



**UNIVERSIDAD SAN FRANCISCO DE QUITO-ECUADOR  
UNIVERSIDAD DE HUELVA-ESPAÑA**

**Colegio de Postgrados**

**Análisis de correlación entre un test de personalidad laboral y un  
método de evaluación de riesgos psicosociales para identificar  
las demandas psicológicas**

**Rosana del Pilar Torres Cárdenas**

**Álvaro Peralta Beltrán, MSc.,** Director de Trabajo de  
Titulación

Trabajo de Titulación presentado como requisito para la obtención del título de  
Magíster en Seguridad, Salud y Ambiente

Quito, marzo de 2015

**Universidad San Francisco De Quito – Ecuador  
Universidad De Huelva – España**

**Colegio de Postgrados**

**HOJA DE APROBACIÓN DE TRABAJO DE TITULACIÓN**

**Análisis de correlación entre un test de personalidad laboral y un método de evaluación para identificar las demandas psicológicas**

**Rosana del Pilar Torres Cárdenas**

Álvaro Peralta Beltrán, MSc.  
Director de Trabajo de Titulación

\_\_\_\_\_

Carlos Ruiz Frutos, PH.D.  
Miembro Comité de Trabajo de Titulación

\_\_\_\_\_

José Antonio Garrido Roldán, Ing. MSc.  
Miembro Comité de Trabajo de Titulación

\_\_\_\_\_

Luis Vásquez Zamora, MSc.-ESP-DPLO-FPhD.  
Director de la Maestría en Seguridad, Salud y Ambiente  
de la Universidad San Francisco de Quito y  
Jurado de Trabajo de Titulación

\_\_\_\_\_

Fernando Ortega, MD., MA, PH.D.  
Decano de la Escuela de Salud Pública

\_\_\_\_\_

Gonzalo Mantilla, MD-MEd-FAAP  
Decano de Colegio de Ciencias de la Salud

\_\_\_\_\_

Víctor Viteri Breedy, PH.D.  
Decano del Colegio de Postgrados

\_\_\_\_\_

Quito, marzo de 2015

## © DERECHOS DE AUTOR

Por medio del presente documento certifico que he leído la Política de Propiedad Intelectual de la Universidad San Francisco de Quito y estoy de acuerdo con su contenido, por lo que los derechos de propiedad intelectual del presente trabajo de investigación quedan sujetos a lo dispuesto en la Política.

Asimismo, autorizo a la USFQ para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de investigación en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Firma: \_\_\_\_\_

Nombre: Rosana del Pilar Torres Cárdenas

C. I.: 1711383040

Fecha: Quito, marzo de 2015

## DEDICATORIA

A mi hijo por todo su amor y sacrificio, a mi esposo por su paciencia, ternura y apoyo durante este tiempo, a mis padres por siempre haber creído en mí e inspirarme para ser mejor cada vez.

## AGRADECIMIENTOS

Quisiera agradecer la valiosa guía y consejo de mi Director del Trabajo de Titulación, MSc. Álvaro Peralta Beltrán, así como también a mi lector el MSc. Francisco Cevallos.

De igual manera quisiera reconocer el total apoyo brindado por la alta dirección de la empresa en la que se efectuó este estudio y todos sus colaboradores, así como a mis colegas, quienes con sus aportes, han permitido que este trabajo recogiera importantes sugerencias.

Un especial, agradecimiento al MSc.-ESP-DPLO-FPhD. Luis Vásquez Zamora, quien durante el desarrollo de la maestría, ha nutrido mi desarrollo profesional con sus enseñanzas y experiencias.

No puedo dejar de expresar mi gratitud al PH.D. Carlos Ruiz Frutos, al Ing. MSc. José Antonio Garrido Roldán, y al equipo de docentes que compartieron sus conocimientos a lo largo de la maestría.

## RESUMEN

Algunos rasgos de personalidad pueden influir en la predisposición a las demandas psicológicas y sus efectos. Este estudio pretende partir con la identificación de los rasgos de personalidad laboral de las personas que trabajan en el área del call center de una empresa a través de un test específico el 16 PF y analizar los mismos con los resultados obtenidos a través de la aplicación de un método de evaluación de riesgo psicosocial F-Psico a la misma población.

Esta indagación se efectuó en 120 operadores telefónicos, que están distribuidos de manera permanente en 8 equipos de trabajo, correlacionando cualitativamente la información obtenida entre los rasgos de personalidad grupales y el nivel de demandas psicológicas como factor de riesgo psicosocial.

Los resultados obtenidos de esta investigación es la identificación de los grupos de trabajo vulnerables y los factores a ser considerados para establecer un perfil psicolaboral para la selección de personas a trabajar en este puesto y sugerencias para mejorar ciertos rasgos de personalidad para el personal ya contratado.

Toda persona que ingrese a trabajar en el área de call center de la empresa deberá tener el perfil mínimo requerido en factores de personalidad. Las recomendaciones de concientización deben ser asumidas con compromiso por todas las personas de la empresa para mejorar el entorno laboral.

## **ABSTRACT**

Some personality traits can influence susceptibility to psychological demands and their effects. This study aims to identify personality traits for the employment of persons working in the area of call center of companies through a specific test 16 PF and analyze their correlation with results obtained through the application of a method of assessing psychosocial risk F-Psycho to the same population.

This research was conducted on 120 telephone operators, which are distributed permanently in 8 teams, qualitatively correlating information obtained between personality traits group and level of psychological demands and psychosocial risk factor.

The results of this research is the identification of vulnerable groups of work and the factors to be considered in establishing a psychology profile for selecting people to work in this position and suggestions for improving certain personality traits for staff who was already hired.

Every person entering to work in the area of call center for company must have the minimum required profile personality factors. Recommendations awareness must be assumed with commitment by all people in the company to improve the work environment.



## TABLA DE CONTENIDO

<b>Resumen</b> .....	7
<b>Abstract</b> .....	8
<b>CAPITULO 1: INTRODUCCIÓN AL PROBLEMA</b> .....	15
1.1. Antecedentes .....	17
1.2. El problema .....	19
1.3. Objetivos .....	19
1.3.1. Objetivo General .....	19
1.3.2. Objetivos especificos .....	20
1.4. Hipótesis .....	20
1.5. Preguntas de investigación .....	20
1.6. Contexto y marco teórico .....	21
1.6.1. Marco legal .....	25
1.7. Propósito del estudio .....	28
1.8. Significado del estudio .....	28
1.9. Definición de términos .....	28
1.10. Presunciones del autor .....	33
1.11. Supuestos del estudio .....	33
<b>CAPITULO 2: REVISIÓN DE LA LITERATURA</b> .....	34
2.1. Rasgos de personalidad y comportamiento laboral .....	35
2.1.1. Instrumento de medición: Test 16FP .....	38
2.2.2. Factores de Riesgo Psicosociales .....	47
2.2.2.1. Evaluación de riesgos psicosociales: Método F-Psico.....	52
2.2.3. Efectos negativos de los riesgos psicosociales .....	55
2.3. El ausentismo y las demandas psicológicas .....	57
2.3.1. El ausentismo con relación a las demandas psicológicas .....	60
<b>CAPITULO 3: METODOLOGÍA</b> .....	61
3.1. Diseño de la investigación .....	61
3.2. Universo y Muestra .....	61
3.3. Técnicas de Recolección de datos .....	62
3.4. Plan de Acción .....	65
3.5. Consideraciones éticas .....	67

<b>CAPÍTULO 4 : ANÁLISIS DE RESULTADOS</b> .....	68
4.1. Rasgos de personalidad más relevantes identificados en los equipos del call center, a través del test de personalidad laboral 16 PF .....	69
4.1.1. Análisis de resultados identificados por grupo de call center .....	71
4.1.1.1. Grupo 1: Postventa zona 1 matutino .....	72
4.1.1.2. Grupo 2: Postventa zona 1 vespertino .....	74
4.1.1.3. Grupo 3: Postventa zona 2 matutino .....	77
4.1.1.4. Grupo 4: Postventa zona 2 vespertino .....	79
4.1.1.5. Grupo 5: Preventa zona 1 matutino .....	81
4.1.1.6. Grupo 6: Preventa zona 1 vespertino .....	84
4.1.1.7. Grupo 7: Preventa zona 2 matutino .....	86
4.1.1.8. Grupo 8: Preventa zona 2 vespertino .....	88
4.1.2. Análisis de resultados identificados por factores de personalidad .....	91
4.1.2.1. Factor A: Reservado / Expresivo .....	93
4.1.2.2. Factor B: Menos / Más Inteligente .....	94
4.1.2.3. Factor C: Inestable / Estable Emocionalmente .....	95
4.1.2.4. Factor E: Sumiso / Afirmativo .....	96
4.1.2.5. Factor F: Sobrio / Despreocupado .....	97
4.1.2.6. Factor G: Activo / Escrupuloso .....	98
4.1.2.7. Factor H: Recatado / Aventurado .....	99
4.1.2.8. Factor I: Calculador / Afectuoso .....	100
4.1.2.9. Factor L: Confiado / Desconfiado .....	101
4.1.2.10. Factor M: Práctico / Imaginativo .....	102
4.1.2.11. Factor N: Ingenioso / Astuto .....	103
4.1.2.12. Factor O: Seguro de sí / Aprensivo .....	104
4.1.2.13. Factor Q1: Conservador / Experimentador .....	105
4.1.2.14. Factor Q2: Dependiente / Autosuficiente .....	106
4.1.2.15. Factor Q3: Incontrolado / Controlado .....	107
4.1.2.16. Factor Q4: Relajado / Tenso .....	108
4.1.3. Rasgos de personalidad más relevantes .....	109
4.2. Demandas Psicológicas “elevadas” detectadas por el método F-Psico y su relación con el ausentismo .....	112
4.2.1. Análisis de los resultados obtenidos a través del método F-Psico .....	113
4.2.2. Cuadro de resultados de los riesgos psicosociales detectados a través del método F-Psico .....	117
4.2.3. Relación de resultados entre las demandas psicológicas “elevadas” y el ausentismo laboral por equipos de trabajo del call center .....	119

4.3. Análisis de correlación cualitativa entre los grupos con nivel “elevado” de demandas psicológicas y sus rasgos de personalidad más relevantes .....	121
4.4. Análisis de correlación cualitativa entre los grupos con nivel “adecuado” de demandas psicológicas y sus rasgos de personalidad más relevantes .....	126
<b>CAPITULO 5: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....	128
5.1. Conclusiones .....	128
5.2. Aportes .....	131
5.3. Recomendaciones .....	131
5.4. Recomendaciones para futuros estudios.....	132
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	133
<b>LISTA DE ANEXOS</b>	
ANEXO 1: TEST DE PERSONALIDAD LABORAL 16 PF.....	137
ANEXO 2: CUESTIONARIO DE EVALUACION DE RIESGOS PSICOSOCIALES F-Psico .....	145
ANEXO 3: HERRAMIENTA PREVIA PARA LA EVALUACIÓN DEL MÉTODO F-PSICO .....	154
ANEXO 4: HERRAMIENTAS PARA LA PLANIFICACION, POSTERIOR A LA APLICACIÓN DEL MÉTODO F-PSICO.....	157
ANEXO 5: RESULTADOS INDIVIDUALES DEL TEST 16PF .....	159
ANEXO 5A: Postventa zona 1 matutino, listado de resultados .....	160
ANEXO 5B: Postventa zona 1 vespertino, listado de resultados.....	161
ANEXO 5C: Postventa zona 2 matutino, listado de resultados .....	162
ANEXO 5D: Postventa zona 2 vespertino, listado de resultados .....	163
ANEXO 5E: Preventa zona 1 matutino, listado de resultados.....	164
ANEXO 5F: Preventa zona 1 vespertino, listado de resultados .....	165
ANEXO 5G: Preventa zona 2 matutino, listado de resultados .....	166
ANEXO 5H: Preventa zona 2 vespertino, listado de resultados.....	167
ANEXO 6: RESULTADOS OBTENIDOS DEL METODO F-PSICO .....	169
ANEXO 6A: Grupo 1 Postventa zona 1 matutino .....	194
ANEXO 6B: Grupo 2 Postventa zona 1 vespertino .....	195
ANEXO 6C: Grupo 3 Postventa zona 2 matutino.....	196
ANEXO 6D: Grupo 4 Postventa zona 2 vespertino .....	197
ANEXO 6E: Grupo 5 Preventa zona 1 matutino.....	198
ANEXO 6F: Grupo 6 Preventa zona 1 vespertino .....	199
ANEXO 6G: Grupo 7 Preventa zona 2 matutino .....	200
ANEXO 6H: Grupo 8 Preventa zona 2 vespertino.....	201
<b>LISTA DE FIGURAS</b>	
Figura 1 : Riesgos psicosociales en el trabajo .....	22
Figura 2 : Modelo de exigencias psicológicas .....	58
Figura 3. Fase C: Gráfica grupal de resultados test 16PF, Postventa Zona 1 Matutino .....	73

Figura 4. Fase C: Gráfica grupal de resultados test 16PF, Postventa Zona 1 Vespertino .....	76
Figura 5. Fase C: Gráfica grupal de resultados test 16PF, Postventa Zona 2 Matutino .....	78
Figura 6. Fase C: Gráfica grupal de resultados test 16PF, Postventa Zona 2 Vespertino .....	80
Figura 7. Fase C: Gráfica grupal de resultados test 16PF, Preventa Zona 1 Matutino .....	83
Figura 8. Fase C: Gráfica grupal de resultados test 16PF, Preventa Zona 1 Vespertino .....	85
Figura 9. Fase C: Gráfica grupal de resultados test 16PF, Preventa Zona 2 Matutino .....	87
Figura 10. Fase C: Gráfica grupal de resultados test 16PF, Preventa Zona 2 Vespertino .....	90
Figura 11. Factor A, rasgos de personalidad y número de grupos.....	93
Figura 12. Factor A, rasgos de personalidad, detalle de equipos y porcentajes con gráfico .....	93
Figura 13. Factor B, rasgos de personalidad y número de grupos.....	94
Figura 14. Factor B, rasgos de personalidad, detalle de equipos y porcentajes con gráfico .....	94
Figura 15. Factor C, rasgos de personalidad y número de grupos.....	95
Figura 16. Factor C, rasgos de personalidad, detalle de equipos y porcentajes con gráfico .....	95
Figura 17. Factor E, rasgos de personalidad y número de grupos.....	96
Figura 18. Factor E, rasgos de personalidad, detalle de equipos y porcentajes con gráfico .....	96
Figura 19. Factor F, rasgos de personalidad y número de grupos .....	97
Figura 20. Factor F, rasgos de personalidad, detalle de equipos y porcentajes con gráfico .....	97
Figura 21. Factor G, rasgos de personalidad y número de grupos .....	98
Figura 22. Factor G, rasgos de personalidad, detalle de equipos y porcentajes con gráfico .....	98
Figura 23. Factor H, rasgos de personalidad y número de grupos.....	99
Figura 24. Factor H, rasgos de personalidad, detalle de equipos y porcentajes con gráfico .....	99
Figura 25. Factor I, rasgos de personalidad y número de grupos .....	100
Figura 26. Factor I, rasgos de personalidad, detalle de equipos y porcentajes con gráfico .....	101
Figura 27. Factor L, rasgos de personalidad y número de grupos .....	101
Figura 28. Factor L, rasgos de personalidad, detalle de equipos y porcentajes con gráfico .....	102
Figura 29. Factor M, rasgos de personalidad y número de grupos .....	102
Figura 30. Factor M, rasgos de personalidad, detalle de equipos y porcentajes con gráfico .....	103
Figura 31. Factor N, rasgos de personalidad y número de grupos.....	103
Figura 32. Factor N, rasgos de personalidad, detalle de equipos y porcentajes con gráfico .....	104
Figura 33. Factor O, rasgos de personalidad y número de grupos .....	104

Figura 34. Factor O, rasgos de personalidad, detalle de equipos y porcentajes con gráfico .....	105
Figura 35. Factor Q1, rasgos de personalidad y número de grupos .....	105
Figura 36. Factor Q1, rasgos de personalidad, detalle de equipos y porcentajes con gráfico.....	106
Figura 37. Factor Q2, rasgos de personalidad y número de grupos .....	106
Figura 38. Factor Q2, rasgos de personalidad, detalle de equipos y porcentajes con gráfico.....	107
Figura 39. Factor Q3, rasgos de personalidad y número de grupos .....	107
Figura 40. Factor Q3, rasgos de personalidad, detalle de equipos y porcentajes con gráfico.....	108
Figura 41. Factor Q4, rasgos de personalidad y número de grupos .....	108
Figura 42. Factor Q4, rasgos de personalidad, detalle de equipos y porcentajes con gráfico.....	109
Figura 43. Demandas psicológicas, distribución de porcentajes niveles de riesgo, por equipo de trabajo .....	114
Figura 44. Demandas Psicológicas, riesgo elevado y muy elevado por equipos de trabajo .....	115

#### LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Fase A: Resumen grupal de resultados test 16PF, Postventa Zona 1 Matutino .....	72
Tabla 2. Fase B: Resumen grupal en porcentajes de los resultados test 16PF, Postventa Zona 1 Matutino.....	73
Tabla 3. Fase D: Análisis grupal de los factores más relevantes en el test 16PF, Postventa Zona 1 Matutino.....	74
Tabla 4. Fase A: Resumen grupal de resultados test 16PF, Postventa Zona 1 Vespertino .....	74
Tabla 5. Fase B: Resumen grupal en porcentajes de los resultados test 16PF, Postventa Zona 1 Vespertino .....	75
Tabla 6. Fase D: Análisis grupal de los factores más relevantes en el test 16PF, Postventa Zona 1 Vespertino .....	76
Tabla 7. Fase A: Resumen grupal de resultados test 16PF, Postventa Zona 2 Matutino .....	77
Tabla 8. Fase B: Resumen grupal en porcentajes de los resultados test 16PF, Postventa Zona 2 Matutino.....	77
Tabla 9. Fase D: Análisis grupal de los factores más relevantes en el test 16PF, Postventa Zona 2 Matutino.....	79
Tabla 10. Fase A: Resumen grupal de resultados test 16PF, Postventa Zona 2 Vespertino .....	79
Tabla 11. Fase B: Resumen grupal en porcentajes de los resultados test 16PF, Postventa Zona 2 Vespertino .....	80
Tabla 12. Fase D: Análisis grupal de los factores más relevantes en el test 16PF, Postventa Zona 2 Vespertino .....	81
Tabla 13. Fase A: Resumen grupal de resultados test 16PF, Preventa Zona 1 Matutino .....	81
Tabla 14. Fase B: Resumen grupal en porcentajes de los resultados test 16PF, Preventa Zona 1 Matutino .....	82

Tabla 15. Fase D: Análisis grupal de los factores más relevantes en el test 16PF, Preventa Zona 1 Matutino .....	83
Tabla 16. Fase A: Resumen grupal de resultados test 16PF, Preventa Zona 1 Vespertino .....	84
Tabla 17. Fase B: Resumen grupal en porcentajes de los resultados test 16PF, Preventa Zona 1 Vespertino.....	84
Tabla 18. Fase D: Análisis grupal de los factores más relevantes en el test 16PF, Preventa Zona 1 Vespertino.....	86
Tabla 19. Fase A: Resumen grupal de resultados test 16PF, Preventa Zona 2 Matutino .....	86
Tabla 20. Fase B: Resumen grupal en porcentajes de los resultados test 16PF, Preventa Zona 2 Matutino .....	87
Tabla 21. Fase D: Análisis grupal de los factores más relevantes en el test 16PF, Preventa Zona 2 Matutino .....	88
Tabla 22. Fase A: Resumen grupal de resultados test 16PF, Preventa Zona 2 Vespertino .....	88
Tabla 23. Fase B: Resumen grupal en porcentajes de los resultados test 16PF, Preventa Zona 2 Vespertino.....	89
Tabla 24. Fase D: Análisis grupal de los factores más relevantes en el test 16PF, Preventa Zona 2 Vespertino.....	90
Tabla 25. Factores y rasgos de personalidad de los equipos de call center .....	91
Tabla 26. Factores y rasgos de personalidad, detalle de los equipos de call center .....	92
Tabla 27. Factor relevante, rasgos de personalidad, número de grupos .....	109
Tabla 28. Factor relevante: rasgos de personalidad, equipos y porcentajes.....	110
Tabla 29. Equipos de trabajo con rasgos de personalidad relevantes. ....	111
Tabla 30. Resumen grupal de resultados método F-Psico, factor demandas psicológicas. ....	113
Tabla 31. Resultado grupal en porcentajes método F-Psico, factor demandas psicológicas. ....	114
Tabla 32. Resumen de los riesgos psicosociales encontrados .....	117
Tabla 33. Prioridad de los riesgos psicosociales encontrados .....	118
Tabla 34. Relación del ausentismo laboral con las demandas psicológicas.....	120
Tabla 35. Correlación cualitativa de rasgos de personalidad de grupos con elevadas demandas psicológicas .....	122
Tabla 36. Correlación cualitativa de rasgos de personalidad en grupos con adecuadas demandas psicológicas.....	126

## **CAPITULO 1: INTRODUCCIÓN AL PROBLEMA.**

Todo tipo de trabajo implica la posibilidad de estar expuesto a riesgos propios de la naturaleza del mismo.

De acuerdo al giro del negocio de las empresas y la actividad que desarrollan los empleados existirá mayor predisposición a la existencias de ciertos riesgos, es decir los riesgos de trabajo que existen en una empresa del ramo de la construcción son diferentes a los de una empresa comercial. Sin embargo los riesgos laborales no pueden ser determinados al azar sino que tienen que ser evaluados por especialistas para la determinación de estos.

En el caso de una empresa comercial los principales riesgos a los que están expuestos sus colaboradores son aquellos de tipo psicosocial considerando que su actividad principal es el trato con otras personas.

La mayoría de empresas comerciales en su estructura de trabajo tienen equipos de call center, quienes al cumplir con su actividad para contactar a los clientes externos, son sometidos a presiones mayores al tener que seguir protocolos pre-definidos para mantener la atención telefónica, implicando ello en algunos de los casos, que dicho personal tenga que ocultar sus situaciones personales o de estrés laboral para mantener una adecuada atención al cliente.

Este tipo de situaciones sumadas a la presión y el volumen del trabajo suelen ser el origen de varios factores de riesgo psicosocial, entre ellos las demandas psicológicas que son el objeto de este trabajo de investigación.

Para este estudio se ha seleccionado una empresa comercial que tiene en su nómina 120 operadores telefónicos divididos en 8 equipos de trabajo en su call center. Estos equipos de trabajo fueron estructurados considerando la naturaleza

de la operación: preventa y postventa, la central de destino de llamadas: zona 1 y zona 2; y la jornada de labores: matutina y vespertina. Esta clasificación origina los siguientes equipos de trabajo:

Grupo 1:	Postventa zona 1 matutino	15 trabajadores
Grupo 2:	Postventa zona 1 vespertino	10 trabajadores
Grupo 3:	Postventa zona 2 matutino	15 trabajadores
Grupo 4:	Postventa zona 2 vespertino	15 trabajadores
Grupo 5:	Preventa zona 1 matutino	17 trabajadores
Grupo 6:	Preventa zona 1 vespertino	12 trabajadores
Grupo 7:	Preventa zona 2 matutino	14 trabajadores
Grupo 8:	Preventa zona 2 vespertino	22 trabajadores

Cabe indicar que los datos de identificación de la empresa y de sus empleados serán reservados para mantener la privacidad de la información.

Los altos directivos de esta empresa y su departamento de Talento Humano están preocupados por el alto nivel de ausentismo y rotación, así como la necesidad de elaborar un perfil psicolaboral para la selección basándose en la identificación de las demandas psicológicas como factor de riesgo psicosocial.

En el presente trabajo se busca realizar una investigación que permita identificar qué factores de personalidad tienen una correlación cualitativa con el nivel de demandas psicológicas elevadas y muy elevadas; la misma que se hará a través de los resultados obtenidos entre un test de personalidad laboral y un método de evaluación de riesgo psicosocial para identificar las demandas psicológicas.

Este trabajo se desarrollará con los siguientes capítulos:



Capítulo 1: En este capítulo se realizará la introducción a la problemática existente hablando de los factores de riesgos psicosociales y las demandas psicológicas, los antecedentes, el problema, la hipótesis a desarrollar, la pregunta de investigación, el contexto y marco teórico, la definición de términos a utilizar, el propósito de la tesis así como los supuestos del autor.

Capítulo 2: Se revisará sobre los rasgos de personalidad y comportamiento laboral, el instrumento de medición test 16PF, los factores de riesgos psicosocial, el método de evaluación F-Psico, los efectos negativos de los riesgos psicosociales, así como el ausentismo y su relación con las demandas psicológicas.

Capítulo 3: Este capítulo justifica la metodología utilizada para realizar el estudio, describe el diseño de la investigación, las técnicas de recolección, el plan de análisis de los resultados así como también las consideraciones éticas establecidas en este proyecto.

Capítulo 4: Muestra los datos que se obtuvieron del test16FP y del método F-Psico aplicados así como el análisis realizado con los datos obtenidos.

Capítulo 5: En base a los resultados obtenidos se procede a mencionar las conclusiones y las recomendaciones.

### **1.1 Antecedentes.**

La OIT, 1986, da la siguiente definición: “los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo y su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de organización, por una parte y por otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de las percepciones y

experiencias, puede influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo”

“Los riesgos psicosociales son diversos y se ven modulados por las características personales del individuo, algunos de los efectos más comunes de los mismos en los trabajadores son: estrés, irritabilidad, depresión, ansiedad y otros trastornos de la salud mental. Pero estos síntomas no son únicos se acompañan de la afectación de otros sistemas, también tenemos trastornos músculo-esqueléticos como dolor de espalda, cuello, trastornos respiratorios, digestivos así como presencia de conductas sociales relacionadas con la salud como son el hábito de fumar, consumo de drogas, sedentarismo, falta de participación social y absentismo laboral”.(Moreno, B.,Baez, Carmen, 2010).

Siendo que los riesgos psicosociales son percibidos por los individuos que trabajan dentro de un determinado puesto de trabajo, y que además su capacidad de resistencia o adaptación va a variar de acuerdo a sus factores de personalidad, es importante detectar tanto los riesgos psicosociales como los rasgos de personalidad dentro de una organización y revisar si existe una correlación cualitativa entre estos y los efectos que tienen en la misma.

Para el caso puntual de la empresa comercial de referencia cuya preocupación por el ausentismo está en el área del call center, se enfocaría este estudio inicial a comparar las demandas psicológicas con los rasgos de personalidad relevantes detectados en el 16PF.

## **1.2 El Problema.**

La personalidad de cada individuo está compuesta por un conjunto de rasgos y cualidades que nos hacen diferentes de los demás, teniendo en cuenta que en el transcurso de nuestra experiencia podemos presentar variaciones en los rasgos de la misma. Estos rasgos pueden verse afectados por las tensiones ambientales, laborales, familiares e individuales a los que las personas se vean sometidas.

El objeto de este estudio son los operadores de call center de una empresa comercial, quienes tienen un trabajo de tipo rutinario con atención telefónica al cliente y bajo ciertos parámetros laborales, los mismos que en algunas personas pueden llegar a desarrollar uno o varios síntomas de las demandas psicológicas de acuerdo a sus rasgos de personalidad.

Una de las manifestaciones más comunes que indican que existe algún riesgo psicosocial es el ausentismo laboral. El origen del ausentismo no siempre está en el individuo sino también en la organización o en ambos lados debido a una falta de supervisión adecuada, poca integración al lugar de trabajo y/o en las demandas psicológicas existentes.

## **1.3 Objetivos.**

### **1.3.1 Objetivo General:**

Realizar un análisis de correlación cualitativa entre los rasgos de personalidad obtenidos en el test de personalidad laboral 16PF y las demandas psicológicas evaluadas en el método F-Psico a los operadores del call center en una empresa comercial.

### **1.3.2 Objetivos específicos:**

- Identificar en cada equipo de call center, los rasgos de personalidad más relevantes a través del test de personalidad laboral 16PF.
- Identificar qué equipo de trabajo del call center es más vulnerable en la detección de las demandas psicológicas como factor de riesgo psicosocial y relacionarlo con el registro de ausentismo del periodo de la evaluación.
- Hacer una correlación cualitativa del equipo de trabajo que presente el nivel "más elevado" de demandas psicológicas con los rasgos de personalidad más relevante del mismo grupo.
- Hacer una correlación cualitativa del equipo de trabajo que presente el nivel "adecuado" de demandas psicológicas con los rasgos de personalidad más relevante del mismo grupo.

### **1.4 Hipótesis.**

¿Existe una correlación cualitativa entre los rasgos de personalidad obtenidos en el test laboral 16PF y las demandas psicológicas evaluadas en el método F-Psico a los operadores del call center de una empresa comercial?

### **1.5 Preguntas de investigación.**

- ¿Cuáles son los rasgos de personalidad más relevantes detectados a través del test de personalidad laboral 16PF en cada equipo de trabajo?
- ¿Será que el equipo de trabajo del call center más vulnerable en la detección de las demandas psicológicas como factor de riesgo psicosocial está relacionado con el registro de ausentismo en un periodo definido de evaluación?

- ¿Qué rasgos de personalidad se deben recomendar mejorar para lograr un nivel “adecuado” de demandas psicológicas en el equipo de trabajo que presenta el riesgo más “elevado”?
- ¿Qué rasgos de personalidad se debe recomendar identificar en la selección de personal para mantener un nivel “adecuado” de demandas psicológicas en los operadores del call center?

### **1.6 Contexto y Marco teórico.**

Uno de los problemas de nuestra sociedad, es la falta de herramientas para afrontar situaciones estresantes en la vida diaria de las personas, especialmente en el ámbito laboral, donde el estrés no manejado es uno de los principales problemas de salud.

Los riesgos o "factores de riesgo" psicosociales se han definido por la OIT (1986) 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 el otro. Estas interacciones podrían ejercer una influencia nociva en la salud de los trabajadores a través de sus percepciones y experiencia".

<b>Psicosociales</b>	<b>Monotonía en la tarea</b>
	<b>Sobretiempo</b>
	<b>Sobrecarga de trabajo</b>
	<b>Agresiones (Cliente, jefes y compañeros)</b>
	<b>Conflictos interpersonales</b>
	<b>Capacitación insuficiente</b>
	<b>Supervisión estricta</b>
	<b>Estrés</b>

Figura 1 Riesgos Psicosociales en el trabajo. Fuente OIT, Comisión Riesgos de trabajo, 2011

Este concepto evolucionó en la Organización Internacional del Trabajo. A inicios del año 2002 se elaboró la R-194 que tiene -Recomendaciones iniciales sobre la lista de enfermedades profesionales-, (OIT, R-194 Recomendaciones sobre lista de enfermedades profesionales, 2002) para posteriormente, en el año 2010 ser sustituido, incorporándose patologías de orden psíquico, categorizadas del siguiente modo: “Trastornos mentales y del comportamiento, trastornos de estrés postraumático, otros trastornos mentales o del comportamiento no mencionados en el punto anterior cuando se haya establecido científicamente o por métodos adecuados a las condiciones y a las prácticas nacionales, un vínculo directo entre la exposición a factores de riesgo que resulte de las actividades laborales y el(los) trastorno(s) mental(es) o del comportamiento contraídos por el trabajador”.

En los factores de riesgo psicosocial, según coinciden en señalar diversos expertos, tales daños podrían no llegar a darse o si se dan serían leves o fácilmente reversibles de ahí que algunos prefieran la definición dada por (Cox,

T., Griffiths, A., 1995) que los definen como "aquellos aspectos de la concepción, organización y gestión del trabajo así como de su contexto social y ambiental que tienen la potencialidad de causar daños físicos, sociales o psicológicos en los trabajadores" .

Los factores de riesgo psicosocial estarían, por lo tanto, más ligados al objetivo de alcanzar un bienestar personal y social de los trabajadores y una calidad en el trabajo y el empleo que a la clásica perspectiva de la seguridad y salud en el trabajo de evitar la producción de accidentes y enfermedades profesionales.

Una extensa literatura de definición de los mismos encontramos en diferentes países, en México, las afecciones vinculadas con factores de riesgo psicosocial aparecen bajo el título de neurosis del trabajo y se asocian a algunas actividades específicas: pilotos, aviadores, telefonistas y otras actividades similares.(Trueba,a., Trueva,B., 1987). Se las ubica bajo el título de "enfermedades endógenas". Está incluido dentro del articulado de la ley que regula los accidentes de trabajo y enfermedades asociadas a este.

