27%
Sientes que realizas tu trabajo muy bien	40	84%	3	6%	5	10%

Fuente: Datos de la investigación

Elaboración: Autor

Ilustración N°4.9.- Percepción del desempeño



Las actividades son cumplidas a cabalidad en un 42% de los trabajadores a pesar de que asignan más trabajo de lo acostumbrado (42%), pero hay que destacar que en solo un mínimo porcentaje no labora bajo las normas de seguridad (8%), pero rescatando que todos las conocen. Es importante que los colaboradores sientan que realizan bien su trabajo, que tengan la seguridad que a pesar de su estado de estrés laboral, logran realizar las actividades a cabalidad y eso se da en el 84%.

Todo esto configura también la fatiga laboral que es propia del estrés, causante de errores en la actividad a desempeñar y esta puede afectar la realización de tareas de procesamiento de datos e información a nivel cerebral, capacidad de analizar datos, toma de decisiones y la concentración, siendo el paso inmediato a muchos accidentes laborales y esta se traduce como la realización de trabajo, propia de las persona con falta de experiencia, cuyos errores, parecen ser pocos explicables y en muchos casos estos no consideren que su eficiencia es menor.

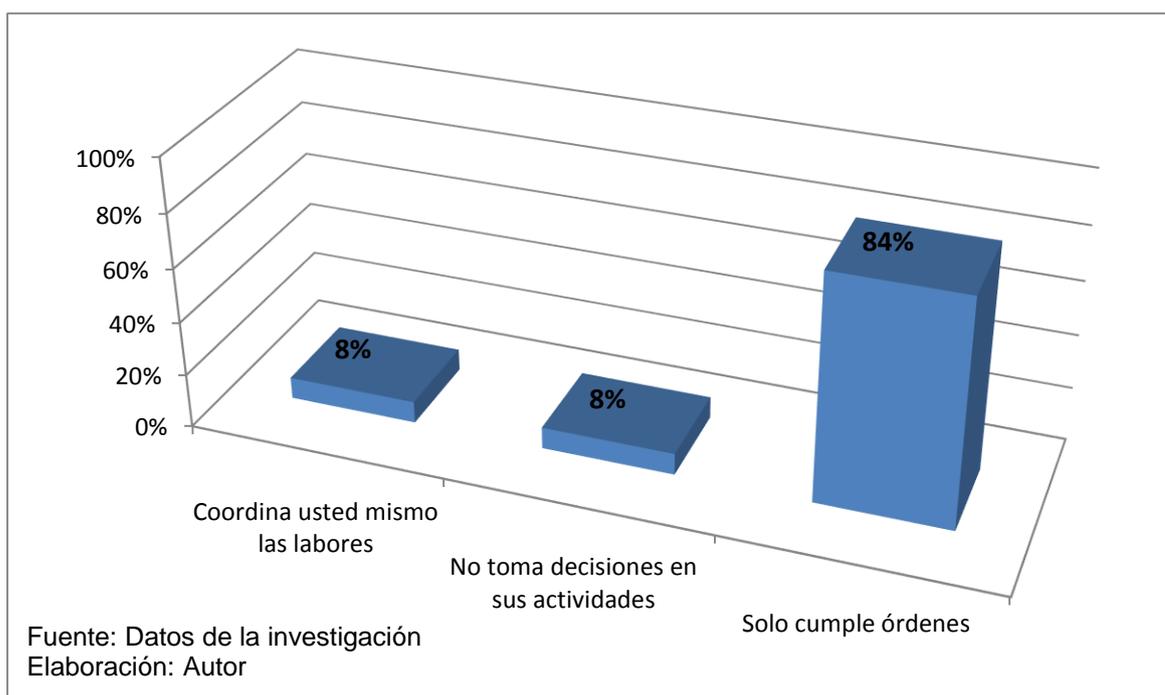
Cuadro N° 4.10.- Percepción del desempeño.- Normalmente en su trabajo

MENCIÓN	Frecuencia	%
Coordina usted mismo las labores	4	8%
No toma decisiones en sus actividades	4	8%
Solo cumple órdenes	40	84%
Total de casos:	48	100%

Fuente: Datos de la investigación

Elaboración: Autor

Ilustración N° 4.10.- Percepción del desempeño.- Normalmente en su trabajo



En esta categoría no se ubica errores o aciertos solo se evidencia el tipo de actividad el cual está ligada, lo que puede tener como consecuencia la insatisfacción al no poder aportar o decidir sobre su trabajo o coordinar sus propias labores, que es el caso de los colaboradores del área de producción.

Evaluación de desempeño y resultados del personal de producción de la empresa Prologic S.A.

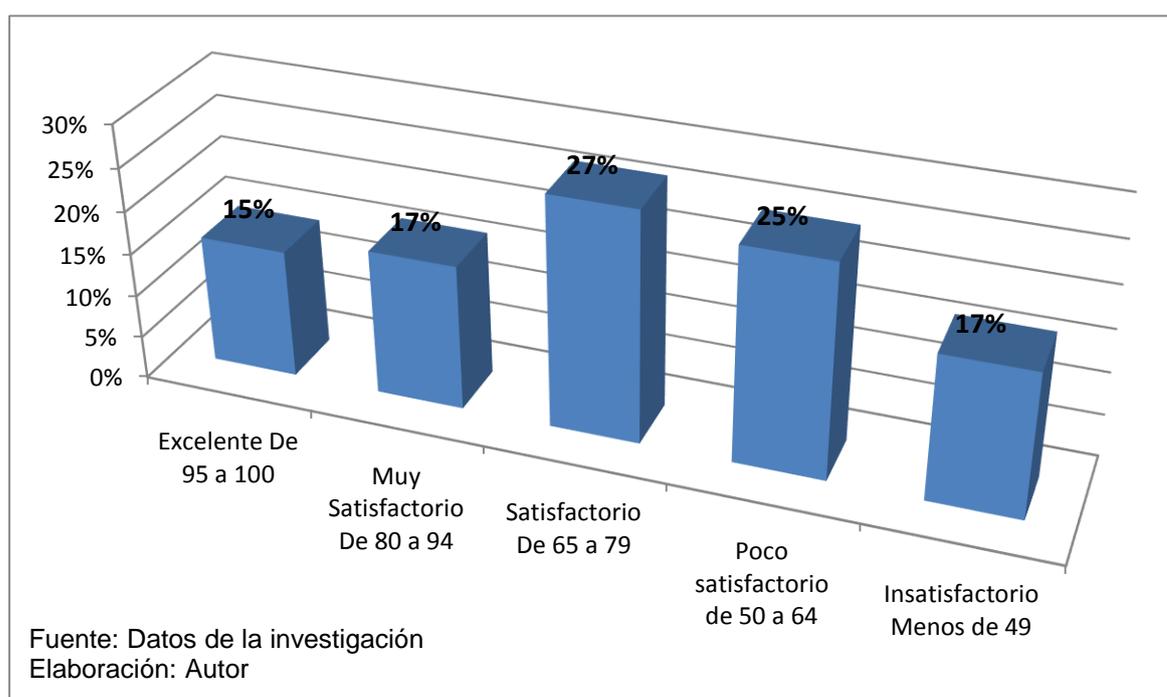
Cuadro N° 4.11.- Evaluación de desempeño y resultados del personal de producción

MENCIÓN	Frecuencia	%
Excelente De 95 a 100	7	15%
Muy Satisfactorio De 80 a 94	8	17%
Satisfactorio De 65 a 79	13	27%
Poco Satisfactorio de 50 a 64	12	25%
Insatisfactorio Menos de 49	8	17%
TOTAL DE CASOS:	48	100%

Fuente: Datos de la investigación

Elaboración: Autor

Ilustración N° 4.11.- Evaluación de desempeño y resultados del personal de producción



La evaluación de desempeño es una herramienta valiosa en el momento de definir estándares de calidad laboral, cumplimientos progresivos de metas y compromiso hacia la empresa, los empleados que tienen una calificación menor o de insatisfacción corresponde a que no rinde de manera adecuada y aquellos se podría inferir que parte de ellos se encuentran en un estado de estrés, fatiga o tensión laboral, ya sea por el ambiente laboral, la carga de trabajo o variables que indiquen directa o indirectamente sobre el trabajador, teniendo en cuenta también el factor de riesgos psicosociales que se explora posteriormente. La evaluación de desempeño del año 2014 tiene como resultados calificaciones superiores a 95 (excelentes) en un 15%, inferiores a 94 hasta 80 en un 17% que corresponde a muy satisfactorio, el 27% es satisfactorio, seguido del 25% con un puntaje de poco satisfacción e insatisfactorio con un puntaje de 17% en el personal.

Las valoraciones dentro del personal, varían y son muy diversas, casi heterogéneas, el tipo de personal que tiene la empresa cuenta con cualidades que probablemente no son aprovechadas de forma adecuada, o no son encajados en puestos que les permita desarrollarse de mejor manera; pero se evidencia también que las calificaciones de este instrumento no son las más adecuadas y que se debe de mejorar en este proceso las cualidades de desempeño.

Más adelante se realizará una conexión directa entre las variables exploradas entre los instrumentos (desempeño laboral y la evaluación de riesgos psicosociales del método Ista).

4.2 ANALISIS DE LA EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES METODO ISTAS

El análisis de la Evaluación de Riesgo Psicosocial de Método Ista, es tal vez uno de los más complejos de representar por la cantidad y la riqueza de información que presenta de manera cualitativa y cuantitativa, por lo que se lo representa de forma general y particularmente.