En el caso de Chile, dentro del Decreto Supremo 109 del Ministerio de Trabajo y Previsión Social del 7 de junio de 1969, en el numeral 13 del artículo 19 se reconocen las Neurosis Profesionales incapacitantes, incluyendo depresión reactiva, trastorno de adaptación, trastorno de ansiedad y trastorno por somatización y por dolor crónico (Villalobos, 2004). En Colombia, se enfatiza en aquellos factores de la organización del trabajo (tiempo de trabajo, ritmo de trabajo, etc.) Que pueden generar riesgos para ciertas patologías. Además, la Resolución 1832/1994, Art. 42, establece la existencia de patologías causadas por estrés en el trabajo.

En Perú en protección de la mujer gestante, y el desarrollo del embrión y el feto durante la gestación, aprueban listado de los agentes que generan riesgos para la salud, entre los que se considera los factores psicosociales. (Resolución Ministerial N° 374-2008-TR).

En la Unión Europea, ninguno de los países “tiene una reglamentación específica en materia de estrés relacionado con el trabajo, pero los ordenamientos jurídicos de todos los países hacen referencia a los factores de riesgo psicosocial, que son la causa del estrés relacionado con el trabajo, en algunos países, las disposiciones legales van más allá de la Directiva Marco y establecen la necesidad de que los patronos adopten medidas en contra de los factores que se consideran riesgos psicosociales que causan estrés relacionado con el trabajo. Es el caso de Bélgica, Dinamarca, Alemania, los Países Bajos y Suecia” (Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, 2003).

En el continente asiático, existe un término denominado “Karoshi en Japón para referirse aquellos casos de enfermedad, suicidio o muertes inducidos por estrés laboral que no resulta soportable para la constitución psíquica de un individuo. La legislación laboral y en especial la jurisprudencia en dicho país asiático, ha incorporado algunos criterios que permiten el reconocimiento de indemnizaciones a favor de la familia del trabajador que fallece de esta manera” (Villalobos, 2004)

En Buenos Aires – Argentina, existe una ley para prevenir la violencia laboral, que atente sistémica y recurrentemente contra la dignidad, integridad, y maltrato incluyendo psicológico y/ social. (Ley N° 4330, BOCBA N° 4094, 2013).



En Ecuador, con la creación del sistema de Auditoría de Riesgos de Trabajo SART, las empresas incluyen en sus planes de vigilancia de la salud la detección, evaluación y medidas de control de los factores de riesgos psicosociales.

### **1.6.1 Marco Legal del sistema de prevención de riesgos psicosociales en el trabajo: Leyes, normas, reglamentos y documentos relacionados con la Seguridad y Salud que son aplicables en el Ecuador.**

Numerosas leyes, normas, reglamentos, documentos, convenios y otros documentos son aplicables como referencia en este tema, señalamos las más aplicables.

**Constitución Política del Ecuador:** Existen en nuestra constitución, varios artículos que garantizan la consecución de una política pública en Seguridad y Salud Ocupacional.

Art. 3 numeral 1: dispone que es deber primordial del Estado garantizar, sin discriminación alguna, el efectivo goce de los derechos de salud y seguridad social. Art.326 numeral 5: consagra, como principio el derecho al trabajo, que toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar, el numeral. Art.326 numeral 6 del mismo artículo garantiza el derecho de todo trabajador a ser reintegrado a su trabajo después de un accidente de trabajo. Art.332 menciona la eliminación de los riesgos laborales a los trabajadores a fin de no afectar su salud reproductiva.

**Plan Nacional del buen vivir:** Objetivo # 9: Garantizar trabajo digno en todas sus formas. El Plan indica que “los esfuerzos de las políticas públicas además de impulsar las actividades económicas que generen trabajo, garanticen remuneración y ambientes de trabajo saludables”. El Numeral 9.3. Inciso “a” indica: “que se deben fortalecer los mecanismos de control

para garantizar condiciones dignas de trabajo” Y el inciso “e” señala que se deben establecer mecanismos que aseguren entornos laborables accesibles y que ofrezcan condiciones saludables y seguras, que prevengan y minimicen los riesgos de trabajo.

### **Código de Trabajo:**

Art. 42,” Obligaciones del empleador” en el numeral 2 de este artículo se indica que es obligación del empleador proporcionar al trabajador un lugar de trabajo de acuerdo a las medidas de prevención, seguridad e higiene en el trabajo, tomando en cuenta facilitar el desplazamiento adecuado de las personas con discapacidad; el Numeral 3 se manifiesta que el empleador tiene la obligación de indemnizar a los trabajadores por los accidentes que sufrieren en el trabajo y por las enfermedades profesionales, con la salvedad prevista en el Art. 38 de este código. Art. 45, “Obligaciones del trabajador”. En su literal “g” menciona que el trabajador debe comunicar al empleador o a su representante los peligros de daños materiales que amenacen la vida o los intereses de empleadores o trabajadores. Artículo 539 inciso primero señala que corresponde al Ministerio de Relaciones Laborales la reglamentación, organización y protección del trabajo. Artículo 410 obliga a los empleadores a asegurar a sus trabajadores condiciones de trabajo que no representen peligro para su salud y su vida. Artículo 432 señala que en las empresas sujetas al régimen del seguro de trabajo deberán observarse también las disposiciones o normas que dictare el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

**Consejo Directivo del IESS: Resolución CD-333** del 7 de Octubre del 2010, crea el Reglamento para el Sistema de Auditoria de Riesgos de Trabajo.

**Consejo Directivo del IESS: Resolución CD-390** del 10 de Noviembre del 2011 en su artículo # 51 estableció la obligación de las empresas de implementar el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

**Acuerdo Ministerial Entre el Ministerio de Relaciones Laborales y el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social** publicado en el Registro

Oficial # 196 del 6 de Marzo del 2014, mediante el cual se expide el instructivo para la implementación del Sistema Nacional de Gestión de la Prevención de Riesgos Laborales (SGP) .

**Reglamento de Seguridad y Salud de los trabajadores y mejoramiento del medio ambiente de trabajo**, expedido mediante decreto ejecutivo # 2393 del 13 de Noviembre de 1986. “La Psicología recoge aspectos de la Psicología (estudio del comportamiento humano) y la Sociología (estudio de los movimientos y cambios sociales), considerando el trabajo como un elemento integrador psíquico y social que, bien organizado, proporciona puntos de referencia positivos como la pertenencia a un grupo, la organización de la actividad personal, o bien las satisfacciones económicas y sociales, etc.” (Decreto 2393, 2005, Capítulo IV). Por tanto se produce una interacción entre factores psicosociales (tipos de tareas, condiciones de trabajo, ordenación del mismo) y características individuales (cultura y valores, diferencias individuales de todo tipo, condiciones de vida) que repercuten directamente en la satisfacción laboral de la persona y, por tanto, en su rendimiento.

“Los riesgos psicosociales se originan por diferentes aspectos de las condiciones y organización del trabajo. Cuando se producen tienen una incidencia en la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos. La existencia de riesgos psicosociales en el trabajo afectan, además de a la salud de los trabajadores, al desempeño del trabajo” (Decreto 2393, 2005, Capítulo IV).

**Decisión 584 del Consejo Andino de Ministros de Relaciones Exteriores.**- En sus artículos 11 y 12, determina que en todo lugar de trabajo se deberán tomar medidas tendientes a disminuir los riesgos laborales, a base de directrices sobre sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo.

**Reglamento del Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el trabajo**, adoptado por Resolución- 957 de la Secretaria de la Comunidad Andina.

### **1.7 Propósito del estudio.**

El propósito es detectar el nivel de demandas psicológicas que hay en el call center y relacionarlas con los rasgos de personalidad de esta población, con los resultados obtenidos se recomendará un perfil psicolaboral para la selección de personas a trabajar en este puesto.

### **1.8 Significado del estudio.**

El significado de este trabajo de titulación es contribuir con la detección del nivel de demandas psicológicas que tienen los diferentes equipos del call center, los rasgos de personalidad que presentan sus equipos de trabajo y la importancia de tener un perfil psicolaboral para la selección de personal. El valor agregado de este trabajo, es que debido a una buena selección de trabajadores las empresas tendrían menor rotación y ausentismo.

### **1.9 Definición de términos.**

**Accidente:** “Todo suceso imprevisto y repentino que ocasione al trabajador una lesión corporal o perturbación funcional, con ocasión o por consecuencia del trabajo, que ejecuta por cuenta ajena. Administración de la seguridad y salud en el trabajo. Es la aplicación del conocimiento y la práctica de la administración en la prevención y atención de los riesgos de trabajo, mejoramiento de las condiciones biológicas, psicológicas, sociales, y ambientales laborales; y

coadyuvar a la mejora de la competitividad organizacional” (Código de trabajo, 2005, Registro oficial 167)

**Análisis de riesgos:** “El desarrollo de una estimación cuantitativa del riesgo basada en una evaluación inicial y técnicas matemáticas para combinar la consecuencia y la frecuencia de un accidente” (Código de trabajo, 2005, Registro oficial 167).

**Ausentismo laboral:** es la abstención deliberada de acudir al trabajo o a cumplir con una obligación laboral.

**Condición de trabajo:** son un conjunto de variables subjetivas y objetivas que define la realización de una labor concreta y el entorno en que esta se realiza e incluye el análisis de aspectos relacionados como la organización, el ambiente, la tarea, los instrumentos y materiales que pueden determinar o condicionar la situación de salud de las personas.

**Call center:** lugar de trabajo destinado como actividad principal para la emisión o recepción de llamadas telefónicas.

**Carácter:** Conjunto de cualidades o circunstancias propias de una cosa, de una persona o de una colectividad, que las distingue, por su modo de ser u obrar, de las demás.

**Demandas Psicológicas (exigencias psicológicas):** son las exigencias psicológicas que el trabajo implica para la persona.

**Directiva Marco de la CE:** Directiva de la Comunidad Europea en el que se establece un marco comunitario de actuación en las políticas.

**Enfermedad ocupacional:** “Las afecciones agudas o crónicas causadas de una manera directa por el ejercicio de la profesión o labor que realiza el trabajador y que producen incapacidad” (Código de trabajo, 2005, Registro oficial 167).

**Equipos de trabajo del call center:** Conjunto de operadores telefónicos cuya actividad de trabajo está dentro del call center.

**Evaluación del riesgo:** “Proceso integral para estimar la magnitud del riesgo y la toma de decisión si el riesgo es tolerable o no. Es la cuantificación del nivel de riesgo, y sus impactos, para priorizar la actuación del control del factor de riesgo respectivo” (Código de trabajo, 2005, Registro oficial 167)

**Exámenes médicos preventivos:** Se refiere a los exámenes médicos que se realizarán a todos los trabajadores al inicio de sus labores en el centro de trabajo y de manera periódica, de acuerdo a las características y exigencias propias de cada actividad.

**Factor o agente de riesgo:** Es el elemento agresor o contaminante sujeto a valoración, que actúa sobre el trabajador o los medios de producción, y hace posible la presencia del riesgo. Sobre este elemento debemos incidir para prevenir los riesgos.

**Homeostasis interna:** capacidad de mantener una condición compensando los cambios en su entorno.

**Identificación de peligros:** Proceso de identificación o reconocimiento de una situación de peligro existente y definición de sus características.

**Incidente:** Evento que puede dar lugar a un accidente o tiene el potencial de conducir a un accidente. Nota: Un incidente que no resulte en enfermedades, lesiones, daño u otra pérdida, se denomina también como un cuasi-accidente.

**Operadores del call center:** personas que trabajan en el call center.

**Organización:** Toda compañía, negocio, firma, establecimiento, empresa, institución, asociación o parte de los mismos, independiente de que tenga carácter de sociedad anónima, de que sea pública o privada con funciones y administraciones propias.

**Peligro:** Característica o condición física de un sistema/proceso/equipo/elemento con potencial de daño a las personas, instalaciones o medio ambiente o una combinación de estos. Situación que tiene un riesgo de convertirse en causa de accidente.

**Perfil Psicolaboral:** conjunto de rasgos de personalidad que identifican a una persona para asumir las responsabilidades del puesto de trabajo

**Personalidad:** Diferencia individual que constituye a cada persona y la distingue de otra

**Prevención de riesgos laborales:** El conjunto de acciones de las ciencias biomédicas, sociales e ingenieriles/técnicas tendientes a eliminar o minimizar los riesgos que afectan la salud de los trabajadores, la economía empresarial y el equilibrio medioambiental.

**Psicosociología laboral:** La ciencia que estudia la conducta humana y su aplicación en las esferas laborables. Analiza el entorno laboral y familiar, los hábitos y sus repercusiones, estados de desmotivación e insatisfacción que inciden en el rendimiento y la salud integral de los trabajadores.

**Puesto de trabajo:** Espacio que ocupa una persona en una empresa desarrollando una actividad.

**Rasgos de personalidad:** Es una disposición de comportamientos expresada en patrones. Características de comportamiento.

**Riesgo:** Combinación de la probabilidad de que ocurra un suceso o exposición peligrosa y la severidad del daño o deterioro de la salud que puede causar el evento, suceso o exposición.

**Salud ocupacional:** Disciplina que tiene por finalidad promover y mantener el más alto grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las profesiones; evitar el desmejoramiento de la salud causado por las condiciones de trabajo, protegerlos en sus ocupaciones de los riesgos resultantes de los agentes nocivos.

**Salud:** Se denomina al completo estado de bienestar físico, mental, social y ambiental. No únicamente la ausencia de enfermedad

**Seguridad y salud en el trabajo:** Es la ciencia, técnica y arte multidisciplinaria, que se ocupa de la valoración de las condiciones de trabajo y la prevención de riesgos ocupacionales, a favor del bienestar físico, mental y social de los trabajadores (as), potenciando el crecimiento económico y la productividad de la organización.

**Selección de Personal:** Encontrar la persona adecuada para cubrir un puesto de trabajo.

**Temperamento:** Carácter, manera de ser o de reaccionar de las personas

**Trabajador:** Toda persona que realiza una labor de manera regular o temporal para un empleador a cambio de una remuneración.

**Trabajo:** Es toda actividad humana libre, ya sea material o intelectual, permanente o transitoria, que una persona natural ejecuta conscientemente al servicio de otra, y cualquiera que sea su finalidad lícita, siempre que se efectúe en ejecución de un contrato de trabajo.



**Vigilancia epidemiológica:** Es el conjunto de actividades que permite reunir la información indispensable para conocer la conducta o historia natural de los riesgos, tanto profesionales como comunes que afectan a una población trabajadora, con el fin de intervenir en los mismos a través de la prevención y el control. Sirve para predecir el comportamiento de la enfermedad. El significado de los hechos y fenómenos hacia los que se dirige el interés científico para encontrar, demostrar, refutar y aportar un conocimiento.

#### **1.10 Presunciones del Autor.**

Este proyecto de investigación, basado en el estudio de personalidad laboral del test 16 FP y el método de evaluación de Riesgos Psicosociales F-Psico, se realiza para identificar la relación de las demandas psicológicas con los rasgos de personalidad encontrados entre los diferentes equipos de trabajo del call center. Estos resultados nos permitirán determinar los rasgos a considerar al elaborar un perfil psicolaboral para la selección de personal para el cargo de operador telefónico

#### **1.11 Supuestos del estudio.**

Resulta de gran importancia la prevención de riesgos psicosociales en la empresa ya que los factores de riesgo psicosocial como por ejemplo las demandas psicológicas son motivo de ausentismo laboral, estrés y en caso más graves llevan a la persona que renuncie a su cargo por consecuencia de los mismos, esto ocasiona que la empresa tenga un alto índice de rotación del personal.

## **CAPÍTULO 2: REVISIÓN DE LA LITERATURA.**

(Cohen, R., et al., 2001) Nos indica que las primeras valoraciones psicológicas comienzan desde los inicios del siglo XX, siendo su mayor auge entre los años 1950-1960 y llegando a su máxima expresión en 1965.

Hemos utilizado la clasificación de Dankhe, 1986 para establecer los tres tipos básicos de fuentes de información como son:

1. Fuentes primarias: proporciona datos de primera mano: libros, revistas científicas, conferencias, etc.
2. Fuentes secundarias: compilaciones, resúmenes y listados de referencias publicadas en un área del conocimiento.
3. Fuentes terciarias: Instituciones nacionales o Internacionales como bibliotecas, sociedades científicas, etc.

La estrategia de revisión de la literatura ha sido desarrollada utilizando buscadores como MEDLINE, enfocando los términos con temas de psicología y riesgos psicosociales, demandas psicológicas y test. Se personaliza la estrategia de búsqueda con palabras clave como: ausentismo, estrés, monotonía, fatiga laboral, burnout, rasgos de personalidad, test de personalidad laboral 16FP, demandas psicológicas, método de evaluación F-Psico, así como en trabajos propuestos en gestión de seguridad y programas de evaluación de riesgos psicosociales; no tuvimos restricción en idioma para buscar la bibliografía.

Una vez obtenidos los artículos se procedió a clasificar lo que se necesitaba para realizar este trabajo, siendo los criterios de inclusión los siguientes:

- Evaluación de riesgos psicosociales: Método F-Psico
- Efectos negativos de los riesgos psicosociales
- El Ausentismo y las demandas psicológicas
- Factores de riesgo Psicosocial
- Instrumento de medición: Test 16 PF
- Rasgos de personalidad y comportamiento laboral.

Como criterio de exclusión se consideró los estudios que tengan patologías psiquiátricas previas.

## **2.1 Rasgos de personalidad y comportamiento laboral.**

Es necesario en la prevención de los riesgos laborales considerar que intervienen factores humanos personales y que es importante conocer la personalidad individual y la relación con el comportamiento que los individuos manifiestan dentro de su lugar de trabajo.

(Brody N, Erlichman,H., 2000)Indican que la personalidad son “aquellos pensamientos, sentimientos, deseos, intenciones y tendencias a la acción que contribuyen a los aspectos importantes de la individualidad”. Según(Cloninger, 2003), la personalidad es la organización dinámica, dentro del individuo de los sistemas psicofísicos que crean patrones característicos de conductas, pensamientos y sentimientos. Este concepto nos permite entender que la personalidad tiene una organización y está conformada por procesos cambiantes, es un concepto psicológico pero está unido al cuerpo físico, lo definimos como una fuerza causal, que determina la forma como el individuo se relaciona con el mundo, y esto se evidencia en patrones y se manifiesta de diferentes maneras a través de conductas, pensamientos y sentimientos.

La teoría de los rasgos, descrita por (Aiken, 2003) indica que “el mismo es una estructura neuropsíquica, que tiene la capacidad de traducir muchos estímulos funcionalmente equivalentes, de iniciar y guiar formas semejantes (significativamente consistentes) de conductas adaptivas y expresivas”

(Brody N, Erlichman,H., 2000), nos indica que “el rasgo puede estar unido a la tendencia del individuo de comportarse de una forma consistente en situaciones diferentes, determinando el comportamiento que adopta en determinadas situaciones, pero no en otras y que son tendencias latentes para comportarse de manera concreta que solo salen a flote en situaciones específicas”. El mismo autor refiere que las características de la personalidad pueden hacer que los individuos juzguen ciertas situaciones como peligrosas, dando como resultado que la personalidad de cada uno pueda influir en la forma como afrontan las personas este tipo de situaciones.

Se considera que los factores que pueden determinar el ausentismo aparecen en una combinación de condiciones individuales del empleado y características del lugar de trabajo (McGillis, 2005) , el autor expresa que se debe considerar factores individuales como: edad, genero, experiencia, estilos de afrontamiento y tipo de personalidad; y como factores organizacionales: la estructura organizacional, el clima, la cultura, los estilos de dirección, el ritmo de trabajo y la claridad del rol.(Ferrie,J. et al., 1997), expresan que un alto apoyo social en el trabajo y la libertad para usar sus habilidades y destrezas protegen al trabajador contra pequeños periodos de ausencias por enfermedades psiquiátricas.

(Kalimo, P. et al., 2003) Expresan que la complejidad laboral predispone la ausencia por enfermedad; mientras que (Melamed, I., et al., 1995), considera que

la monotonía percibida por el individuo y las condiciones del trabajo, están relacionadas con el incremento del ausentismo por enfermedad en el sector industrial.

Numerosos estudios avalan la necesidad de medir las características de la personalidad evaluables con garantías psicométricas que se asocian significativamente a diferentes aspectos del rendimiento de contextos de trabajo y que permiten predecirlos de manera también significativa.(Furnham, A., et al., 2009), (Barrick M., et al., 2001), (Tett,R., et al., 1991), indican que existen bases sólidas para considerar el uso de evaluaciones de personalidad en la selección de empleados. (Furnham, A., et al., 2009), demuestran que los factores considerados en estos modelos son útiles para predecir determinados criterios vinculados con el comportamiento de los individuos en el trabajo. Se puede concluir con estos trabajos, que existe una relación directa entre la personalidad y determinados fenómenos , mecanismos y tendencias de comportamiento que se manifiestan en el entorno laboral adicional a este concepto se tiene que tener en cuenta que las organizaciones tienen una estructura determinada de forma de trabajo, procedimientos específicos y valores corporativos que tienen un efecto importante en relación al comportamiento del individuo en su trabajo , modificando los efectos naturales de su personalidad. De aquí nace el concepto de “Adaptar el puesto de trabajo a la persona” que tanto ha influido en la psicología ocupacional; de esta manera podemos indicar que las variables organizacionales y el entorno del puesto de trabajo moldean y recompensan la forma en que funciona la personalidad.

### **2.1.1 Instrumento de medición: Test 16FP**

Los instrumentos de medición en Psicología permiten obtener de manera objetiva y con mayor certeza información integral en las esferas social y psicológica, que comprende la conducta humana.

La función de las pruebas psicológicas según (Anastasi,A., et al , 1998) se basa principalmente en medir las diferencias entre individuos o entre las reacciones de la misma persona en diferentes circunstancias, siendo así, la evaluación psicológica la que se puede aplicar en diversos contextos: educativo, laboral y clínico.

La importancia del perfil de ingreso de un trabajador a una empresa radica en obtener datos cuantitativos y cualitativos que permitan definir diferentes aspectos entre ellos el de la personalidad que tiene el empleado. Esta evaluación de la personalidad se define como “la medida de rasgos psicológicos, estados, valores, intereses, actitudes, perspectivas del mundo, aculturación, identidad personal, sentido del humor, estados cognoscitivos y conductuales”. (Cohen, R., et al., 2001).

Existen diversos instrumentos que miden los rasgos de personalidad tales como las pruebas objetivas y las pruebas proyectivas , las primeras se refieren a la asignación de un número a las respuestas del sujeto, es decir un método cuantitativo y el otro asignan una cualidad o características a la respuesta es un método cualitativo(Cohen, R., et al., 2001).

Dentro de las pruebas objetivas se encuentra el instrumento 16 factores de la personalidad, creado por Raymond Cattell (1950), cuyo objetivo es medir la personalidad a través de estos 16 rasgos, los cuales se consideran como características, impulsos, tendencias permanentes o lo esencial del carácter.

Cattell desarrolló la mayor parte de su trabajo en 1937 en E.U. Colaboró con Spearman en su laboratorio en la Universidad de Londres, y en América se dedicó a la investigación en diversas Universidades. En “la Segunda Guerra Mundial trabajó como psicólogo en la selección de Oficiales para la Marina de los Estados Unidos. Siendo en la Universidad de Illinois director del laboratorio de personalidad en el periodo de 1947 a 1972, dentro del cual elaboró el trabajo del 16 FP, fue autor de más de 500 artículos y 50 libros, construyó cerca de 30 test de personalidad, inteligencia, intereses y motivación ” (Zavalegui, 1990)

Para Cattell, la finalidad de la construcción del test de 16 factores de la personalidad fue el “proporcionar un instrumento que midiera las dimensiones más fundamentales de la personalidad normal y que abarca de manera amplia el rango completo de características de personalidad en los adultos” (Cattel, 1998) es decir, construir una prueba que pudiera evaluar los rasgos de personalidad en un sujeto de una manera concreta y específica.

En 1936, Allport y Odbert construyeron una lista de todos los adjetivos que se podían aplicar a la personalidad humana. Cattell partió de estos adjetivos para la construcción de su prueba, sin embargo el problema radicaba, en que era una lista demasiado extensa para lo cual era necesario crear de una manera sistemática, un procedimiento para reducir los datos obtenidos.

Según Spearman, Thompson, Holzinger y Thurstone, 1940 habían perfeccionado una técnica llamada análisis factorial.(Cattel, R., Eber, H., et al , 2001).El análisis factorial desde el punto de vista de (Cerdeira, 1988) “es un conjunto de técnicas estadísticas mediante las cuales se pueden analizar las correlaciones de cualquier clase de series de datos susceptibles de expresarse

cuantitativamente”. Esto permite localizar y reducir la multiplicidad inicial de las variables de un instrumento.

Para (Hogan, 2004) el análisis factorial “es una técnica estadística que ayuda a identificar las dimensiones comunes que subyacen al desempeño en muchas mediciones diferentes”. A su vez (Anastasi,A., et al , 1998), puntualiza que ésta técnica es ideal para reducir el número de categorías, “para explicar los fenómenos conductuales al buscar patrones constantes en su ocurrencia”.

De acuerdo a lo establecido por dichos autores, el análisis factorial se define como una técnica estadística para agrupar y reducir la multiplicidad de variables. En relación a la construcción del 16 FP y el análisis factorial, Cattell agrupó 4,000 adjetivos (datos L) en 180 categorías “las cuales se redujeron a través de métodos correlativos a 45” (Cattel, R., Eber, H., et al , 2001), para posteriormente someterlas al análisis factorial. De ésta forma es como en 1949 surgieron los primeros 15 rasgos fundamentales y a lo que Cattell llamó rasgo-fuente o profundos, y que (Anastasi,A., et al , 1998) menciona que estos rasgos se caracterizan por ser más universales y estables.

Posteriormente, Cattell consideró otra fuente de datos (datos Q) obtenida de Cuestionarios de Personalidad, de lo cual, las diversas respuestas da cada sujeto se sometieron a un análisis factorial, y en el año de 1950, obtiene 16 factores, 12 coincidían con el primer análisis y los cuatro restantes, que para Cattell eran importantes y distintos, los llamo Factores Q (Zavalegui, 1990) quedando de la siguiente manera:

Análisis con datos L = A B C D E F G H I J K L M N O

Análisis con datos Q = Q1 Q2 Q3 Q 4



Con los 12 factores comunes y los cuatro nuevos, nacieron los 16 Factores de la Personalidad (Zavalegui, 1990). En dichos factores figuran primero los factores mejores definidos estadísticamente, quedando al final los más flojos

➤ *Estructura del test 16 FP*

El Instrumento 16 FP tiene cinco formas (A, B, C, D y E) adecuadas para aplicarse a grupos específicos de personas. Para fines de la presente investigación se abordará la forma A, la cual fue elaborada para utilizarse en sujetos mayores de 16 años. Está conformada por 187 reactivos, agrupados en 16 factores y cada uno de ellos se agrupan en 10 ó 13 reactivos, las preguntas se encuentran aproximadamente en un orden cíclico con facilidad de calificación manual y darle a la persona evaluada variedad e interés.

El método de respuesta, consiste en que cada reactivo proporciona tres posibles opciones, a, b y c; a y c refiere a las polaridades (si –no) y tendrán un valor de 0 ó 2, según su caso; la B, que refiere a un aspecto intermedio, su valor será de 0 ó 1. Dichos valores son llamadas puntuaciones naturales, las cuales deben convertirse de acuerdo a la tabla de normativización a estenes. Las puntuaciones estándar (estenes) se distribuyen a lo largo de 10 puntos (1 a 10) en intervalos iguales.(Cattell, 1998).

Generalmente se considera que los estenes del 4 al 7 serían el promedio, dado que caen dentro de una desviación estándar con respecto a la media de la población que es de 5.5. Las puntuaciones que se encuentren abajo del estén 4 son consideradas bajas y aquellas que se encuentren arriba del

estén 7 son consideradas altas, es decir, “los estenes 1, 2, 3, 8, 9 y 10, por lo general se consideran de mayor importancia para la interpretación del perfil”. (Cattel, R., Eber, H., et al , 2001)

Las tablas normativas se proporcionan en tres grupos:

1. Estudiantes de educación media y media superior.
2. Estudiantes universitarios.
3. Población adulta general.

“La selección del grupo normativo más apropiado suele basarse en la edad de la persona evaluada. Dentro de cada grupo están disponibles tablas para varones y mujeres o varones y mujeres en combinación”.(Cattel, R., Eber, H., et al , 2001)

Además de interpretar los 16 rasgos primarios básicos del 16 FP, es posible obtener otras puntuaciones a partir de los factores de segundo estrato. Cuando se realiza un análisis factorial se obtienen factores que se relacionan entre sí o factores sin ninguna relación, Cattell se basó en los primeros. Si se tienen factores relacionados es posible realizar otro análisis factorial con los factores originales; este proceso termina con lo que se denomina factores de segundo estrato.(Cattel, R., Eber, H., et al , 2001).

Existen dos formas diferentes de obtener las correlaciones entre los factores primarios:

- a) Método de correlación de escala y
- b) Método de correlación de factor puro.

➤ *Descripción de los factores de personalidad: test 16PF*

“El cuestionario de 16 Factores de la Personalidad (16PF) es un instrumento diseñado para la investigación de la personalidad en un corto tiempo. El test 16PF consiste de escalas orientadas cuidadosamente hacia conceptos básicos de la estructura de la personalidad humana, validado con respecto a los factores primarios de la personalidad, y originados en psicología general” Anexo # 1.

Están compuestos por tres características, distribuidos de la siguiente manera:

RANGO 1: Rasgo de personalidad que comprende los valores más bajos de la escala desde (0) hasta (40).

RANGO 2: Rasgo de personalidad que comprende los valores más altos de la escala desde (60) hasta (100).

RANGO NO DEFINIDO: Que corresponde a la gente promedio, está puntuación está entre la escala de 40 hasta 60, si su puntuación es menor a 40 se considera una persona con factor (-), y si su puntuación es mayor al 60 es una persona factor (+). Ejemplo: A- si está bajo el 40 y A+ si está sobre el 60.

De acuerdo a lo indicado previamente a continuación se detalla los 16 factores de personalidad y la descripción de sus características de acuerdo al rango obtenido. Cabe indicar si la puntuación está dentro del rango no definido se considera “Gente Promedio”.

FACTOR A. RESERVADO/EXPRESIVO		FACTOR B MENOS INTELIGENTE / MÁS INTELIGENTE	
Baja puntuación	Alta puntuación	Baja puntuación	Alta puntuación
RESERVADO:	EXPRESIVO:	MENOS INTELIGENTE:	MAS INTELIGENTE:
Cauteloso, privado, no le gusta exteriorizar sus sentimientos.	Expresa con gran viveza y claridad sus pensamientos o sentimientos subjetivos.	Puede limitar su rendimiento profesional, no se adapta rápidamente.	Es brillante perspicaz, aprende rápido, intelectualmente adaptable, muestra buen juicio de moral alta, perseverante.

FACTOR C INESTABLE/EMOCIONALMENTE ESTABLE		FACTOR E SUMISO/AFIRMATIVO	
Baja puntuación	Alta puntuación	Baja puntuación	Alta puntuación
Se molesta fácilmente por cosas y personas, inconforme, reacciones neuróticas, conducta histérica y obsesiva, busca pleitos y situaciones problemáticas	Tienen un mayor control de sus emociones y no se ven afectadas con facilidad por los problemas o reveses de la vida. No presentan síntomas neuróticos ni hipocondríacos, tienen un enfoque realista de la vida, son pacientes, tranquilas, perseverantes y confiables.	No poder expresar con libertad y oportunidad las ideas, creencias o sentimientos, Tener poca o nula espontaneidad al expresarse, sentirse víctima.	Seguridad, desenvoltura, personalidad definida, Capacidad para generar ideas positivas y emociones sanas.

FACTOR F SOBRIO/DESPREOCUADO		FACTOR G ACTIVO/ESCRUPULOSO	
Baja puntuación	Alta puntuación	Baja puntuación	Alta puntuación
Serio, silencioso, introspectivo, lleno de preocupaciones, reflexivo, comunicativo, apegado a valores internos, lento, cauto.	Entusiastas, espontáneas, expresivas y alegres. Estos individuos son muy francos, impulsivos y mercuriales. Con frecuencia salen electos como líderes.	Personas que trabajan con energía y rapidez, realiza su trabajo en el momento en que se le habla.	Perseverante, moralista, juicioso, determinado, responsable, emocionalmente disciplinado dominado por el sentido de la obligación.