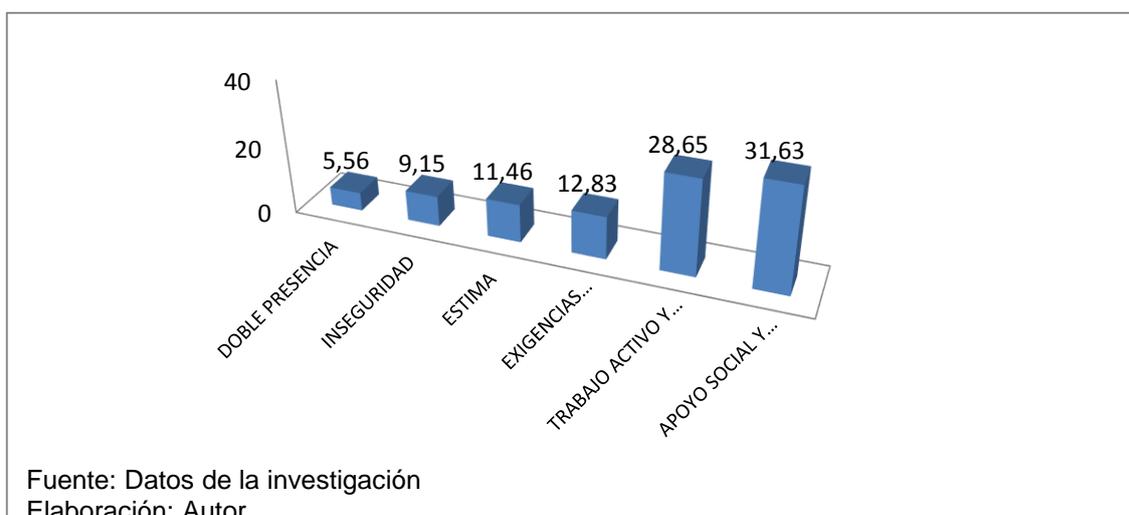
Cuadro N° 4.12.- Promedio de las puntuaciones en relación al análisis general

MENCIÓN	PUNTAJE PROMEDIO
Exigencias psicológicas	12.83
Trabajo activo y posibilidad de desarrollo	28.65
Inseguridad	9.15
Apoyo social y calidad de liderazgo	31.63
Doble presencia	5.56
Estima	11.46
TOTAL DE CASOS:	48

Fuente: Datos de la investigación

Elaboración: Autor

Ilustración N° 4.12.- Promedio de las puntuaciones en relación al análisis general



El cuadro de datos y la ilustración estadística presentada anteriormente informan de forma muy clara el promedio de las puntuaciones en relación al análisis general de la Evaluación de Riesgos Psicosociales-Métodos Ista, en el cual podemos evidenciar que existen una frecuencia muy reiterada en la que se obtiene que las Exigencias Psicológicas (Apartado 1 del Instrumento) tienen un promedio de 12,83 puntos en lo que lo ubica en un nivel de exposición psicosocial más desfavorable para la salud, al igual que la Inseguridad (Apartado 3 del Instrumento) en las que se obtiene un promedio de 9,15. En relación a la Doble presencia (Apartado 5 del Instrumento) y estima (Apartado 6 del Instrumento) se obtienen un puntaje de 5,56 y 11,46 respectivamente, el cual lo categoriza como un promedio que encasilla a un nivel de exposición psicosocial desfavorable de nivel intermedio. A diferencia del Trabajo activo y posibilidad de desarrollo (Apartado 2 del Instrumento) que se obtiene un puntaje de 28,65 y lo cual se establece que existe un nivel de exposición psicosocial más favorable para los empleados, al igual que el Apoyo social y calidad de liderazgo (Apartado 4 del Instrumento) en la que se obtiene un puntaje de 31,63.

Esta información nos hace referencia que existe una frecuencia mucho mayor de dos a tres específicamente y está afectando en la parte psicológica exponiéndolos a situaciones desfavorables para la salud del empleado, lo cual hay que tener en cuenta en el momento de realizar intervenciones con esta población.

Así mismo la doble presencia y la estima son potenciales de seguir y avanzar al siguiente nivel, ya que su afectación es de forma intermedia con riesgo a seguir avanzando si no es atendida a tiempo.

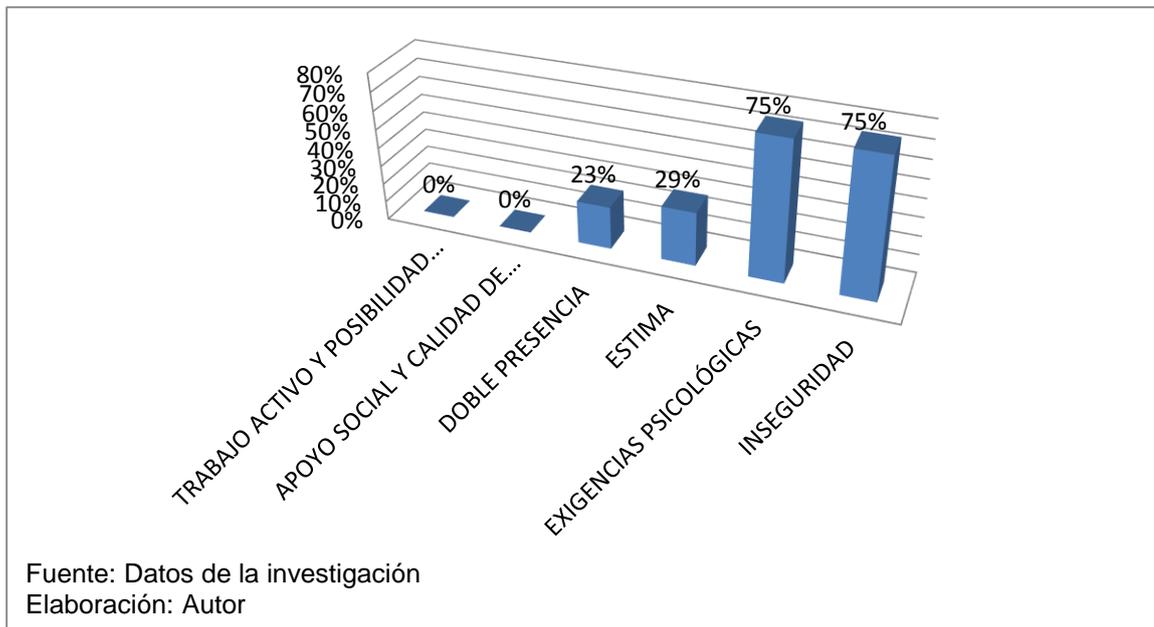
Cuadro N° 4.13.- Nivel de exposición desfavorable que inciden en el estrés

MENCIÓN	Frecuencia	%
Exigencias psicológicas	36	75%
Trabajo activo y posibilidad de desarrollo	0	00%
Inseguridad	36	75%
Apoyo social y calidad de liderazgo	0	0%
Doble presencia	11	23%
Estima	14	29%
Relación a los 48 casos analizados		

Fuente: Datos de la investigación

Elaboración: Autor

Ilustración N° 4.13.- Nivel de exposición desfavorable que inciden en el estrés



Si podemos observar muy detenidamente el gráfico de barras y el cuadro de datos que se presenta se hace evidente que es el análisis de la primera categoría y la más desfavorable dentro de la salud de los trabajadores del área de producción, por lo consiguiente se puede establecer que el nivel de exposición a condiciones que van a incidir e impactar de forma directa e indirectamente en la estructura, desarrollo o terminación de una tarea asignada

por lo que puede tener un resultado no muy agradable. Siendo así el significado de esta ilustración es muy perceptible, ya que el 75% del total de la población a la que se aplicó el instrumento presenta un impacto de nivel muy desfavorable en el área de Inseguridad (Apartado 3 del instrumento), es decir que su estabilidad emocional se encuentra impactada o incidida por agentes estresores que están causando una molestia mayor en esa área; seguida está el área de exigencias Psicológicas (Apartado 1 del instrumento) en la cual se obtiene un nivel de exposición muy desfavorable en el 75% del total de la población encuestada. La frecuencia que se presenta en la categoría Estima y Doble presencia, son menores tan solo con un impacto en el 32% y 26% del total de la población de la investigación por lo que afecta con menor intensidad en relación al número de trabajadores.