FACTOR H		FACTOR I	
RECATADO/AVENTURADO		CALCULADOR/AFECTUOSO	
Baja puntuación	Alta puntuación	Baja puntuación	Alta puntuación
Se limitan a lo seguro, predecible y estable para evitar situaciones o estímulos que puedan alterar su delicada homeostasis interna.	Insensible a la amenaza, vigoroso socialmente, activo, interesado en el sexo opuesto.	Valoran sobre todo la independencia y el intelecto, Piensan mucho las cosas antes de tomar cualquier acción, Se aseguran de que la información sea precisa y completa antes de proceder.	Sobreprotegido, inquieto, espera atenciones y afecto, inseguro, busca ayuda y simpatía, amable, gentil.

FACTOR L		FACTOR M	
CONFIADO/DESCONFIADO		PRACTICO/IMAGINATIVO	
Baja puntuación	Alta puntuación	Baja puntuación	Alta puntuación
Es tolerante, relajado, amigable, confiado, acepta condiciones, es flexible a cambios, comprensivo y permisivo, elástico para corregir a la gente, conciliador	Son generalmente problemáticas, deteriorándose por el exceso de celos, sospechas y el escepticismo de estos individuos	Tiene preocupaciones reales, alerta a las necesidades prácticas, preocupado por intereses y asuntos inmediatos, guiado por realidades objetivas.	Estas personas van por el mundo sumergidas en sus pensamientos, distraídos e inatentos a lo que sucede a su alrededor. Son seres con una gran imaginación, muy creativos, poco convencionales e interesados sólo en la esencia de las cosas.

FACTOR N		FACTOR O	
INGENUO/ASTUTO		SEGURO DE SI/APREHENSIVO	
Baja puntuación	Alta puntuación	Baja puntuación	Alta puntuación
Son personas genuinas, abiertas, directas y sinceras que no se esfuerzan por impresionar a otros. Estos individuos son muy espontáneos y auténticos; si quieren algo, lo piden sin incurrir en planes elaborados de interacciones humanas.	Tienden a ser calculadoras, frías, refinadas, diplomáticas y muy conscientes socialmente. Se pueden describir como utilitaristas; usan sus destrezas sociales para relacionarse con personas a las que les puedan sacar provecho para realizar sus planes.	Tienen una visión muy positiva de su persona, no están propensos a experimentar culpa. Estas personas se sienten tan satisfechas con lo que son que, en ocasiones, tienden a ser insensibles hacia los sentimientos y necesidades de los demás, pues creen merecerlo todo.	Personas cuya vida interna se rige por el sufrimiento. Estas personas tienen expectativas personales muy altas, se preocupan demasiado, experimentan muchos sentimientos de culpa, son inseguros y no se sienten aceptados en situaciones grupales.

FACTOR Q1		FACTOR Q2	
CONSERVADOR/EXPERIMENTADOR		DEPENDIENTE/AUTOSUFICIENTE	
Baja puntuación	Alta puntuación	Baja puntuación	Alta puntuación
Tímido, autosuficiente, inhibido en sus contactos personales.	Sociable, desinhibido y facilidad para hacer y mantener contacto interpersonales	Personalidad pasiva, orienta su conducta hacia las personas que le brindan mucho apoyo	Son individuos que acostumbran tomar decisiones sin preocuparse de las opiniones ajenas, prefieren estar solos la mayor parte del tiempo y hacen sus cosas sin pedir ayuda a los demás.

FACTOR Q3		FACTOR Q4	
INCONTROLADO/CONTROLADO		RELAJADO/TENSO	
Baja puntuación	Alta puntuación	Baja puntuación	Alta puntuación
No se esfuerza por controlarse y disciplinarse para lograr igualarse a los ideales de conducta, y no le dan importancia algunas de las reglas que establece la sociedad.	Se esfuerza por igualar su conducta y socialmente aceptable. Estas personas tienden a controlar sus emociones, son muy autosuficientes compulsivas y perfeccionistas.	Tranquilo, sereno, no frustrado.	Experimentan niveles extremos de tensión nerviosa. Estos individuos padecen de incomodidad subjetiva constante, son impacientes y se distinguen por su incapacidad para mantenerse inactivos.

Finalmente es conveniente mencionar que actualmente este test de personalidad ha sido automatizado y comercializado por firmas autorizadas como la empresa Central trust, las mismas que cumplen para la aplicación, tabulación y validación del test con todas las sugerencias del autor del mismo. (Cattel, R., Eber, H., et al , 2001)

### **2.2.2 Factores de Riesgo Psicosocial.**

“Los riesgos psicosociales deterioran la salud de los empleados, debido a que producen estrés, lo que conlleva a riesgos de enfermedades respiratorias, cardiovasculares, inmunitarias, gastrointestinales, dermatológicas, musculoesqueléticas, endocrinas y mentales, los mismos que son originados por malas condiciones de trabajo, concretamente por una pésima organización del mismo”.(Leka,S.,Houdmont, J., 2010) .

Concepto que se reafirma, con los comentarios de (Anderssonl., Arnetz., 1982), quien expresa que las condiciones laborales no solo causan enfermedades profesionales específicas sino que pueden influir de manera mucho más general como uno de los múltiples elementos que determinan el estado de salud de un trabajador, de aquí nace el concepto de relacionar al trabajo con un concepto más amplio de salud en el cual los trastornos de la misma, que se consideran relacionados con el trabajo, pueden tener múltiples causas , siendo uno de ellas el medio laboral.

La evaluación de los riesgos debe realizarse utilizando métodos que detecten la causa del problema, es el inicio para prevenir/corregir las posibles situaciones relacionadas con los riesgos psicosociales, siendo la misma una evaluación multifactorial donde se tiene en cuenta aspectos de la tarea, la organización del trabajo, el ambiente y el desempeño. (Nogareda, 2006)

De acuerdo a la Organización Internacional del Trabajo, los factores de riesgos psicosociales son definidos 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 a través de sus percepciones y experiencia"

Los riesgos psicosociales se agrupan en las siguientes dimensiones de acuerdo a la OIT:

1. Exceso de exigencias psicológicas.
2. Falta de control, influencia y desarrollo en el trabajo.
3. Falta de apoyo social y calidad del liderazgo.
4. Escasas compensaciones en el trabajo.
5. Doble jornada o doble presencia.

La necesidad de evaluar los riesgos psicosociales debe ser mandatorio para todas las empresas, ya que partiendo del hecho de que es importante adaptar el trabajo a la persona teniendo en consideración el puesto, la elección del equipo de trabajo tratando de evitar la monotonía, siendo de igual manera necesaria el pensar en la planificación de la prevención.

El tener la influencia de una flexibilidad psicológica en el rediseño del trabajo, mediante una intervención en los procesos organizativos del mismo, permite prevenir que se produzcan este tipo de riesgos, este concepto es compartido por (Bond, F., et al., 2008)

Como todo proceso de evaluación de riesgos, los psicosociales son también un proceso meticuloso y complejo que necesita completar una serie de pasos sucesivos e interrelacionados, uno de ellos es la determinación de los riesgos que se quieren analizar definiendo de manera concreta el problema que se quiere estudiar recogiendo toda la información necesaria para realizarlo así como el poder realizar las observaciones en el trabajo que se está llevando a



cabo registrando las posibles anomalías y desviaciones de los procesos de trabajo, determinando de esta manera los riesgos que se deben analizar.

Uno de los ejes principales de la evaluación de los riesgos psicosociales es la participación de los trabajadores en todo el proceso, de hecho los métodos con una mayor validez científica en este ámbito se basan en realizar preguntas a los trabajadores sobre su percepción de diversas situaciones laborales que pueden ser causa de problemas de índole psicosocial.

Esta evaluación deberá tener un diseño del estudio, identificando en el mismo los trabajadores expuestos a dicho riesgo, permitiendo de esta manera elegir la metodología y las técnicas de investigación que se deben aplicar.

La relación laboral, en tanto personal, constituye un factor, junto con otros (ritmo de vida, dificultades de integración social, familiar o sexual, ausencia de comunicación o miedo al porvenir y el final fatal irreversible), capaz de llevar a sufrir patologías psíquicas susceptibles de provocar graves secuelas en el individuo, no en vano el trabajo tiene una significación muy superior a la mera obtención de unos ingresos económicos, quedando convertido en una fuente muy importante de identidad” (Llaneza, 2009 ).

Su dimensión es tanto más trascendente cuanto que la mayor parte de los sujetos dedican buena parte de su vida a prepararse para desarrollar una actividad profesional o a ejecutarla, proyectando, en todos esos momentos, sus anhelos cara a la sociedad, autoestima y realización” (Llaneza, 2009 ).

Entre los factores tenemos:

- *Contenido de las tareas: sobrecarga o falta de cometidos.*

“La cantidad y calidad de las tareas requeridas al empleado pueden influir decididamente en su grado de satisfacción laboral, llegando, en su extremo

a desembocar en auténticas patologías, derivadas, en todo caso, de un claro desajuste ocupacional” (Pinuel & Zabala, Inaki, 2001).

➤ *Presión de tiempo.*

“La búsqueda de una mayor productividad, derivada de las exigencias de competitividad empresarial, va a traer aparejada, como lógica consecuencia, una intensificación del ritmo de trabajo, quedando expuesto el trabajador al riesgo de prolongar su jornada laboral de forma sistemática hasta alcanzar la ansiada mejora con la consiguiente falta de descanso entre jornadas laborales, menor número de horas de sueño y reducción del tiempo de ocio” (Pinuel & Zabala, Inaki, 2001).

➤ *Trabajo nocturno y a turnos.*

Una de las características de las sociedades tecnológicas avanzadas es la expansión de una demanda de bienes y servicios durante las veinticuatro horas del día, la cual viene acompañada, además, por una capacidad de producción y prestación de servicios capaz de satisfacer dicha demanda. En correspondencia con esta dinámica económica y social, aumenta el número de trabajadores que realizan turnos rotatorios y la cuantía de cuantos desempeñan su prestación en horario nocturno, quienes llegan a alcanzar un porcentaje estimado del 20 por 100 (Pinuel & Zabala, Inaki, 2001).

El hecho de realizar el esfuerzo productivo en jornada de noche o en régimen a turnos provoca en el trabajador una evidente alteración o desincronización de su ritmo circadiano natural; también de su vida social, sobre todo en aquellos casos en los cuales se plantean cambios de turno breves (cada dos o tres días) y frecuentes de diario a nocturno.

➤ *Ambigüedad y conflicto en el papel a asumir en el trabajo.*

“Un rol puede ser definido como el conjunto de expectativas y demandas sobre las conductas que se esperan de la persona que ocupa una determinada posición (“persona focal”). Esas expectativas y demandas son emitidas por los miembros del conjunto de rol, que incluye a todos los individuos y/o grupos que son afectados de alguna manera por la conducta de la persona focal y tienen o pretenden tener, de uno u otro modo, la capacidad de influir sobre la conducta de aquélla emitiendo expectativas y demandas para ello. Así pues, el rol se elabora y se desempeña en el marco de la interacción social que protagonizan la persona focal y los emisores de rol que componen su conjunto de rol” (Pinuel & Zabala, Inaki, 2001).

Cuando los miembros del conjunto de rol envían a la persona demandas y expectativas incompatibles entre sí provocan una situación estresora de “conflicto de rol”; cuando remiten expectativas con información insuficiente se produce una situación de “ambigüedad de rol”. Una vez evaluadas y constatadas, por parte del sujeto, las dificultades o la imposibilidad de afrontar adecuadamente esas situaciones aparecen las experiencias subjetivas de “estrés de rol”.

➤ *Aislamiento.*

“El ser humano es, por definición, un ser sociable y necesita de sus semejantes, razón por la cual el hecho de realizar la actividad productiva en soledad, sin otras personas que desarrollen su labor en el mismo recinto, por lo general sin contacto visual tampoco con otros hombres y

mujeres y, a menudo, sin poder ser oídos sin el uso de aparatos eléctricos o electrónicos, puede llevar a un desequilibrio en el individuo con conductas alteradas en, al menos, un triple nivel:

- 1) Cognitivo, derivado de la falta de información, formación o medios, cuya carencia obliga, para tomar decisiones, a recurrir a la propia experiencia, sin poder intercambiar conocimientos u opiniones con otros, lo cual hace que elaborar respuestas sea más difícil, llevando a la incertidumbre o al error.
- 2) De fatiga patológica, como una carga que podría traducirse en un sentimiento insoportable de lejanía y/o angustia o estrés.
- 3) Socio-afectivo, sobre todo en los trabajos de carácter rutinario, que deriven en aburrimiento, descenso de la vigilancia o pérdida de la noción del tiempo” (Pinuel & Zabala, Inaki, 2001).

#### ***2.2.2.1 Evaluación de riesgos psicosociales: Método F-Psico.***

¿Qué evalúa el método F-Psico en el trabajo? “Las interacciones entre el contenido, la organización y la gestión del trabajo y las condiciones ambientales del trabajo, 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 a través de sus percepciones y experiencia” (Llaneza, 2009 )

Este método se utiliza como una herramienta para la identificación y evaluación de los factores de riesgo psicosocial, el método incluye un apartado en el que se describe el proceso de evaluación e intervención de los factores psicosociales, detallándose las fases que deben seguirse para una correcta evaluación así como un apartado en el que se incluyen propuestas de mejora,

donde se describen algunas recomendaciones generales, para la ayuda en la toma de decisiones sobre las acciones de mejora que se deberán tomar a partir de los resultados obtenidos.

Su aplicación sirve para determinar que está pasando en este momento, obteniendo resultados que muestren que magnitud o que particularidad presentan determinados factores psicosociales en un grupo concreto de empleados, permitiendo de esta manera realizar un diagnóstico de las condiciones psicosociales del grupo, de igual manera el método permite identificar el problema, establecer las soluciones, diseñar estrategias y priorizar actuaciones para realizar cambios en la organización. Anexos 2, 3 y 4 del Método F-Psico.

➤ *Factores esenciales de evaluación del método F-Psico:*

- Característica de la tarea: monotonía, repetición, excesos.
- Estructura Organizacional: información escasa, conflictos en las relaciones interpersonales.
- Características del empleo: mala distribución de puestos.
- Organización del trabajo: trabajo por turnos, trabajo los fines de semana.
- Factores externos de la empresa: calidad de vida, problemas sociales".(Llaneza, 2009 )

➤ *Factores de riesgo del método F-Psico.*

Grado de incidencia en la salud psicológica y fisiológica del trabajador (clima social negativo – depresión – estrés – fatiga, etc.).

- Cargas de trabajo excesivas.

- Falta de claridad de las funciones del puesto.
- Falta de participación en la toma de decisiones que afectan al trabajador.
- Inseguridad en el empleo.
- Comunicación ineficaz.
- Falta de apoyo por parte de la dirección o los compañeros.
- Prevención de enfermedades en los trabajadores (enfermedades cardiovasculares, respiratorias, inmunitarias, gastrointestinales, dermatológicas, endocrinológicas, musculo esqueléticas y mentales). Son consecuencia de unas malas condiciones de trabajo, concretamente de una deficiente organización del trabajo. (Llaneza, 2009, p.432).

➤ *Factores de diagnóstico del método F-Psico: (Perez, 2012)*

- Tiempo de trabajo: La calidad y cantidad de la actividad laboral y del efecto del tiempo de trabajo en la vida social.
- Autonomía: Capacidad y posibilidad individual del trabajador para gestionar y tomar decisiones.
- Carga de trabajo: Nivel de demanda de trabajo (cognitivo y emocional), grado de movilización requerida para resolver lo que exige la actividad laboral.
- Demandas Psicológicas: Exigencias cognitivas en grado de presión y esfuerzo intelectual (conocimientos previos, memoria,

razonamiento y búsqueda de soluciones) en el desempeño de sus tareas.

- Variedad/Contenido de trabajo: El significado y la utilidad de la tarea frente a retribuciones de salario emocional (reconocimientos: jefes, compañeros, familia).
- Participación/Supervisión: Grado de Iniciativa, participación y colaboración del trabajador frente a distintas actividades encomendadas (métodos de trabajo, lanzamiento de nuevos productos).
- Interés por el trabajo: Grado en que la empresa se preocupa por la seguridad en el empleo (formación, promoción, recompensas) tomando como base el aporte del trabajador y la retribución económica que recibe.
- Desempeño del Rol: Tener claro las funciones y responsabilidades del puesto de trabajo (Qué, Cómo, en qué tiempo se debe realizar el trabajo) frente a asignación de tareas que exceden el cometido del puesto.
- Relaciones y apoyo social: Calidad de relaciones interpersonales (compañeros de trabajo, jefes, subordinados) es decir el apoyo social en indistintos momentos de conflictos personales.

### **2.2.3 Efectos negativos de los riesgos psicosociales.**

- *Efectos sobre la salud física de los trabajadores:* “a través de activaciones hormonales y estimulaciones nerviosas se produce aumento de la presión arterial; palpitaciones, cansancio,

enfermedades cardiovasculares; tensión muscular, trastornos músculo esqueléticos; dificultades para dormir; trastornos psicossomáticos; trastornos médicos de diversos tipos (respiratorios, gastrointestinales, entre otras), entre otros”.(Boada, J., et al., 2012)

- *Efectos sobre la salud psicológica de los trabajadores:* “Depresión; ansiedad; irritabilidad; preocupaciones; tensión psíquica; insatisfacción; desánimo; disminución de la capacidad del procesamiento de información y de respuesta; burnout; dificultad para establecer relaciones interpersonales y de asociatividad (redes de apoyo social) dentro y fuera del trabajo; conductas relacionadas con la salud (fumar, consumo de alcohol y drogas lícitas o ilícitas, sedentarismo, entre otras); falta de participación social”.
  
- *Efectos sobre los resultados del trabajo y sobre la propia organización:*“ausentismo laboral, principalmente por masificación de licencias médicas; incremento de la siniestralidad o accidentes del trabajo, con los costos que ello significa para la organización; abusos y violencia laboral; presentismo, por personal con jornadas extensas sin productividad o personas físicamente presentes, pero sin producir; aumento de costos de producción, derivado de seguidas rotaciones de personal por despidos o por falta de fidelidad con la empresa, disminución en el rendimiento, productividad y calidad, entre otros; presencia de acciones hostiles contra la empresa o sabotaje; falta de cooperación”.(Boada, J., et al., 2012)



### **2.3 El ausentismo y las demandas psicológicas.**

Las demandas psicológicas son las exigencias que el trabajo implica para la persona, hace referencia a cuanto se trabaja: cantidad o volumen de trabajo, presión de tiempo, nivel de atención, interrupciones imprevistas, no circunscribiéndose al trabajo intelectual, sino a cualquier tipo de tarea.

(Karasek, 1979 ), en su estudio nos indica que el control es un recurso que permite moderar las demandas del trabajo, explicando que el estrés no depende de tener muchas demandas, sino de tener la capacidad de control para resolverlas. El control indica cómo se debe trabajar y los componentes que lo conforman como son la autonomía y el desarrollo de las habilidades, siendo los mismos los que nos permitirían influenciar en las decisiones relacionadas con el trabajo y desarrollar capacidades propias de aprendizaje.

Las exigencias psicológicas del trabajo presentan un componente tanto cualitativo como cuantitativo las mismas que son interrelacionados. El componente cuantitativo de las mismas, se define como la relación entre la cantidad o el volumen de trabajo y el tiempo disponible para realizarlo y el de tipo cualitativo cuando hablamos de demandas emocionales, cognitivas o sensoriales que suponen el desarrollo del trabajo.

Estas exigencias constituyen un riesgo para la salud. Numerosos autores, uno de ellos (Johnson, J. et al., 1988) comparten el criterio de la importancia del apoyo social, ya que el mismo permite incrementar la habilidad para hacer frente a las mismas, resultando un moderador del efecto del estrés de la salud; este componente hace relación al clima social en el lugar de trabajo, a la relación con los compañeros y con los jefes. .(Johnson, J. et al., 1988).

De igual manera podemos concluir que el apoyo social como el control son factores que son influidos por los cambios en la organización del trabajo.

Es decir las exigencias cognitivas en grado de presión y esfuerzo intelectual (conocimientos previos, memoria, razonamiento y búsqueda de soluciones) en el desempeño de la tarea.



Figura 2 Modelo Exigencias Psicológicas-Control. Fuente: Boris Mansilla, 2012.

Las demandas emocionales (cuando el trabajo expone a las personas a procesos de transferencia de emociones y sentimientos, cuando requiere esconder sentimientos y opiniones), cognitivas (cuando el trabajo requiere gran esfuerzo intelectual) o sensoriales (cuando requiere esfuerzo de los sentidos).

➤ *Volumen de trabajo:*

Es la actividad que realiza el trabajador ponderable objetivamente que conlleve un gasto energético, ya sea con mucho desgaste físico o pequeño, lo que da como resultado un personal que a mediano plazo manifestará diversos problemas de salud (estrés, cansancio, apatía, baja el ritmo de eficiencia, etc.).

➤ *Presión de tiempo:*

Trabajo que se realiza bajo condiciones adversas de tiempo o de sobrecarga de tareas, y que demanda mantener la eficiencia y no cometer más errores de lo habitual; lo importante es que cada cual sepa hasta dónde "apretar el acelerador". Cada trabajo tiene un nivel óptimo de estrés. Bajo condiciones de trabajo muy relajado, el rendimiento disminuye, pero paradójicamente, bajo condiciones de mucha presión, también disminuye".

➤ *Nivel de atención:*

"El mecanismo que controla y regula los procesos cognitivos, y cualidad de la percepción que funciona como una especie de filtro de los estímulos ambientales, evaluando cuáles son los más relevantes y dotándolos de prioridad para un procesamiento más profundo".

➤ *Interrupciones imprevistas:*

"Existen circunstancias que imponen una interrupción de la actividad laboral, algunas son previsibles (pausas activas), y otras imprevistas (como permisos de fuerza mayor)".

➤ *Síntomas del bajo rendimiento en las demandas psicológicas en el trabajo:*

- Volumen de trabajo con relación al tiempo disponible para hacerlo.
- Falta de motivación en el trabajador.
- Estrés laboral
- Alteraciones de la vida social y familiar del individuo
- Disminución del rendimiento en el trabajo.

- Problemas de salud: (Tensión, dolores musculares, disfunciones gástricas, síntomas cardiovasculares, síntomas respiratorios, mayor agresividad, tendencia a la depresión y a otras neurosis de reacción).
- Sobre carga de trabajo.
- Apatía por parte del trabajador.
- Falta de tiempo suficiente para conseguir terminar el trabajo.
- Realizar funciones ajenas a las del cargo.
- Baja concentración en la tarea.
- Interrupción en el trabajo a menudo por lo que se retrasan los procesos.
- Trabajar contrarreloj.
- Retraso de trabajo ya que sin supervisión y aprobación de jefe no puede seguir el proceso. (Llaneza, 2009)

### **2.3.2 El ausentismo con relación a las demandas psicológicas**

El ausentismo está relacionado con la motivación y la satisfacción laboral, es un fenómeno de gran relevancia; estudiado bajo la óptica de la psicología lo centra en la motivación, la satisfacción y las actitudes hacia el puesto del trabajo. Es por esto que la ausencia en el trabajo no se debe únicamente a enfermedad u otros motivos certificados sino que a veces refleja una actitud individual o grupal hacia un sistema inflexible para intentar escapar de su control así como a la percepción del grupo de unas altas demandas psicológicas.

## **CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA.**

### **3.1 Diseño de la investigación.**

El presente es un estudio no experimental ya que la recolección de información no influye en la conducta o trabajo de los operadores de call center; transversal en tanto que los instrumentos de medición se aplicaron una sola vez; descriptivo debido a que busca características en los resultados de los cuestionarios aplicados; y correlacional porque analiza cualitativamente la relación entre los factores del test de personalidad laboral 16PF y las demandas psicológicas como factor de riesgo psicosocial del método F-Psico, comparando los resultados obtenidos entre los grupos estudiados.

Este trabajo tiene un enfoque interpretativo que utiliza variables cualitativas y cuantitativas, obtenidas de la aplicación de las herramientas de investigación en el mes de agosto del 2014 y el análisis de la información del segundo semestre del año 2014.

### **3.2 Universo y Muestra.**

El universo de estudio son 120 empleados operadores del call center, los mismos que por la naturaleza de la tarea están subdivididos en ocho equipos de trabajo.

Para este estudio la muestra corresponde al universo, es decir se tomó el total de empleados operadores de call center equivalente a 120 trabajadores, que es todo nuestro grupo de estudio; por lo tanto el porcentaje de error de selección de muestra es del 0%, y pudiendo presentar un nivel de confianza del 99,9%.

La validez interna estará dada por la correlación existente entre las variables comparadas; siendo la validez externa limitada a la compañía motivo de este trabajo.

### **3.3 Técnicas de recolección de datos.**

Las fuentes del presente estudio fueron directas (aplicación de herramientas a operadores call center) e indirectas (información confidencial proporcionada por los ejecutivos de la empresa concernientes a: la nómina, estructura empresarial, registro de asistencias, registro de ausentismo, seguimiento de casos, otros registros internos).

Se utilizaron técnicas directas (aplicación on-line del test de personalidad laboral 16PF y el cuestionario para evaluación de riesgos psicosociales con el método F-Psico de tabulación on-line).

Los pasos utilizados fueron: establecimiento y aprobación del marco de investigación, determinación de los recursos, planificación del cronograma de recolección de datos, revisión y retroalimentación de la información recabada, análisis final de resultados, conclusiones y recomendaciones.

Para la asignación de los recursos se contó con el apoyo total de la empresa objeto de estudio, facilitando la misma todo lo necesario; recursos humanos (población objeto de estudio y personal de apoyo para la recolección de datos), económicos (software on-line para la aplicación de las herramientas, hojas para los cuestionarios, impresora, copiadora, computadora, software de microsoft office), físicos (espacio para toma de datos, espacio para análisis de datos), otros (tiempo necesario de acuerdo al cronograma para hacer la recolección de datos y

la retroalimentación de la información, compromiso para obtener resultados reales a aplicar las recomendaciones).

Las herramientas utilizadas fueron: el test de personalidad laboral 16PF y el método de evaluación F-Psico; que nos permitieron determinar la percepción de los equipos de trabajo del call center sobre los riesgos psicosociales de la empresa.

➤ *Aplicación del test 16PF:*

- El test de personalidad laboral 16PF fue revisado en detalle dentro del capítulo 2, 2.1.1 Instrumento de medición: Test 16FP, y el anexo 1; por lo que pasaremos directamente a hablar sobre la aplicación del mismo en la empresa objeto de estudio.
- La empresa objeto de estudio cuenta con una batería de pruebas psicológicas de aplicación on-line adquiridas a un proveedor especializado entre las que se encuentra el test de personalidad laboral 16PF.
- Estas pruebas se aplican creando un usuario (que puede ser un código para guardar su privacidad) para cada persona en la plataforma, la misma que envía por correo electrónico con las instrucciones correspondientes y una clave de ingreso.
- Solo el usuario puede ingresar al cuestionario de test y responder conforme las instrucciones. Una vez que responde al mismo se cierra su visualización, es tabulado inmediatamente por el software y los resultados obtenidos son enviados al link de la empresa haciendo referencia al código con el que fue creado.

- Tanto el envío de los test on-line a las cuentas de mail de los usuarios como el uso de las respuestas fue autorizado por la alta dirección con la finalidad de contribuir en este trabajo de investigación.
  - Para garantizar que las respuestas sean efectuados por cada operador de call center se coordinó para que lo hagan dentro de la jornada de trabajo, entre las garantías del test está que el link de acceso es solo a través del mail que llega al usuario y no pueda ser abierto desde otra parte.
  - Previo a la toma de datos se hizo una reunión con cada grupo de trabajo donde se les comentó cual era el fin de la investigación y se les garantizó mantener la privacidad de la información codificando sus nombres para presentar las respuestas y no revelar su identidad.
  - Con la autorización de los directivos de la organización se procedió a recopilar los resultados electrónicos individuales obtenidos mediante el software adquirido por la empresa para la aplicación del test 16 PF, los mismos que fueron realizados en el mes de agosto a los operadores del call center a través de una plataforma online.
- Aplicación del método F-Psico
- El método de evaluación F-Psico fue revisado en detalle dentro del capítulo 2, 2.2.2.1 Evaluación de riesgos psicosociales: Método F-Psico, y el anexo 2; por lo que pasaremos directamente a hablar sobre la aplicación del mismo en la empresa objeto de estudio.
  - Siendo que en la evaluación de los riesgos no diagnostica la situación del trabajador, sino que evalúa las condiciones de trabajo; se tomó en



cuenta la opinión y percepción de los trabajadores sobre el trabajo que desarrollan; para cumplir con esto se realizaron entrevistas no estructuradas al grupo motivo del estudio. La NTP-296, Grupo de discusión: fue aplicada para determinar aspectos de las condiciones de trabajo que pudieran ser complementarios para este estudio.

- De igual manera se obtuvo la autorización de la alta gerencia para la aplicación del método F-Psico versión 3.0, validado por el INSHT (Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo) con NTP-443, NTP-926 determinando horarios para la aplicación del mismo.
- Tiempo de duración: Se procedió a realizar la aplicación del método durante todo el mes de Agosto del 2014, con un tiempo promedio de una hora para aplicar la herramienta.
- Número de personas: Se tomó el test en total a 120 trabajadores. Se planificaron y condujeron 8 grupos de discusión, de acuerdo a los equipos de trabajo.
- Lugar: Se realizó en la sala de conferencias de la empresa.
- Se proveyó toda la información a los encuestados sobre las dudas concernientes a la encuesta. Se percibió una predisposición favorable a su realización, se garantizó el anonimato de sus respuestas.

### **3.4 Plan de acción.**

Para contestar la hipótesis sobre si ¿Existe una correlación cualitativa entre los rasgos de personalidad obtenidos entre el test laboral 16PF y las demandas psicológicas evaluadas en el método F-Psico a los operadores del call center de

una empresa comercial?, se procede a definir como variables independientes a las “demandas psicológicas” del método F-Psico y los “factores de personalidad” del test 16PF y como variables dependientes los “niveles” y “rangos” con que se presentan los resultados.

Se diseña un plan de tabulación con el esquema de los cuadros a presentar y acorde a los resultados obtenidos con el análisis de los datos se procede a realizar una depuración de la información para evitar errores de registro o de codificación, revisando los datos originales a fin de corregir información incorrecta o incompleta, verificando que la información sea confiable antes de proceder a realizar el análisis; los datos se tabulan con la ayuda de una computadora.

Se determina los resultados a ser analizados presentados en cuadros simples de una variable cualitativa, según los objetivos e hipótesis planteada. El enfoque que se utilizó para el análisis de esta información es el cualitativo.

Se determina de acuerdo a los objetivos propuestos, los rasgos de personalidad relevantes en cada equipo de trabajo, se identifica cuál de los grupos es más vulnerable para las demandas psicológicas se compara con el registro de ausentismo que se tiene. Luego se procede a realizar el análisis de los resultados y obtener las conclusiones respectivas, finalmente se le informa a las Gerencias de los resultados obtenidos.

Se utiliza de referencia las siguientes Notas Técnicas de prevención del riesgo Psicosocial:

- NTP 443 Factores psicosociales metodología de evaluación.
- NTP- 450 Factores psicosociales fases para su evaluación.

- NTP- 702 Proceso de evaluación de riesgos psicosociales.
- NTP- 926 Factores psicosociales metodología de evaluación.
- NTP- 944 Intervención psicosocial en prevención de riesgos laborales principios comunes.
- NTP- 945 Intervención psicosocial en prevención de riesgos laborales principios comunes II.

### **3.5. Consideraciones éticas.**

Estas evaluaciones que se realizaron se basan en la ética profesional, teniendo en cuenta en todo momento que las expresiones emitidas por las diferentes personas que contestaron no fueran a perjudicar ni comprometer su trabajo, de tal manera que todo empleado fue codificado se incluyeron todos los procedimientos adecuados para respetar la privacidad de los mismos y garantizar la confidencialidad de la información obtenida.

## **CAPITULO 4: ANALISIS DE RESULTADOS.**

El call center objeto de esta investigación tiene las siguientes características:

- Edad de la población entre 18 a 21 años (un solo rango).
- Nivel de estudios requerido por la empresa bachiller (no aplica diferenciaciones de nivel de instrucción).
- Estado civil, sexo, tiempo de servicio; no son considerados para el análisis de resultados porque pondría en evidencia la información que se garantizó la privacidad, anonimato y confidencialidad.
- Tipo de actividad: es efectuada por ocho equipos de trabajo, los mismos que están conformados de acuerdo al servicio que otorga la empresa (postventa y preventa), división de clientes (zona 1 y zona 2), jornada de trabajo (matutino y vespertino), y son: postventa zona 1 matutino, postventa zona 1 vespertino, postventa zona 2 matutino, postventa zona 2 vespertino, preventa zona 1 matutino, preventa zona 1 vespertino, preventa zona 2 matutino, preventa zona 2 vespertino. Los grupos conformados no son rotativos.
- Registro de novedades: conforme la información brindada por la empresa comercial objeto de este estudio, basada en la revisión de los reportes de control de asistencias y faltas injustificadas; se considera que existe mayor rotación y ausentismo laboral en las personas que laboran en el call center.