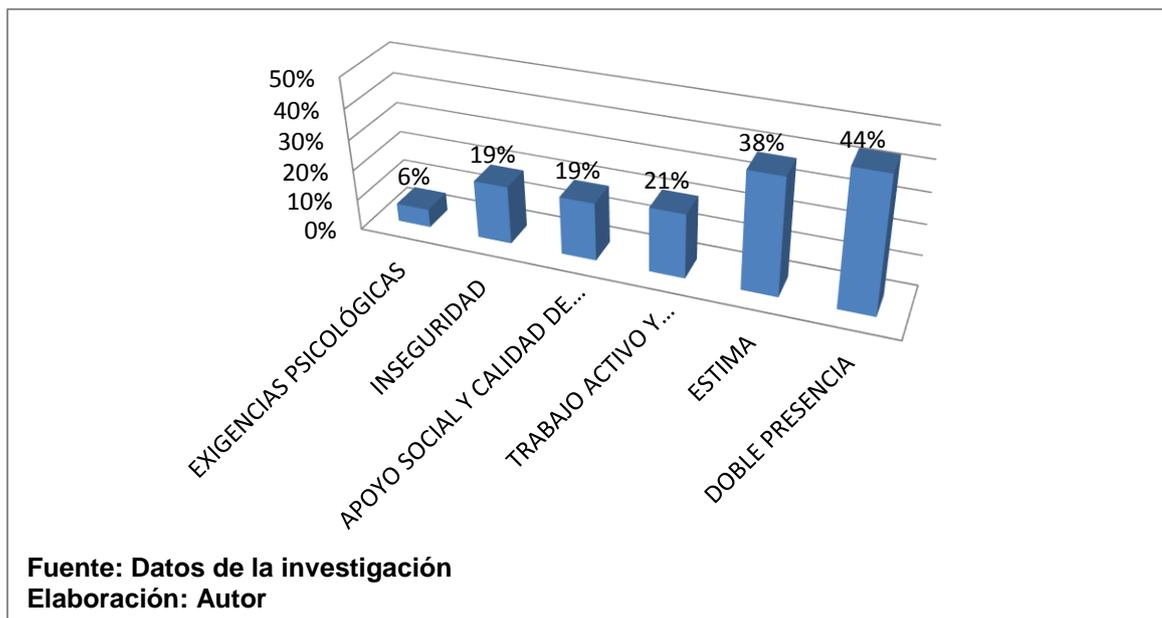
Cuadro N° 4.14.- Nivel de exposición intermedio que inciden en el estrés

MENCIÓN	Frecuencia	%
Exigencias psicológicas	5	10%
Trabajo activo y posibilidad de desarrollo	10	21%
Inseguridad	9	19%
Apoyo social y calidad de liderazgo	9	19%
Doble presencia	21	44%
Estima	18	38%
Relación a los 48 casos analizados		

Fuente: Datos de la investigación

Elaboración: Autor

Ilustración N° 4.14.- Nivel de exposición intermedio que inciden en el estrés



En el nivel de exposición intermedio que incide en el estrés, se evidencia que la exposición con mayor impacto dentro de esta categoría es el área de la doble presencia y la estima, con el 44% y 38% respectivamente cada una en relación al total de la población investigada. Seguida del trabajo activo y posibilidad de desarrollo es un factor que afecta de forma intermedia al 21% de los trabajadores.

Las áreas que reciben un impacto menor en relación al número de trabajadores dentro del nivel medio de exposición que incide en el desarrollo del estrés, son el apoyo social, la inseguridad y la exigencia psicológica, estas frecuencias son menores pero que no dejan de ser importantes.

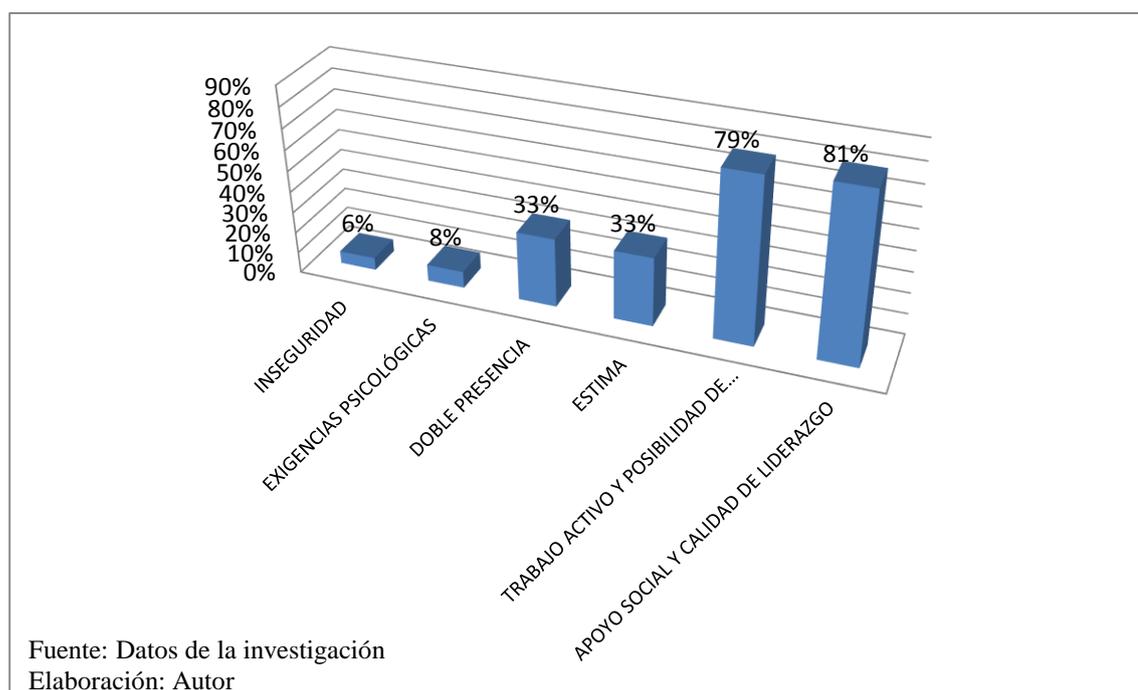
Cuadro N° 4.15.- Nivel de exposición favorable

MENCIÓN	Frecuencia	%
Exigencias psicológicas	7	15%
Trabajo activo y posibilidad de desarrollo	38	79%
Inseguridad	3	6%
Apoyo social y calidad de liderazgo	39	81%
Doble presencia	16	33%
Estima	16	33%
Relación a los 48 casos analizados		

Fuente: Datos de la investigación

Elaboración: Autor

Ilustración N° 4.15.- Nivel de exposición favorable



Es evidente observar que los niveles de exposición favorables para la salud, según los resultados del instrumento analizado, se encuentra en mayor frecuencia en el Apoyo social y calidad de liderazgo y el trabajo activo y posibilidad de desarrollo, lo que significa que existe un impacto muy favorable en la consecución de la reducción del estrés

por esta vía o este motivo, por lo consiguiente el 81% y 79% del total de esta población se expone de manera favorable a estas áreas.

Así mismo la doble presencia es un factor que no afecta al 33% del total de los trabajadores, seguida por la estima que no está afectada al 33% de los encuestados.

4.3 ANÁLISIS GENERAL DE LA EVALUACION DE RIESGO PSICOSOCIAL METODO ISTAS 21

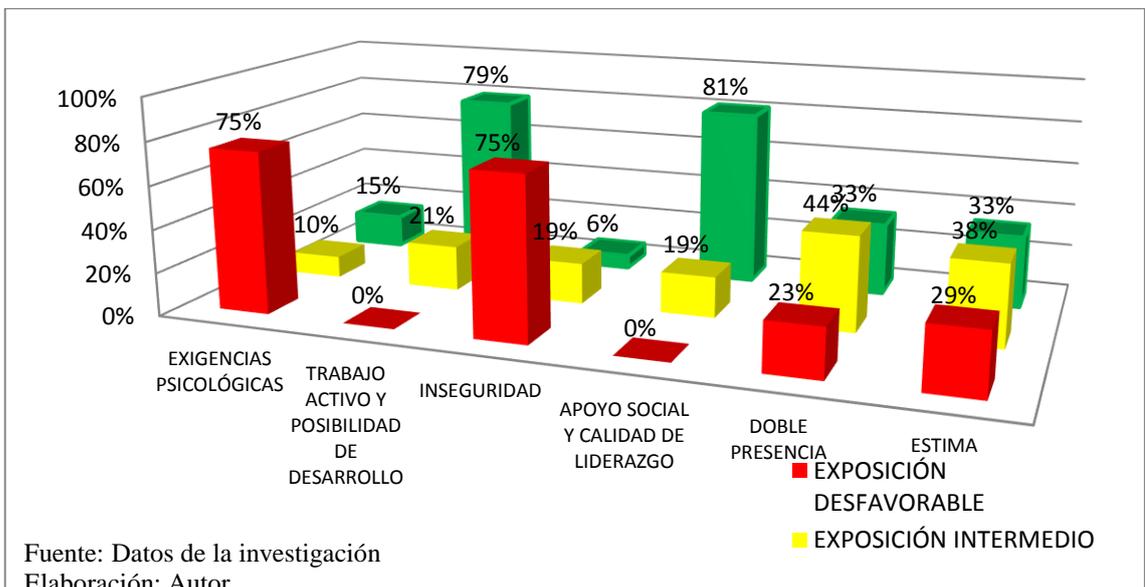
Cuadro N° 4.16.- Comparación por nivel de exposición según el porcentaje de los casos analizados

MENCIÓN	EXPOSICIÓN DESFAVORABLE	EXPOSICIÓN INTERMEDIO	EXPOSICIÓN FAVORABLE	TOTAL
Exigencias psicológicas	75%	10%	15%	100%
Trabajo activo y posibilidad de desarrollo	00%	21%	79%	100%
Inseguridad	75%	19%	6%	100%
Apoyo social y calidad de liderazgo	0%	19%	81%	100%
Doble presencia	23%	44%	33%	100%
Estima	29%	38%	33%	100%

Fuente: Datos de la investigación

Elaboración: Autor

Ilustración N° 4.16.- Comparación por nivel de exposición según el porcentaje de los casos analizados



El análisis aquí es muy evidente y preciso, en cada categoría existe un indicador que es el que más impacta, es decir que es el que más frecuencia se ha encontrado en los 48 instrumentos analizados correspondientes a la población escogida.

Si analizamos el área de las exigencias psicológicas observamos que el que más impacta en el desarrollo del estrés es la exposición desfavorable, con un 75% de la población analizada en esta área, así mismo en la inseguridad con un 75% del total de las personas, la estima está afectada en solo el 29% de la población investigada y existen problemas con la doble presencia en el 23%, los puntajes menores no significan que sean sin importancia, el hecho de que se hagan presentes son de tener muy en cuenta y realizar actividades para reducirlo.

Así mismo existe un nivel de exposición favorable en el trabajo activo y en el apoyo social y calidad de liderazgo, ya que se evidencia un ambiente laboral muy adecuado.

Sobre lo expuesto anteriormente se puede evidenciar que la categoría Inseguridad del análisis del Método ISTAS 21, evalúa el nivel de inseguridad que genera la fluctuación del personal el cual genera una exposición desfavorable que se da en el 81% de los trabajadores del área administrativa. Teniendo en cuenta este y los demás factores se puede mencionar que existe sobrecarga laboral y que su nivel es alto.

Área: Factores de exposición desfavorables que inciden en el estrés

Existen factores dentro del sistema de trabajo que inciden en el apareamiento del estrés, un mal que se desarrolla en la cotidianeidad y que dentro del área administrativa se desarrolla con mayor impacto por la presión ejercida en la parte psicológica el cual impacta de forma marcada en el 75% de los casos.

Esto es generado según el Istas 21, porque al trabajador se lo presiona para que ejerza una rapidez en su trabajo, la distribución inequitativa del trabajo, problemas que se encuentran en el área laboral el cual no los olvidan fácilmente, el trabajo desgastador emocionalmente ya que requieren que escondan sus emociones.

La inseguridad es otro factor que influye de manera marcada en el 75% de los trabajadores, esto significa que es uno de los mayores factores de exposición desfavorable que incide en el estrés.

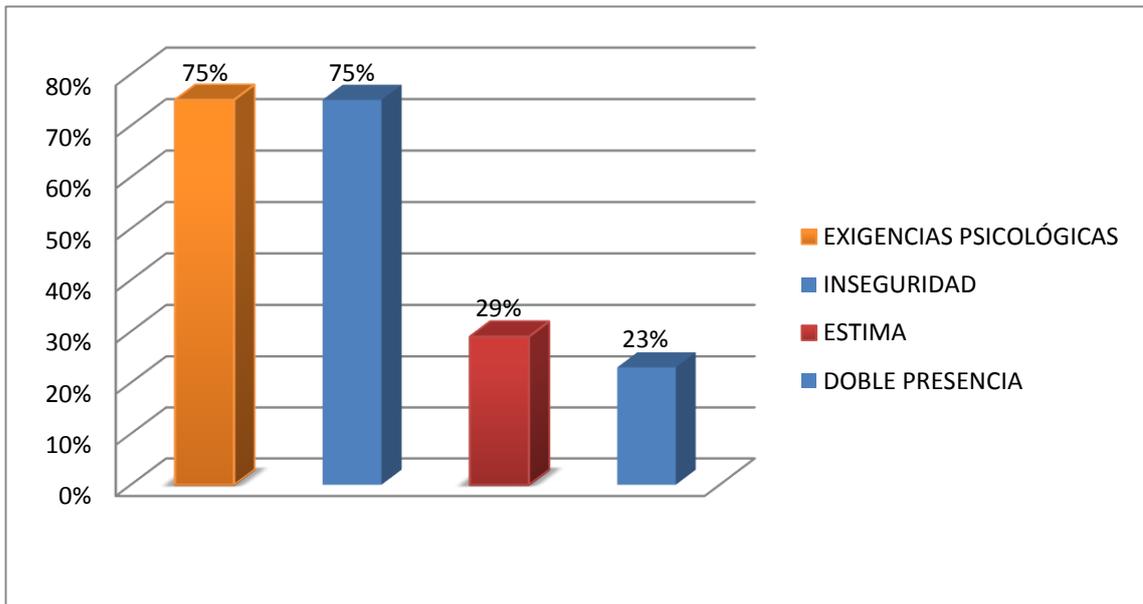
Cuadro N° 4.17.- Nivel de exposición desfavorable que inciden en el estrés

MENCIÓN	Frecuencia	%
Exigencias psicológicas	36	75%
Inseguridad	36	75%
Doble presencia	11	23%
Estima	14	29%
Relación a los 48 casos analizados		

Fuente: Datos de la investigación

Elaboración: Autor

Ilustración N° 4.17.- Nivel de exposición desfavorable que inciden en el estrés



Fuente: Datos de la investigación

Elaboración: Autor

4.4 ANÁLISIS DEL PROTOCOLO DE OBSERVACION DE CARGA LABORAL

Mediante este instrumento se evidencia que las condiciones generales de la organización en forma general son medianamente buenas ante el trabajador, sin embargo los factores que se repiten en la mayoría de los puestos como: bodega, seguridad y mensajería, operadores (área producción) luego del análisis respectivo se evidencia que las condiciones ambientales no son las más adecuadas provocando muchas veces la fatiga y malestar por el calor que se presenta dentro de su actividad laboral, condiciones que influye de manera negativa al resultado y/o desempeño.

Se observa además que existen las condiciones necesarias y herramientas para ejercer su puesto, sin embargo se debe aún mejorar en aquello; así mismo que pese a que existen normas que se deben cumplir para el desarrollo de sus tareas en el puesto, se ven en la necesidad de no cumplirlas hasta en un 21%, (8% + 21% de “no” y “a veces” cumplimiento de las normas de seguridad) y situación que se da por la presión que ejercen otras áreas, por la demora que se evidencian en los procesos de las otras áreas lo cual se verá reflejado en el cliente, externo e interno.

Las relaciones interpersonales dentro del área de producción no son las más adecuadas porque el malestar que genera el no cumplir las normas de las áreas que están relacionadas con el área de producción. Las tensiones que genera el trabajo se ven reflejados en problemas digestivos, dolores de cabeza y malestares generales u otras enfermedades más específicas, provocado aquello además por el estrés y la sobrecarga de trabajo en algunos de los casos.

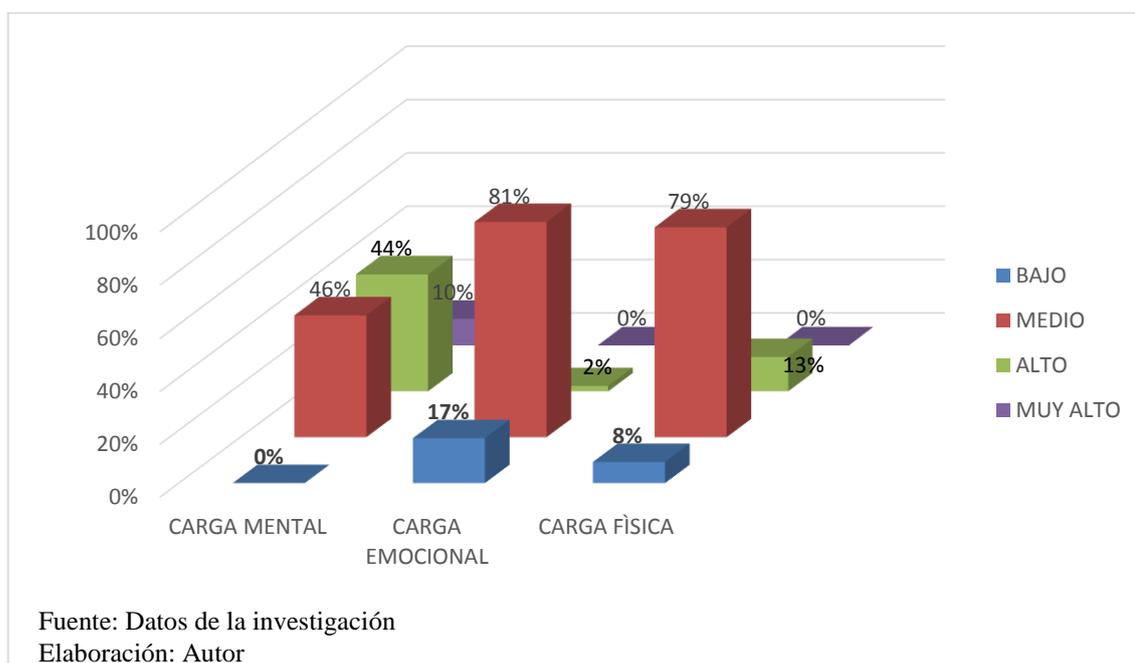
Cuadro N° 4.18.- Frecuencia por tipo de carga laboral

MENCIÓN	MENTAL		EMOCIONAL		FÌSICA	
	F	%	F	%	F	%
Bajo	0	0%	8	17%	4	8%
Medio	22	46%	39	81%	38	79%
Alto	21	44%	1	2%	6	13%
Muy alto	5	10%	0	0%	0	0%
TOTAL	48	100%	48	100%	48	100%

Fuente: Datos de la investigación

Elaboración: Autor

Ilustración N° 4.18.- Frecuencia por tipo de carga



Mediante la presente ilustración estadística se puede observar muy firmemente la frecuencia que se repiten estos datos y el nivel de alcance en cada grupo, es por eso que se representa los datos en cuatro frecuencias, calificados por jefes inmediatos dentro del sistema de distribución.

Se evidencia muy firmemente que la carga mental está representada en un nivel de 3 y 4, el cual significa que el nivel de carga es “alta” y “muy alta”, según la tabla de calificaciones que se explica en anteriores páginas; al igual que la categoría carga física, que representan de tres y mayor.

Pero si observamos la carga emocional y física tiene una categoría media con mayor frecuencia (81% y 79% respectivamente).