El total de la población es 120 operadores de call center. Se aplicó un test de personalidad laboral y un método para evaluación de los factores de riesgo

psicosocial, obteniendo así los resultados para la correlación entre los ocho equipos de trabajo y las demandas psicológicas como factor de riesgo psicosocial. Fue necesario primero hacer el análisis individual de las herramientas aplicadas, luego agrupar los resultados por los equipos de trabajo y finalmente obtener la correlación entre los factores más relevantes y el nivel de demandas psicológicas. En los subcapítulos el detalle de los resultados.

#### **4.1 Rasgos de personalidad más relevantes identificados en los equipos del call center, a través del test de personalidad laboral 16PF**

El test de personalidad laboral 16PF desarrollado por Cattell, detecta 16 factores que para el autor están compuestos por determinados rasgos de personalidad, los mismos que de acuerdo al puntaje alcanzado en los estenes dará la característica predominante de personalidad en cada factor. (Anexo 5).

- Factor A: Reservado / Expresivo
- Factor B: Menos / Mas Inteligente
- Factor C: Inestable / Estable Emocionalmente
- Factor E: Sumiso / Afirmativo
- Factor F: Sobrio / Despreocupado
- Factor G: Activo / Escrupuloso
- Factor H: Recatado / Aventurado
- Factor I: Calculador / Afectuoso
- Factor L: Confiado / Desconfiado
- Factor M: Práctico / Imaginativo
- Factor N: Ingenuo / Astuto
- Factor O: Seguro de si / Aprensivo
- Factor Q1: Conservador / Experimentador
- Factor Q2: Dependiente / Autosuficiente
- Factor Q3: Incontrolado / Controlado
- Factor Q4: Relajado / Tenso

Conforme lo justificado en las características de la población objeto de estudio para el análisis de los resultados primero se correlaciona a cada equipo de trabajo con los 16 factores de la herramienta y se identifica los rasgos de personalidad más relevantes (ver subcapítulo 4.1.1), posteriormente (subcapítulo 4.1.2) se analiza por factor los equipos de call center que están dentro de los rasgos de personalidad más relevantes, y finalmente (subcapítulo 4.1.3) se establece los rasgos de personalidad que tiene en común los ocho grupos.

La identificación de los rasgos de personalidad más relevantes permite enfocar la correlación objeto de este estudio. Para entender el análisis efectuado de los resultados encontrados se procede a detallar en fases como se realizó esta identificación en cada equipo de trabajo con las respuestas obtenidas del test 16PF (anexos 5A – 5H):

Fase A, en cada equipo de trabajo al que pertenecen los operadores de call center se agrupa el número de resultados por factor de personalidad (no se considera otras características, son ocho grupos de call center).

Fase B, se obtiene los porcentajes de los resultados en relación al número de resultados obtenidos por factor de personalidad, aplicando la siguiente fórmula: número de resultados obtenidos en cada escala de cada factor / número total de resultados del factor \* 100, redondeando al inmediato superior.

Fase C, se grafica los resultados porcentuales obtenidos en la fase B, conforme el diseño del test para mostrar los resultados.

Fase D, se agrupa los porcentajes por rango para identificar dentro de cada uno, los rasgos que tienen más del 60% de los resultados por equipo de trabajo; los mismos que serán considerados como “más relevantes” para el objeto de estudio.

La nomenclatura considerada para exponer los resultados a continuación es la siguiente:

T% : Total porcentual de resultados dentro del rango más alto

R% : Porcentaje mayoritario de resultados encontrados en una escala dentro del rango más alto

E% : Ubicación dentro de la escala del 16FP, para identificación de los resultados más altos dentro del rango más alto

RPP60% Porcentajes iguales o mayores al 60% encontrados en T%, a los que denominaremos como “rasgos de personalidad relevantes” para este estudio

#### **4.1.1. Análisis de resultados identificados por grupo de call center.**

Siendo un solo departamento el call center, por su estructura (grupos definidos, no rotativos), presenta no solo divisiones del tipo de actividad, sino también independencia de la tarea al tener claramente definido el horario, la base de clientes y un supervisor propio para cada equipo de trabajo, de manera que son ocho grupos diferentes de call center y no un call center con ocho segmentos de tarea.

Esta estructura da estabilidad a la persona contratada para organizar tanto su trabajo como su vida personal, ya que por el horario y tarea para la que ha sido seleccionado, le permite decidir si está interesado en la actividad y la proyección futura que le permite la plaza de trabajo aceptada, además que en el caso de estudiantes les permite continuar con una carrera profesional.

La rigidez del horario no le permite intercambiar turnos ni tareas, tampoco dar apoyo entre equipos en caso de personal incompleto. Sin embargo siguen siendo mayores los beneficios que las desventajas.

A continuación se presenta los resultados de los rasgos de personalidad identificados en cada uno de los grupos del call center.

#### 4.1.1.1 Grupo 1: Postventa zona 1 matutino

Con los resultados obtenidos de la aplicación individual del test 16PF (anexo 6A), en la fase A, se procede a sumar los mismos por escala y factor del grupo en cuestión, con la finalidad visualizar su distribución y posteriormente identificar los rasgos de personalidad predominantes (tabla 1).

Tabla 1. Fase A: Resumen grupal de resultados test 16PF, Postventa Zona 1 Matutino, Total 15 personas. Fuente: La Autora

RANGO	ESCALA	A	B	C	E	F	G	H	I	L	M	N	O	Q1	Q2	Q3	Q4
(+) RANGO 2	100	1			1					2							
	90	1		1	1	3	1	1		1						1	1
	80	5	1	1		1	1	2	2	2		1				1	3
	70	1	3	1	1	2	3	5	4	1		1			1	1	3
GENTE PROMEDIO	60	2	2	3	4	3	4	4	6	2		2	2	1	1	6	5
	50	4	4	3	6	1	3	2	2	2	3	4	3	3	6	3	1
RANGO 1 (-)	40	1	4	3	1	3	1			1	3	2	6	4		3	1
	30		1	3		1		1	1	1	2		1	4	4		
	20					1	1			2	2	4	1	3	1		1
	10				1		1			1	5	1	2		2		
TOTAL RESPUESTAS		15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15

En la fase B, se procede a obtener el porcentaje de dichos resultados por factor (tabla 2), los mismos que permiten tener un criterio objetivo de cuanto representan dichos resultados en cada factor para proseguir a ubicarlos en el gráfico de resultados del test 16PF (figura 3) y poder hacer su interpretación.



Tabla 2.Fase B: Resumen grupal en porcentajes de los resultados test 16PF, Postventa Zona 1 Matutino, Total 15 personas. Fuente: La Autora

RANGO ESCALA	A	B	C	E	F	G	H	I	L	M	N	O	Q1	Q2	Q3	Q4	
(+)	100	7	0	0	7	0	0	0	13	0	0	0	0	0	0	0	
RANGO	90	7	0	7	7	20	7	7	7	0	0	0	0	0	7	7	
2	80	33	7	7	0	7	7	13	13	13	0	7	0	0	7	20	
	70	7	20	7	7	13	20	33	27	7	0	7	0	0	7	20	
G.	60	13	13	20	27	20	27	27	40	13	0	13	13	7	7	40	33
PROM.	50	27	27	20	40	7	20	13	13	20	27	20	20	40	20	7	
RANGO	40	7	27	20	7	20	7	0	0	7	20	13	40	27	0	20	7
1	30	0	7	20	0	7	0	7	7	7	13	0	7	27	27	0	0
(-)	20	0	0	0	0	7	7	0	0	13	13	27	7	20	7	0	7
	10	0	0	0	7	0	7	0	0	7	33	7	13	0	13	0	0
	100	100	100	100	100	100	100	100	100	99.99	100	100	100	100	100	100	100

En la fase C, conforme la gráfica que se presenta a continuación (figura 3) para el análisis de los resultados se puede indicar que este grupo tiene los siguientes rasgos de personalidad en el rango 1: emocionalmente inestable, práctico, ingenuo, seguro de sí, conservador, dependiente, y en el rango 2: reservado, sobrio, recatado, confiado, relajado.

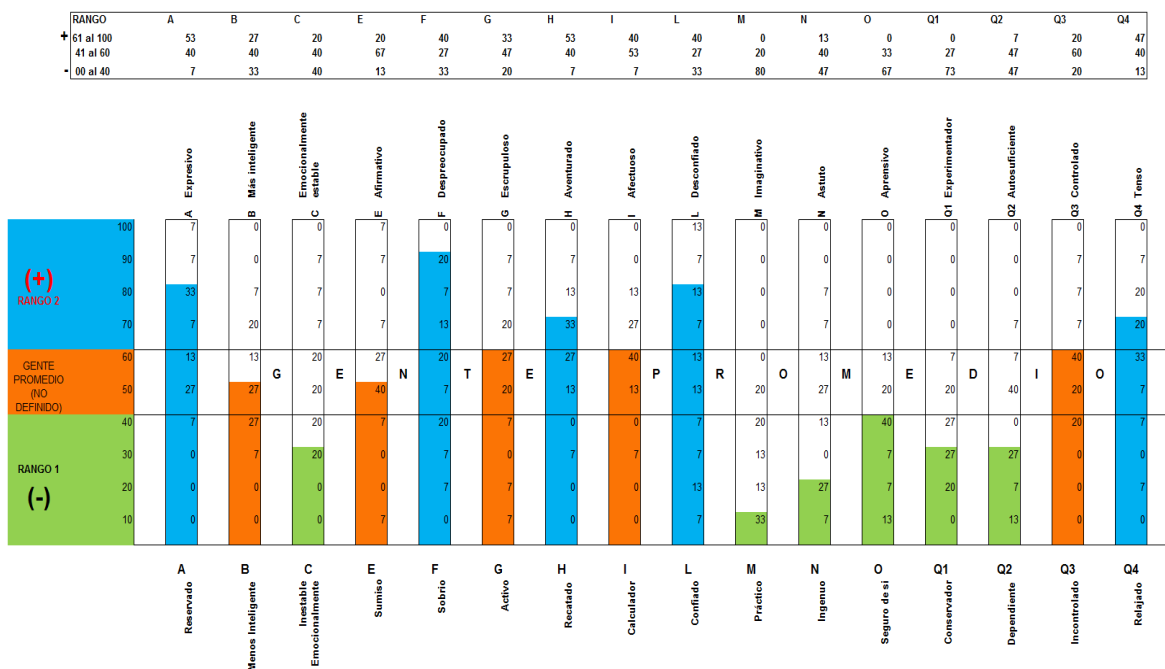


Figura 3.Fase C: Gráfica grupal de resultados test 16PF, Postventa Zona 1 Matutino, Total 15 personas. Fuente: La Autora



En la fase B, se procede a obtener el porcentaje de dichos resultados por factor (tabla 5), los mismos que permiten tener un criterio objetivo de cuanto representan dichos resultados en cada factor para proseguir a ubicarlos en el gráfico de resultados del test 16PF (figura 4) y poder hacer su interpretación.

Tabla 5. Fase B: Resumen grupal en porcentajes de los resultados test 16PF, Postventa Zona 1 Vespertino, Total 10 personas. Fuente: La Autora

RANGO ESCALA	A	B	C	E	F	G	H	I	L	M	N	O	Q1	Q2	Q3	Q4	
(+) RANGO 2	100	0	10	0	0	0	0	0	0	0	20	0	0	0	10	0	
	90	0	0	20	0	20	0	10	10	0	0	0	0	10	0	10	
	80	30	0	0	0	0	0	20	20	0	10	0	0	0	0	20	
	70	10	10	30	30	20	0	40	10	10	10	0	10	0	20	30	10
G. PROM.	60	20	20	10	20	40	50	10	20	30	0	40	0	0	20	30	0
	50	10	30	0	20	0	40	0	20	10	50	10	20	20	20	10	0
RANGO 1 (-)	40	10	10	20	30	10	10	10	20	0	0	20	20	40	10	20	40
	30	10	20	0	0	10	0	0	0	40	0	10	20	20	10	0	10
	20	10	0	20	0	0	0	10	0	10	30	0	30	20	0	0	0
	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10	0	10
	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

En la fase C, conforme la gráfica que se presenta a continuación (figura 4) para el análisis de los resultados se puede indicar que este grupo tiene los siguientes rasgos de personalidad en el rango 1: confiado, seguro de sí, conservador, relajado, y en el rango 2: expresivo, emocionalmente estable, despreocupado, aventurado, afectuoso, controlado.

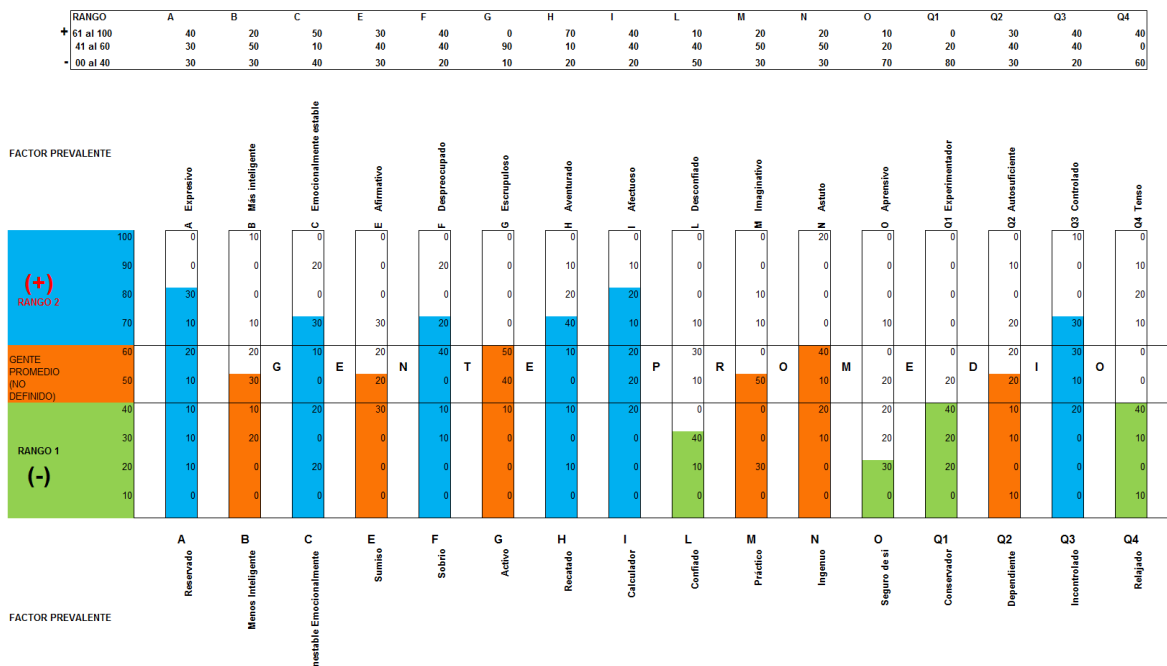


Figura 4.Fase C: Gráfica grupal de resultados test 16PF, Postventa Zona 1 Vespertino, Total 10 personas. Fuente: La Autora

Finalmente en la fase D (tabla 6), se resume que los rasgos de personalidad más relevantes en este grupo porque cumplen con la condición para este objeto de estudio, de tener en el rango el 60% de los resultados o más, son los siguientes: aventurado con el 70% de los resultados, seguro de sí con el 70%, conservador con el 80% y relajado con el 60%.