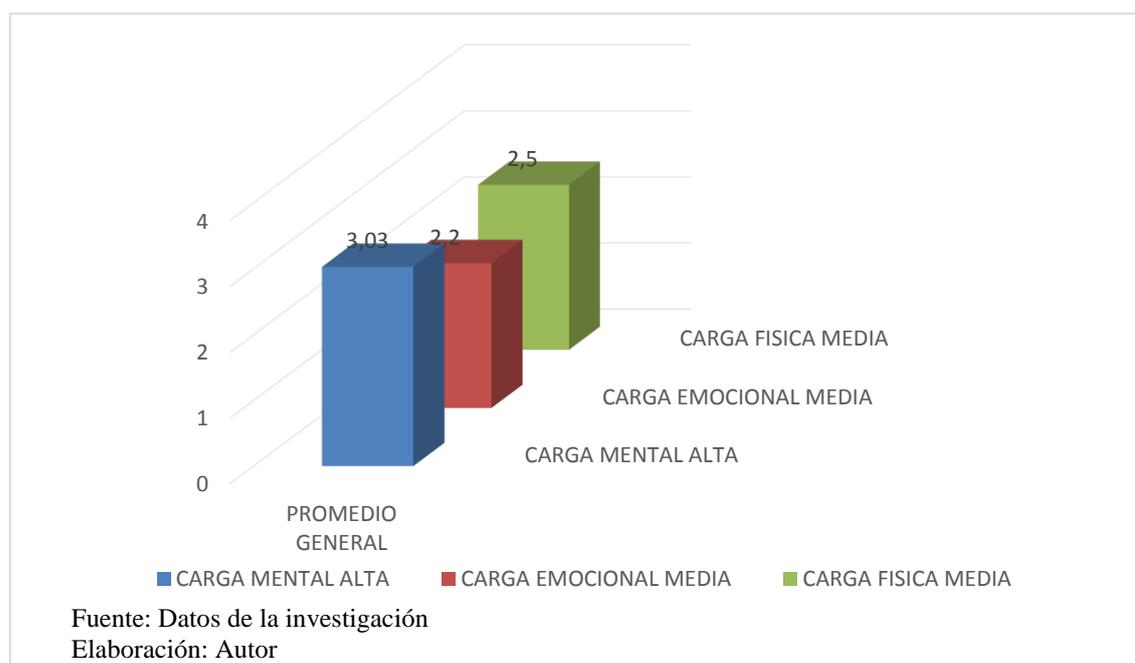
Cuadro N° 4.19 Promedio por tipo de carga laboral

	MENTAL	EMOCIONAL	FÍSICA
MENCIÓN	F	F	F
Promedio general	3,03 Carga Alta	2,20 Carga Media	2,50 Carga Media
Total	48	48	48

Fuente: Datos de la investigación

Elaboración: Autor

Ilustración N° 4.19.- Promedio por tipo de carga laboral



Si observamos el promedio general de los 48 trabajadores estudiados se evidencia que existe un alto nivel de carga mental, seguido de carga física con un promedio de 2,50. Aquello hace prever que del trabajo que realizan, algunos están siendo impactados de manera negativa, ya sea porque no cuentan con las competencias o habilidades desarrolladas para ocuparlo o porque se está exigiendo más allá de sus posibilidades como empleados del área de producción.

4.5 ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA DIRIGIDA A JEFES DEL ÁREA DE PRODUCCION DE LA EMPRESA PROLOGIC S.A.

Dentro de la entrevista dirigida a los 4 jefes del área de producción, responden a la expectativa con reconocimiento de datos en un primer instante, esto significa que se pudo obtener la mayor información posible, respondiendo positivamente a los objetivos específicos planteados anteriormente; es decir, identificó lo siguiente:

Se evidenció que el 50% de los entrevistados mencionan que dentro de su equipo de trabajo se evidencia un ambiente de inadecuación, mientras el otro 50% menciona que este ambiente no es inadecuado.

Pero el análisis de contenido hace evidente que las expresiones del 50% se puede encontrar incertidumbre dentro de la empresa, por la rotación constante que se proyectan, así mismo la reducida unión y la inequidad en la distribución del trabajo, aquello se sustenta en las siguientes frases:¹

- No todos se llevan bien y falta unión,
- Ambiente tenso, defensivo por la incertidumbre que provoca la rotación de personal.
- Distribución del trabajo de forma inequitativa.

El otro 50% menciona que si existe un ambiente adecuado de trabajo.

¹ Apuntes de entrevista dirigida a los jefes del personal de producción.

La percepción de la sobrecarga es evidente por parte de los jefes del personal de producción, ya que aquellos mencionan en un 75% que si existe sobrecarga laboral y que los motivos más frecuentes son:

- Tener que ejercer las tareas de otros
- Porque hacen las tareas de dos o tres personas al mismo tiempo.

Mientras que el 25% menciona que:

- No existe sobrecarga laboral al personal de producción, porque todos tienen tareas planificadas de tal forma que no hace necesario el que un trabajador se deba quedar tiempo extra.

Así mismo se puede mencionar que el 50% de los jefes atribuyen el cansancio frecuente que se evidencia en el 22% de los trabajadores (según encuesta de la investigación), a la sobrecarga que se les impone a los trabajadores, muchas veces metas y objetivos que cumplir que van más allá de sus capacidades, los cuales son evidenciados en las entrevistas aplicadas a dichos jefes; sumando a esto a las condiciones de trabajo, aunque son óptimas, indican que se debe mejorar aún.

Las dificultades que presentan los trabajadores dentro del sistema laboral son frecuentemente el cumplimiento de los procedimientos; restricciones en cuanto a consideraciones salariales, recarga de trabajo, permisos, vacaciones. El área administrativa establecida presenta dificultades, pero una de sus mayores son la sobrecarga de trabajo, el incumplimiento de metas y las horas extras, las cuales se han reflejados en respuestas de preguntas anteriores y en el análisis del cuestionario.

Es necesario mencionar también que dentro del área administrativa es evidente y muy frecuente que los trabajadores presenten síntomas de enfermedades, cuyas causas son desconocidas, pero se podrían atribuir a la sobrecarga de trabajo y estrés que presenta los empleados de dicha área, los cuales son las siguientes:

- Malestar de la gripe
- Colitis (mayor frecuencia)
- Enfermedades estomacales (mayor frecuencia)

- Gastritis
- Dolor de cabeza
- Dolor de espaldas

Dentro del proceso de sobrecarga, se dan diferentes aspectos que son delimitados por vertientes que se hacen evidentes en cada tarea, es así que cuando se complica la resolución son estrategias que debe tomar cada jefe según su nivel de competencia y habilidades y destrezas que ejecuta en cada una de las asignaciones, en el cual se pone a prueba su desempeño y calidad de empleado, mientras mejor las resuelva, mejor será su desempeño y mayor será su liderazgo para el grupo que maneja. Una de las estrategias más frecuentes son las siguientes:

- Informar al jefe inmediato y presentar alternativas para el cumplimiento de las tareas.
- Horarios extendidos (horas extras, incluyendo fines de semana).
- Solicitar ayuda a compañeros.
- Revisar problemas y ayudar entre todos.

Si revisamos los enunciados, podemos encontrar que existe una contradicción en respuestas anteriores, ya que evidenciamos en la respuesta de la pregunta uno, que el 25% de los entrevistados menciona que no existe sobrecarga laboral, pero si se extienden horas extras e incluso fines de semana.

Así mismo cada grupo realiza un buen trabajo, a pesar de que no cumplen las metas y objetivos planteados evidenciados en análisis anteriores; pero aquello es posible, porque los entrevistados mencionan que su personal cuenta con las competencias necesarias para desarrollar sus funciones, o que permite aquello en cierto momento explotar esas capacidades de manera que en muchos de los casos los sobrecargan con tareas de dos o tres personas.

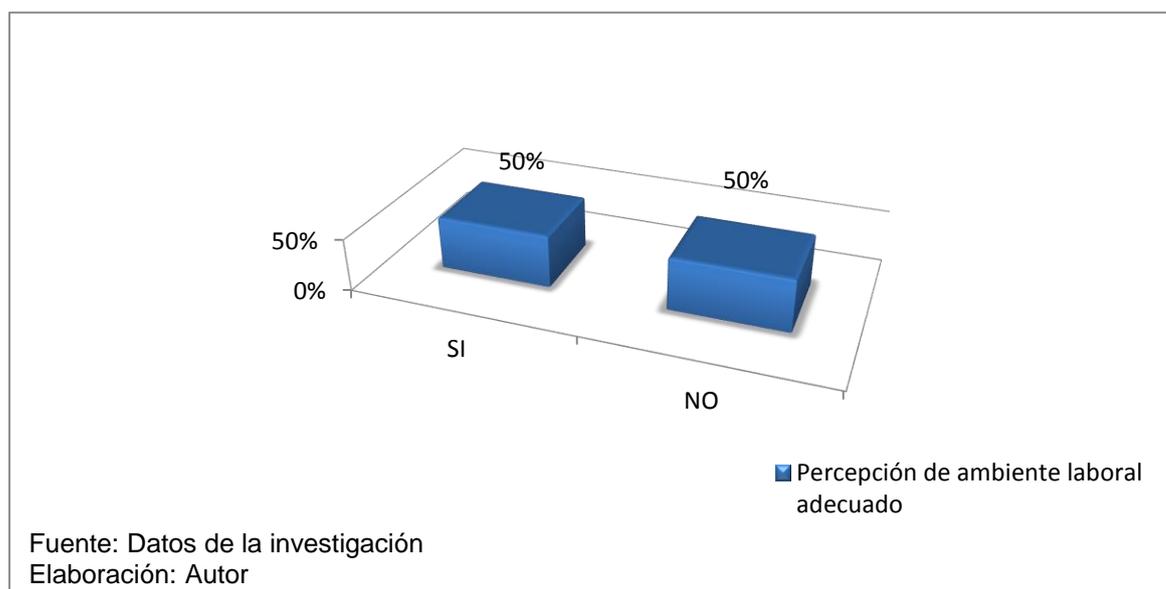
Cuadro N° 4.20.- Jefes de producción.- Percepción de ambiente laboral adecuado

MENCIÓN	Frecuencia	%
SI	2	50%
NO	2	50%
TOTAL DE CASOS:	4	100%

Fuente: Datos de la investigación

Elaboración: Autora

Ilustración N° 4.20.- Jefes de producción.- Percepción de ambiente laboral adecuado



Cuadro 4.21 Matriz de Análisis de Correlacional de Variables

PERSONAL ÁREA PRODUCCIÓN								
PERSONAL ESTUDIADO	Desempeño	EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS	TRABAJO ACTIVO Y POSIBILIDAD DE DESARROLLO	INSEGURIDAD	APOYO SOCIAL Y CALIDAD DE LIDERAZGO	DOBLE PRESENCIA	ESTIMA	
		1	De 0 a 7	De 40 a 26	De 0 a 1	De 40 a 29	De 0 a 3	De 16 a 13
		2	De 8 a 10	De 25 a 21	De 2 a 5	De 28 a 24	De 4 a 6	De 12 a 11
		3	De 11 a 24	De 20 a 0	De 6 a 16	De 23 a 0	De 7 a 16	De 10 a 0
Trabajador 1	3	3	1	3	1	1	2	
Trabajador 2	2	3	1	3	1	1	1	
Trabajador 3	3	3	1	3	1	1	2	
Trabajador 4	4	3	1	3	2	1	3	
Trabajador 5	1	1	1	2	1	2	1	
Trabajador 6	5	3	1	3	2	2	3	
Trabajador 7	4	3	1	3	1	2	2	
Trabajador 8	5	3	2	3	2	2	3	
Trabajador 9	2	3	1	3	1	1	1	
Trabajador 10	1	1	1	2	1	3	1	
Trabajador 11	1	2	1	2	1	2	2	
Trabajador 12	1	1	1	2	1	2	2	
Trabajador 13	2	2	2	3	2	2	3	
Trabajador 14	4	3	1	3	2	2	2	
Trabajador 15	2	3	1	1	1	1	2	
Trabajador 16	2	3	1	2	1	1	2	
Trabajador 17	4	3	1	3	1	3	3	
Trabajador 18	1	1	1	3	1	1	1	
Trabajador 19	5	3	2	3	1	3	3	
Trabajador 20	3	1	2	3	1	3	2	
Trabajador 21	3	3	1	3	1	3	1	
Trabajador 22	3	3	1	3	1	1	1	
Trabajador 23	4	3	1	3	1	1	3	
Trabajador 24	3	3	1	1	2	2	3	
Trabajador 25	4	3	1	3	1	2	3	
Trabajador 26	2	2	2	3	1	3	2	
Trabajador 27	3	3	2	3	1	2	1	
Trabajador 28	4	3	1	3	1	3	1	
Trabajador 29	4	3	2	3	1	3	1	
Trabajador 30	3	3	1	3	1	2	2	
Trabajador 31	3	3	1	2	1	2	2	
Trabajador 32	3	3	1	3	1	2	1	
Trabajador 33	5	2	2	3	2	2	3	
Trabajador 34	3	3	1	1	2	2	3	
Trabajador 35	1	1	1	2	1	2	1	
Trabajador 36	1	1	1	3	1	1	1	

Trabajador 37	4	3	1	3	1	2	3
Trabajador 38	5	3	1	3	2	2	2
Trabajador 39	2	2	1	2	1	2	2
Trabajador 40	4	3	1	3	1	1	2
Trabajador 41	3	3	1	2	1	1	2
Trabajador 42	3	3	1	2	1	1	2
Trabajador 43	3	3	1	3	1	1	1
Trabajador 44	4	3	2	3	1	3	1
Trabajador 45	5	3	1	3	1	1	2
Trabajador 46	5	3	2	3	1	3	3
Trabajador 47	5	3	1	3	1	2	3
Trabajador 48	4	3	1	3	1	3	1
TOTAL		125	58	128	57	91	94
PROMEDIO	3,14	2,60	1,21	2,67	1,19	1,90	1,96

Fuente: Datos de la investigación

Elaboración: Autor

En el presente cuadro se procede a asignar valores lineales a los resultados anteriormente presentados primero la variable desempeño laboral de la evaluación de desempeño de los operarios versus sus jefes y posteriormente a la evaluación de riesgos psicosociales método Ista, bajo las siguientes puntuaciones:

- 1 asignado al nivel de exposición más favorable para la salud
- 2 asignado al nivel de exposición psicosocial intermedio
- 3 asignado a nivel de exposición psicosocial más desfavorable para la salud.

En instrumento de evaluación de desempeño por competencia de los empleados del área de producción se asignó valores lineales según lo siguiente:

- 1 asignado a excelente
- 2 asignado a muy satisfactorio
- 3 asignado a satisfactorio
- 4 asignado a poco satisfactorio
- 5 asignado a insatisfactorio

Cuadro N° 4.22.- Matriz de análisis de coeficiente de correlación lineal de variables del Istas y desempeño laboral

	EXIGENCIAS PSICOLOGICAS	TRABAJO ACTIVO Y POSIBILIDAD DE DESARROLLO	INSEGURIDAD	APOYO SOCIAL Y CALIDAD DE LIDERAZGO	DOBLE PRESENCIA	ESTIMA
Correlación	0,66789638	0,2632861	0,45306567	0,32193107	0,21410864	0,50293449

Fuente: Excel, herramienta de coeficiente de correlación.

Elaboración: Autor

La correlación positiva entre las variables desempeño laboral con exigencias psicológicas, inseguridad y estima es moderada positiva con lo que podemos sugerir trabajar sobre estas para mejorar el desempeño de los operarios de Prologic S.A.

Se hace evidente que existe una correlación moderada positiva entre las exigencias psicológicas y el desempeño laboral, por lo tanto se podría indicar que si se distribuye las tareas de forma adecuada impidiendo la acumulación de trabajo y desgaste mental, es muy probable que el desempeño mejore.

La variable de inseguridad como estima, también poseen una correlación moderada positiva por lo que se recomienda trabajar en sus tópicos más importantes que son: percepción de estabilidad, rotación, reconocimiento por parte de sus superiores y sobre todo mejorar la percepción en el trato.

Con estas mejoras se asegura el incremento del desempeño en los trabajadores.

Entre las variables: trabajo activo, posibilidad de desarrollo, apoyo social, calidad de liderazgo y doble presencia, existe una correlación que es muy pequeña por lo que se recomienda no tomarlas en cuenta.

4.7 ANALISIS GLOBAL DE LAS TECNICAS UTILIZADAS

Las capacidades físicas e intelectuales de los trabajadores dentro del área de producción tienen muchos factores que influyen en su rendimiento dentro y fuera de la empresa.

Con la presente investigación y con el análisis de cada una de las técnicas se han detectado factores que afectan en el desempeño laboral del personal de producción de la empresa Prologic S.A. Con las técnicas aplicadas se ha demostrado que existen en el contexto laboral situaciones que son percibidas de forma negativa por el trabajador y la organización. De acuerdo con las técnicas empleadas damos a conocer el siguiente análisis general:

Se identificó que los niveles de carga laboral en los empleados del área de producción son altos, (promedio 3,03 alta carga mental) dado que ha generado estrés en muchos de los trabajadores evidenciando malestares psicológicos y biológicos, debido a los niveles exposición desfavorable que inciden en el estrés y una de ellas son la inseguridad de los puestos de trabajo y las exigencias psicológicas.

Los daños a la salud son el fruto de la exposición continuada a factores de riesgo psicosocial y los perjuicios pueden ser de carácter físico, psíquico o conductual. Los trastornos físicos pueden ser de tipo cardiovascular o digestivo, los daños psíquicos suelen ser los trastornos adaptativos y la depresión, mientras que los trastornos conductuales pueden ser las adicciones o toxicomanías.

Con el presente estudio realizado se evidencia que la sobrecarga laboral tiene un efecto que impacta de forma negativa al trabajador, generando que las capacidades se reduzcan y al estar sobrecargado, por las metas que impone el jefe las cuales no las pueden cumplir en su mayoría. Esto responde de manera afirmativa a la premisa mayor que se había planteado en un inicio de la investigación, *“la carga laboral incide en el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de la compañía Prologic S.A”*.

En el grupo de trabajo del área de producción se detecta rápidamente que existe un ambiente laboral en las cuales predominan indicadores que deben ser considerados para que no impacte el trabajo realizado por cada uno de los empleados.

La percepción de sobrecarga dentro del sistema de trabajo es evidente en los jefes de esta área con un nivel elevado de carga laboral.

En el diagnóstico de la evaluación de desempeño una información muy importante es la evidencia de que existen empleados que poseen un desempeño excelente y otros no; la calificación excelente se evidencia en el 15% muy satisfactorio, en el 17% satisfactorio y en el 27% poco satisfactorio, en el 25% es insatisfactorio, en el 17% datos que son de relevancia si se desea establecer un análisis de variables y responder preguntas como: ¿Cuáles son las variables que afectan con mayor intensidad al desempeño laboral? Y que cuya respuesta se hace evidente en el análisis correlacional lineal de variables, que se establece que existe una correlación directa moderada positiva de variables entre: desempeño laboral y exigencias psicológicas; y desempeño laboral e inseguridad dentro de la empresa.

Los factores que inciden en la carga laboral en los empleados del área de producción de la empresa son los horarios extendidos, ejercer actividades de otros, así mismo como la distribución excesiva e inequitativa de trabajo en empleados, reduciendo su rendimiento; además se puede mencionar que el ambiente laboral incide de forma directa en la percepción de la sobrecarga de actividades; así como también incide las exigencias psicológicas y la inseguridad que presentan los trabajadores.

Las estructuras que configuran de a poco mecanismos de reducción de desempeño laboral, están dados básicamente por el exceso de carga laboral, el cual ha generado malestares directo e indirectamente en los empleados, evidenciado en los cuestionario y el protocolo de observación.

La afectación de la carga laboral en el desempeño del personal de producción de la empresa Prologic S.A., es afectada por un gran sistema de factores que se estructuran y obtiene gran importancia dentro de la empresa y el cual debe ser reducido de forma sistemática y sistémica; porque aquello altera la salud del trabajador y reduce el desempeño y por ende la productividad de la empresa.

CAPITULO V

5.1 CONCLUSIONES

La carga laboral es un problema, en una sociedad de consumismo y desarrollo permanente, se hace cada vez más evidente en la mayoría de las empresas, el sistema de producción, demanda y oferta crece de forma acelerada en concordancia a la cantidad de consumidores que van creciendo día a día; entonces los resultados por productos deben ir aumentando cada vez más, partiendo desde esta lógica podemos comenzar a observar que el crecimiento acelerado está estableciendo que las empresas se adapten a aquello, por lo cual se incrementan las contrataciones, pero así mismo se duplica el trabajo para la mayoría de los empleados que colaboran en dichas instituciones.

A través de este proceso de investigación progresiva y sistemática, que se hace acreedora de un sistema de estudio basado en las entrevistas, observación e instrumentos que se escogieron conociendo su funcionalidad y su importancia para la consecución de los objetivos planteados en la primera parte de la presente tesis. Siendo así se pretendió dar respuestas a las preguntas de investigación que se hacen capaz de analizarlas y de obtener una conclusión que va servir en un futuro muy inmediato para el no mantenimiento de este problema que está afectando, no solo a los trabajadores, sino a todos los sujetos e instituciones que de forma directa o indirecta hacen parte de este problema.

Uno de los datos muy interesante que se mencionarán son para contestar los objetivos y las preguntas de investigación, además de aquello se hará referencia de información encontrada y que no se esperaba hacerlo.

Respondiendo al primero objetivo que es: Identificar el nivel de carga laboral en los empleados del área de producción, se ha encontrado que dicho nivel con mayor frecuencia es “medio y alto”, de los cuales la percepción de sobrecarga se genera en el 38%, el 23% de empleados sienten con frecuencia que se encuentran al límite de sus capacidades y en un 30% se evidencia que su jefe le asigna metas que no debe cumplir, es decir que la sobrecarga laboral tiene un efecto que impacta de forma negativa al trabajador, generando que las capacidades se reduzcan y al estar sobrecargado, por las metas que impone el jefe, las cuales no las pueden cumplir; así mismo este dato lo refuerza el análisis del protocolo

de observación para carga laboral según exigencias de puesto, que el 59% presenta un nivel de carga elevado en los empleados del área de producción, lo cual ha generado estrés en muchos de los trabajadores evidenciando malestares psicológicos y biológicos, debido a los niveles de exposición desfavorable que inciden y una de ellas es la inseguridad de los puestos de trabajo y las exigencias sociológicas que tienen mayor impacto.

Respondiendo al segundo objetivo que es: Describir el desempeño laboral en los empleados del área de producción, se ha evidenciado que la calificación excelente se evidencia en el 15%, muy satisfactorio en el 17%, satisfactorio en el 27%, poco satisfactorio en el 25% e insatisfactorio en el 17%, datos que son de relevancia si se desea establecer un análisis de variables, por lo tanto se hace necesario recurrir a técnicas de mejoramiento de dichos resultados, así mismo se evidencia que solo el 15% de los empleados poseen una calificación de excelente, el cual es una cantidad que se debe incrementar e incluso mejorar, teniendo en cuenta las condiciones psicosociales de riesgos a lo que pueden ser objeto, es decir una intervención multidisciplinaria y directiva.

Respondiendo al tercer objetivo: que es Conocer la relación que existe entre carga laboral y desempeño en los empleados del área de producción de la Empresa Prologic S.A. de la ciudad de Guayaquil, la relación es directa e inversamente proporcional, a mayor carga, menor va a ser el desempeño y esto se lo hace evidente por los resultados del estudio que se evidencia que la percepción de sobrecarga es en el 18% de los trabajadores, A este presente dato se le puede sumar el análisis de la entrevista realizada a los jefes de áreas, lo cual confirman de manera sostenida que los empleados si son sobrecargados en su mayoría.

Respondiendo al cuarto objetivo: que es Identificar los factores que inciden en la carga laboral en los empleados del área de producción de la empresa Prologic S.A. de la ciudad de Guayaquil; los datos obtenidos en la investigación son los horarios extendidos, ejercer actividades de otros, así mismo como la distribución excesiva e inequitativa de trabajo en empleados, reduciendo su rendimiento; además se puede mencionar que el ambiente laboral incide de forma directa en la percepción de la sobrecarga de actividades; así como también incide las exigencias psicológicas y la inseguridad que presentan los trabajadores debido al cambio repentino de empleados.

Respondiendo al quinto objetivo: que es Determinar mediante la herramienta de coeficiente de correlación lineal las variables de mayor relevancia; los datos obtenidos no solo contestan al este objetivo, sino también al objetivo cuatro, debido a que a través del coeficiente de correlación lineal, se obtiene que las exigencias psicológicas están correlacionadas de forma moderada positiva con el desempeño laboral ($r=0,66789638$), por lo tanto se podría indicar que si se distribuye las tareas de forma adecuada impidiendo la acumulación de trabajo y desgaste mental, es muy probable que el desempeño mejore. Así mismo la variable de inseguridad como estima, también poseen una correlación moderada positiva (Inseguridad $r=0,45306567$ – Estima $r=0,50293449$) por lo que se recomienda trabajar en sus tópicos más importantes que son: percepción de estabilidad, rotación, reconocimiento por parte de sus superiores y sobre todo mejorar la percepción en el trato.

Así mismo como se respondió con anterioridad los objetivos específicos de la presente investigación, se hace necesario también afirmar, con lo mencionado antes, que la hipótesis de la investigación es verdadera y que la carga laboral influye en el desempeño laboral de los trabajadores del área de producción de la compañía Prologic S.A.

Es así que presentando toda esta información se hace necesario mencionar que dicho trabajo no solo respondió a los objetivos y respondió la hipótesis de trabajo, que se plantearon en un principio, sino que se obtuvo también evidencias adicionales; que la inseguridad laboral impacta de manera negativa en el 75% de los trabajadores, seguido de las exigencias psicológicas, impactan de forma desfavorable a un 75%.

El 75% del cansancio frecuente los jefes lo atribuye a la evidencia en el 22% de los trabajadores e irritabilidad en el 33%. Las tensiones que genera el trabajo se ven reflejados en problemas digestivos, dolores de cabeza y malestares generales u otras enfermedades más específicas, provocado aquello además por el estrés y la sobrecarga de trabajo en algunos de los casos, la percepción de carga mental es alta y de carga física es medio según promedios de instrumento.

Todo lo antes expuesto nos hace concluir con el cumplimiento del objetivo general que se planteó en un principio que es: Determinar, mediante una descripción cualitativa, la incidencia de la carga laboral en el rendimiento de los colaboradores del área de producción de la empresa Prologic S.A, de la ciudad de Guayaquil, año 2014.

5.2 RECOMENDACIONES

Para los presentes casos que han sido objetos de investigación, de acuerdo a los resultados obtenidos durante todo este proceso de estudio minucioso y muy bien elaborado, se recomienda desarrollar un programa de reducción de la carga laboral, reconociendo los impactos que esta genera dentro de las áreas anteriormente mencionadas y sus posibles consecuencias a un futuro mediano y lejano.

Considerando los resultados obtenidos y los referentes teóricos revisados muy cuidadosamente se recomienda revisar los siguientes aspectos, para el mejoramiento y reducción de problemas de orden psicosocial-laboral que están presentes en el área de producción de la empresa Prologic S.A.

Se recomienda:

- Reforzar el trato justo y motivacional, en especial, la seguridad y estabilidad en el empleo, que el trabajador conozca claramente las normas y limitaciones para así evitar sanciones que afecten a lo remunerativo y a acrecentar los riesgos psicosociales.
- Establecer en la políticas de remuneraciones la formalización del proceso de horas extras y su respectiva cancelación, así se evitará que haya un ambiente de inconformidad ante toda lo remunerativo por su sobrecarga de trabajo..
- Establecer la seguridad, la estabilidad laboral y condiciones de trabajo como: sueldo, horario de trabajo y roles; para reducir la inseguridad de los empleados
- Crear un ambiente agradable y participativo por medio de la concienciación del trabajo, la salud y la familia, permitiendo la integración social, la estima y colaboración de la compañía para que sus factores sociales estén conformes si ellos se encuentran en sanas condiciones.

- Programar actividades de bienestar socio afectiva con la finalidad de educar, prevenir y mejorar las relaciones interpersonales y los medios estratégicos para hacer frente al estrés y problemas de orden laboral.
- La empresa debería invertir en el mejoramiento de las variables de inseguridad laboral y de exigencias psicológicas en las que mayormente existe una relación directa con el desempeño laboral.

Así mismo recomienda a los trabajadores de los casos estudiados asistir a consulta psicológica para que adecúen sus formas de trabajo y de interacción con los demás.

Se recomienda hacer lo antes indicado en el menor tiempo posible, ya que las consecuencias de la carga laboral se agravan de forma progresiva y sistemática, recordando que la problemática no solo afecta a quien la sufre, sino a todo el grupo psicosocial en el que hace parte dicha población; siendo así mismo la recomendación aplicarla para otras áreas de la empresa.

BIBLIOGRAFÍA

- Adánez, M. (2011). "Satisfacción Laboral". "Satisfacción Laboral". Argentina.
- Ader, J. J. (1990) "*Organizaciones*". Argentina. Editorial Paidós
- Alles, Martha Alicia. (2002). Desempeño por competencias. En Evaluación de 360o (pág. 44). Buenos Aires.
- Borman, W. C. y Motowidlo, S.J. (1993). Expanding the criterion domain to include elements of contextual performance. En En N. Schmidt y W.C. Borman (eds), *personnel selection in organizations* (págs. 71- 98). San Francisco: Jossey- Bass.
- Brief, A.P. y Motowidlo, S.J. (1986). Prosocial organizational behaviour. En *Academy of Management Review* (págs. 11, 710-725).
- Brunet, L. (2002). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones*. México D.F.: Trillas.
- Cabanillas, G. (1959). *Repertorio jurídico de locuciones, máximas y aforismos latinos y castellanos*. Buenos Aires: Omeba .
- Campbell, J.P., McCloy, R.A., Oppler, S.H., S. (1993). A theory of performance. In N. Schmitt, W.C. Borman and Associates. *En Personnel Selection in Organizations*. San Francisco,CA. Jossey-Bass.
- Cardy, R.L. y Dobbins, G.H. (1994). *Performance Appraisal: Alternative perspectives*. Cincinnati, Oh: South-Western.
- Chavaria Cosar, Ricardo Ing. (2003) "La carga física de trabajo: definición y evaluación", Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, España, en línea: <http://www.siafa.com.ar/notas/nota86/cargafisica.htm>
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos*. Quinta Edición Santa Fé de Bogota: Editorial McGraw-Hill. Pág. 458
- Chiavenato, I. (2001). *Administración, Proceso Administrativo*. En Tercera Edición (pág. 42). Bogotá: McGraw Hill.
- Coens, Tom y Mary Jenkins. (2001). ¿Evaluaciones del Desempeño? En *Por qué no funcionan y cómo reemplazarlas*, 1ra. Edición (pág. 20). Colombia: Norma.
- Flanagan, J. (1954). "The critical incident technique". En *Psychological Bulletin*, Vol. 51, N° 4, pp. 327-358.
- Furnham, A. (1992). *Personality at work*. En *The role of individual differences in the workplace*. London: Routledge.
- Genescá, E. (1977). *Motivación y enriquecimiento del trabajo*. Barcelona: Hispano Europea.
- Gómez Luis-Mejía, David B. Balkis, Robert L. Andy. (2001). *División y Gestión de Recursos Humanos*. En Pearson Educación (pág. 118).
- Guillermo Cabanellas. "Repertorio jurídico de locuciones, máximas y aforismos latinos y castellanos". Buenos Aires: Bibliográfica Omeba. 1959, pág 72
- Guzzo, R.A. y Gannett, B.A. (1988). The nature of facilitators and inhibitors of effective task performance. En In F.D. Schoorman and B. Schneider (eds) *Facilitating Work Effectiveness*, Lexington, MA: Lexington Books.

- Hernández Sampieri, Roberto. (2010) "Fundamentos de Metodología de la Investigación". Pág. 65, 148
- Herzberg, F., Mausner, B. y Snyderman, B. (1959). The motivation to work. Nueva York. Nueva York: Jhon Wiley.
- Houssay, B. et al. (1971). "Fisiología del ejercicio. Fisiología humana". La Habana: Ciencia y Técnica, , pp. 631- 646.
- Instituto Nacional para la Seguridad y Salud Ocupacional en Estados Unidos 2005 NIOSH, National Institute for Occupational Safety and Health <http://www.cdc.gov/spanish/niosh/> , recuperado el 5 de noviembre del 2013.
- Jaén Díaz, M. (2010). Predicción del rendimiento laboral a partir de indicadores de motivación, personalidad y percepción de factores psicosociales. Madrid: Universidad Complutense de Madrid.
- Kanawaty, G. (1996). Organización Internacional del Trabajo. En Introducción al Estudio del Trabajo (pág. 251).
- Latham, G. y Pinder, C. (2005). Work motivation theory and research at the dawn of the twenty-first century. En Annual Review of Psychology (págs. 56: 485-516).
- Lawler, E.E. (1994). Performance Appraisal: the next generation, Compensation and Benefits Review, mayo-junio.
- López Núñez, María Inmaculada. Ps. (2010) "Tesis de grado: Generalización al ámbito laboral de dos instrumentos de medida subjetiva de la carga mental", En línea: <http://eprints.ucm.es/10252/1/T31574.pdf> pág. 55
- Martínez Mesa, J. A. (2 de agosto de 2011). Psicofisiología de la fatiga. Revista Cubana Médica: deporte y cultura., 6(2), 15. Obtenido de www.imd.inder.cu
- Mitchell, T.R. y Daniels, D. (2003). Motivation. En W.C. Borman, D.R. Ilgen, R.J., Klimoski y M.U. George. En Handbook of Psychology: Industrial and organizational psychology, Vol. 12 (págs. 225-254). Nueva York: John Wiley & Sons.
- Moorhead, G. y Griffin, R.W. (1998). Organizational behavior: managing people and organizations. En Boston: Houghton Mifflin.
- Morales Cartaya, Alfredo. (2009). Capital Humano, hacia un sistema de gestión en la empresa Cubana. Cuba: Política.
- Moreno Jimenez, Bernardo y Baez León, Carmen (2010). "tesis de grado: *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*". Recuperado el 10 agosto del 2015, en línea: https://www.fundacionmapfre.org/documentacion/publico/i18n%20/catalogo_imagenes/grupo.cmd?path=1065301. Madrid-España
- Mount, M.K., Judge, R.A., Scullen, S.E., S. (1998). Trait, rater and level effects in 360-degree performance ratings. En Personnel Psychology. 51(3), 557-576.
- Muchinsky, P.M. (2000). Psicología Aplicada al Trabajo: Una introducción a la psicología industrial y organizacional (6ª ed). Madrid: Paraninfo.
- NIOSH. (2005). Instituto Nacional para la Seguridad y Salud Ocupacional, National Insitute for Occupational Safety and Helth. En Http:

- [//www.cdc.gov/spanish/niosh/](http://www.cdc.gov/spanish/niosh/), recuperado el 5 de noviembre del 2013. Estados Unidos.
- Observatorio Vasco de acoso moral. (2012). La salud mental de las y los trabajadores (Primera ed.). Madrid, España: La Ley.
- OIT. (1986). Factores psicosociales en el trabajo: Reconocimiento y control. Ginebra: OIT.
- Peters, L.H. y O'Connor, E.J. (1980). Situational constraints and work outcomes: The influence of a frequently overlooked construct. En *Academy of Management Review*, 5, 391-397.
- Pinder, C.C. (1998). Work motivation in organizational behavior. Upper Saddle River: Prentice Hall.
- Robbins. (02 de 06 de 1996). El concepto de “satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza. Recuperado el 02 de agosto de 2015, de <http://www.ugr.es/~recfpro/rev61COL5.pdf>
- Roque Rivas, Ricardo (2007). “Ergonomía en el diseño y la producción industrial”, editorial Nobuko. Buenos Aires-Argentina. Pág. 303
- UNE-EN ISO 10075-3:2005 “Principios ergonómicos relativos a la carga de trabajo mental. Parte 3: Principios y requisitos referentes a los métodos para la medida y evaluación de la carga de trabajo mental (ISO10075-3:2004)”
- Uría Calderón, Diana Elizabeth, Ing. (2005). “El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de andelas cía. Ltda. De la ciudad de Ambato”. En línea: <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/handle/123456789/1376/296%20Ing.pdf?sequence=1>
- Uwe Schaarschmidt Dr. Y Rosa Prado Lcda. (2002). “Introducción a la Psicología del Trabajo. Tomo I”. Pág. 69
- Viswesvaran, C. y Ones, D.S. (2000). Perspectives on models of job performance. En *Journal of Selection and Assessment*, 8(4), 216-226.
- Waldman, D.A. (1994). The contributions of total quality management to a theory of work performance. En *Academy of Management Review*, 19(3), 510-536.
- Werther, William; Davis, Keith. (2000). “Administración de Personal de Recursos Humanos”. En McGraw-Hill, 5ta. Edición (pág. 295). México.
- Young, M. S. y Stanton, N. A. (2002). It’s all relative: defining mental workload in the light of Annetts. *Ergonomics* 45(14), 1018-1020.