Tabla 6.Fase D: Análisis grupal de los factores más relevantes en el test 16PF, Postventa Zona 1 Vespertino, Total 10 personas. Fuente: La Autora

Tipo Factor:	Rasgo de personalidad prevalente	T%	R%	E%	P%	RPP60%
Factor A: Reservado / Expresivo	Expresivo	40	30	80	75	NO
Factor B: Menos / Mas Inteligente	No definido	50	30	50	60	NO
Factor C: Inestable / Estable Emocionalmente	Estable Emocionalmente	50	30	70	60	NO
Factor E: Sumiso / Afirmativo	No definido	40	20	50	50	NO
Factor F: Sobrio / Despreocupado	Despreocupado	40	20	70	50	NO
Factor G: Activo / Escrupuloso	No definido	90	50	60	56	No definido
Factor H: Recatado / Aventurado	Aventurado	70	40	70	57	Aventurado
Factor I: Calculador / Afectuoso	Afectuoso	40	20	80	50	NO
Factor L: Confiado / Desconfiado	Confiado	50	40	30	80	NO
Factor M: Práctico / Imaginativo	No definido	50	50	50	100	NO
Factor N: Ingenuo / Astuto	No definido	50	40	60	80	NO
Factor O: Seguro de sí / Apreensivo	Seguro de sí	70	30	20	43	Seguro de sí
Factor Q1: Conservador / Experimentador	Conservador	80	40	40	50	Conservador
Factor Q2: Dependiente / Autosuficiente	No definido	40	20	50	50	NO
Factor Q3: Incontrolado / Controlado	Controlado	40	30	70	75	NO
Factor Q4: Relajado / Tenso	Relajado	60	40	40	67	Relajado

#### 4.1.1.3 Grupo 3: Postventa zona 2 matutino

Con los resultados obtenidos de la aplicación individual del test 16PF (anexo 6C), en la fase A, se procede a sumar los mismos por escala y factor del grupo en cuestión, con la finalidad visualizar su distribución y posteriormente identificar los rasgos de personalidad predominantes (tabla 7).

Tabla 7. Fase A: Resumen grupal de resultados test 16PF, Postventa Zona 2 Matutino, Total 15 personas. Fuente: La Autora

RANGO	ESCALA	A	B	C	E	F	G	H	I	L	M	N	O	Q1	Q2	Q3	Q4	
(+) RANGO 2	100	3		2		2						3	1				1	
	90					1	1	2	1	1	1						3	1
	80	2	1	1	1	1	1	3	1	1		2		1		2	1	
	70	3	2	2	1	1	3	4	3		1	1	1	1	2	1	1	
GENTE PROMEDIO	60	4	6	3	3	3	4	2	4	3		4		1		4	2	
	50	2	2	5	2	1	4	3	3	2	5	1	4	1	6	2	4	
RANGO 1 (-)	40	1	2	1	2	3	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	5	
	30		1		2	2			2	1	3	1	4	5	2			
	20		1		4					5	2	1	2	4	2		1	
	10			1		1				1	2	1	1		2	1		
TOTAL	RESPUESTAS	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	

En la fase B, se procede a obtener el porcentaje de dichos resultados por factor (tabla 8), los mismos que permiten tener un criterio objetivo de cuanto representan dichos resultados en cada factor para proseguir a ubicarlos en el gráfico de resultados del test 16PF (figura 5) y poder hacer su interpretación.

Tabla 8. Fase B: Resumen grupal en porcentajes de los resultados test 16PF, Postventa Zona 2 Matutino, Total 15 personas. Fuente: La Autora

RANGO ESCALA	A	B	C	E	F	G	H	I	L	M	N	O	Q1	Q2	Q3	Q4	
(+) RANGO 2	100	20	0	13	0	13	0	0	0	0	20	7	0	0	7	0	
	90	0	0	0	0	7	7	13	7	7	0	0	0	0	20	7	
	80	13	7	7	7	7	7	20	7	7	0	13	0	7	0	13	7
	70	20	13	13	7	7	20	27	20	0	7	7	7	7	13	7	7
G. PROM.	60	27	40	20	20	27	13	27	20	0	27	0	7	0	27	13	
	50	13	13	33	13	7	27	20	20	13	33	7	27	7	40	13	27
RANGO 1 (-)	40	7	13	7	13	20	13	7	7	7	7	13	13	7	7	33	
	30	0	7	0	13	13	0	0	13	7	20	7	27	33	13	0	0
	20	0	7	0	27	0	0	0	0	33	13	7	13	27	13	0	7
	10	0	0	7	0	7	0	0	0	7	13	7	7	0	13	7	0
	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	99.99	100	100	

En la fase C, conforme la gráfica que se presenta a continuación (figura 5) para el análisis de los resultados se puede indicar que este grupo tiene los siguientes rasgos de personalidad en el rango 1: sumiso, sobrio, confiado, práctico, seguro de sí, conservador, dependiente, relajado, y en el rango 2: expresivo, aventurado, astuto, controlado.

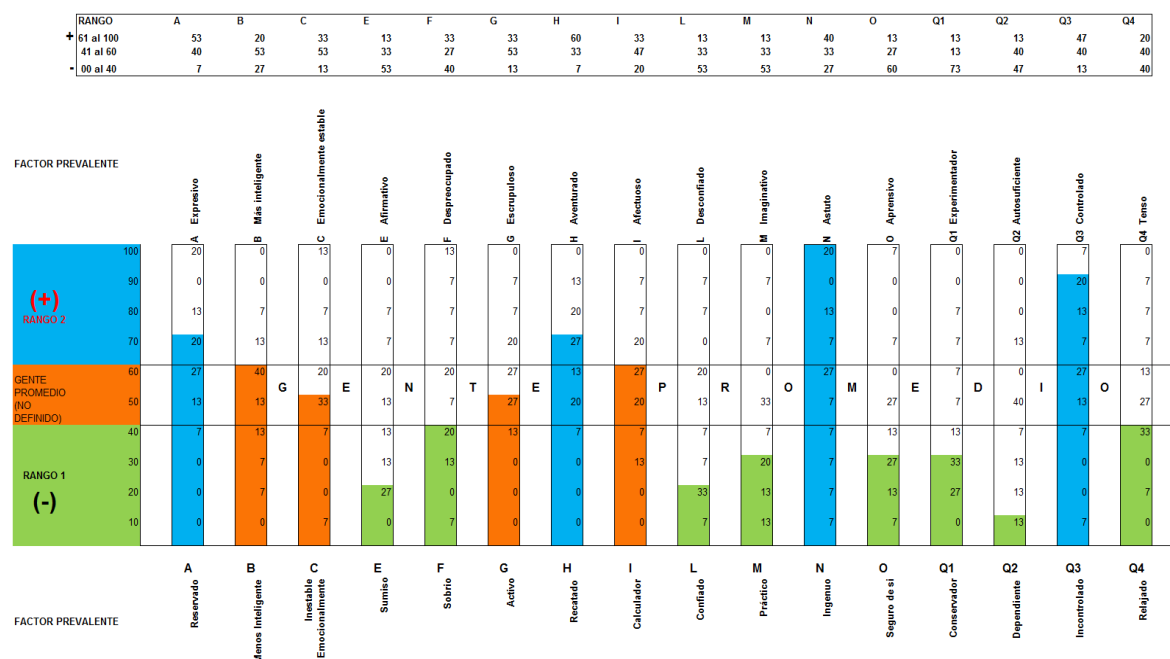


Figura 5. Fase C: Gráfica grupal de resultados test 16PF, Postventa Zona 2 Matutino, Total 15 personas. Fuente: La Autora

Finalmente en la fase D (tabla 9), se resume que los rasgos de personalidad más relevantes en este grupo porque cumplen con la condición para este objeto de estudio, de tener en el rango el 60% de los resultados o más, son los siguientes: aventurado con el 60% de los resultados, seguro de sí con el 60% y conservador con el 73%.

Tabla 9. Fase D: Análisis grupal de los factores más relevantes en el test 16PF, Postventa Zona 2 Matutino, Total 15 personas. Fuente: La Autora

Tipo Factor:	Rasgo de personalidad prevalente	T%	R%	E%	P%	RPP60%
Factor A: Reservado / Expresivo	Expresivo	53	20	70	38	NO
Factor B: Menos / Mas Inteligente	No definido	53	40	60	75	NO
Factor C: Inestable / Estable Emocionalmente	No definido	53	33	50	62	NO
Factor E: Sumiso / Afirmativo	Sumiso	53	27	20	51	NO
Factor F: Sobrio / Despreocupado	Sobrio	40	20	40	50	NO
Factor G: Activo / Escrupuloso	No definido	53	27	50	51	NO
Factor H: Recatado / Aventurado	Aventurado	60	27	70	45	Aventurado
Factor I: Calculador / Afectuoso	No definido	47	27	60	58	NO
Factor L: Confiado / Desconfiado	Confiado	53	33	20	62	NO
Factor M: Práctico / Imaginativo	Práctico	53	20	30	38	NO
Factor N: Ingenuo / Astuto	Astuto	40	20	100	50	NO
Factor O: Seguro de si / Aprensivo	Seguro de si	60	27	30	45	Seguro de si
Factor Q1: Conservador / Experimentador	Conservador	73	33	30	45	Conservador
Factor Q2: Dependiente / Autosuficiente	Dependiente	47	13	10	28	NO
Factor Q3: Incontrolado / Controlado	Controlado	47	20	90	43	NO
Factor Q4: Relajado / Tenso	Relajado	40	33	40	83	NO

#### 4.1.1.4 Grupo 4: Postventa zona 2 vespertino

Con los resultados obtenidos de la aplicación individual del test 16PF (anexo 6D), en la fase A, se procede a sumar los mismos por escala y factor del grupo en cuestión, con la finalidad visualizar su distribución y posteriormente identificar los rasgos de personalidad predominantes (tabla 10).

Tabla 10. Fase A: Resumen grupal de resultados test 16PF, Postventa Zona 2 Vespertino, Total 15 personas. Fuente: La Autora

RANGO	ESCALA	A	B	C	E	F	G	H	I	L	M	N	O	Q1	Q2	Q3	Q4
	100							1	1			1					
(+)	90			2	1		2					1				2	
RANGO 2	80	3	1		1			3	1	2		2			2		4
	70	1	3	1		3	4	2	6	1		3		1	1		3
GENTE	60	4	3	2	3	4	1	6	4	2		1		1	3	11	3
PROMEDIO	50	5	2	6	5	3	5	2	1	2	4	3	4	2	2		
	40	1	2	2		3	3		1	1	3	1	5	3	3	1	4
RANGO 1	30	1	2	1	2	2		1	1	2	1		5	3	3	1	
	20		2	1	1					2	6	3		4	1		
(-)	10				2					3	1		1	1			1
TOTAL	RESPUESTAS	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15

En la fase B, se procede a obtener el porcentaje de dichos resultados por factor (tabla 11), los mismos que permiten tener un criterio objetivo de cuanto representan dichos resultados en cada factor para proseguir a ubicarlos en el gráfico de resultados del test 16PF (figura 6) y poder hacer su interpretación.

Tabla 11. Fase B: Resumen grupal en porcentajes de los resultados test 16PF, Postventa Zona 2 Vespertino, Total 15 personas. Fuente: La Autora

RANGO ESCALA	A	B	C	E	F	G	H	I	L	M	N	O	Q1	Q2	Q3	Q4	
(+)	100	0	0	0	0	0	7	7	0	0	7	0	0	0	0	0	
RANGO 2	90	0	0	13	7	0	13	0	0	0	7	0	0	0	13	0	
	80	20	7	0	7	0	0	20	7	13	0	13	0	13	0	27	
	70	7	20	7	0	20	27	13	40	7	0	20	0	7	7	20	
G. PROM.	60	27	20	13	20	27	7	40	27	13	0	7	0	7	20	73	20
	50	33	13	40	33	20	33	13	7	13	27	20	27	13	13	0	0
RANGO 1 (-)	40	7	13	13	0	20	20	0	7	7	20	7	33	20	20	7	27
	30	7	13	7	13	13	0	7	7	13	7	0	33	20	20	7	0
	20	0	13	7	7	0	0	0	0	13	40	20	0	27	7	0	0
	10	0	0	0	13	0	0	0	0	20	7	0	7	7	0	0	7
	100	99.99	100	100	100	100	100	100	99.99	100	100	100	100	100	100	100	100

En la fase C, conforme la gráfica que se presenta a continuación (figura 6) para el análisis de los resultados se puede indicar que este grupo tiene los siguientes rasgos de personalidad en el rango 1: menos inteligente, confiado, práctico, seguro de sí, conservador, dependiente, y en el rango 2: afectuoso, astuto, tenso.

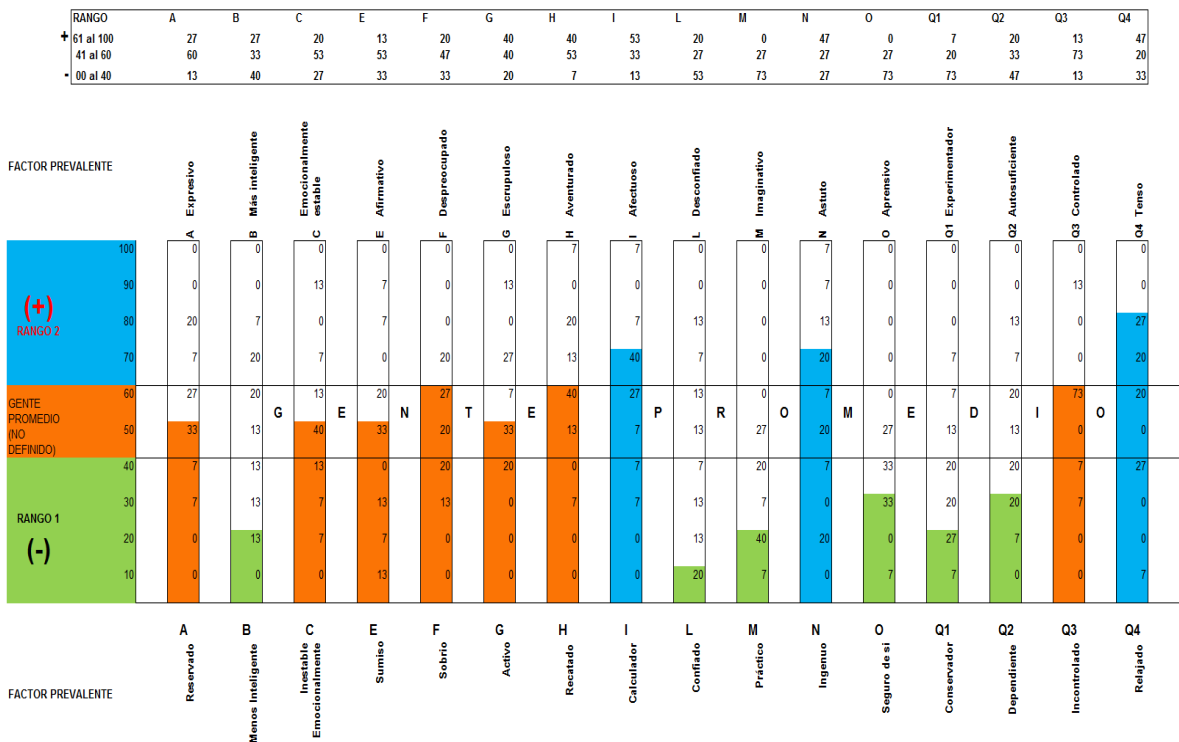


Figura 6. Fase C: Gráfica grupal de resultados test 16PF, Postventa Zona 2 Vespertino, Total 15 personas. Fuente: La Autora





En la fase B, se procede a obtener el porcentaje de dichos resultados por factor (tabla 14), los mismos que permiten tener un criterio objetivo de cuanto representan dichos resultados en cada factor para proseguir a ubicarlos en el gráfico de resultados del test 16PF (figura 7) y poder hacer su interpretación.

Tabla 14. Fase B: Resumen grupal en porcentajes de los resultados test 16PF, Preventa Zona 1 Matutino, Total 17 personas. Fuente: La Autora

RANGO ESCALA	A	B	C	E	F	G	H	I	L	M	N	O	Q1	Q2	Q3	Q4
(+)	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
RANGO	90	6	0	6	6	0	6	0	0	0	6	0	0	0	24	6
2	80	6	12	0	6	12	12	6	6	12	0	6	6	6	12	29
	70	12	12	0	12	18	12	53	12	18	0	6	6	0	24	18
G.	60	12	18	0	18	6	53	6	47	18	29	18	18	12	12	18
PROM.	50	24	24	47	29	24	18	6	24	18	35	6	6	6	35	12
RANGO	40	18	24	41	18	24	0	12	0	6	12	24	18	29	6	12
1	30	24	6	0	12	12	0	6	12	12	0	0	24	18	6	6
(-)	20	0	6	0	0	6	0	12	0	12	18	41	6	12	6	0
	10	0	0	6	0	0	0	0	0	6	6	0	18	18	6	0
	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

En la fase C, conforme la gráfica que se presenta a continuación (figura 7) para el análisis de los resultados se puede indicar que este grupo tiene los siguientes rasgos de personalidad en el rango 1: reservado, sobrio, ingenuo, seguro de sí, conservador, dependiente, y en el rango 2: aventurado, controlado, tenso.

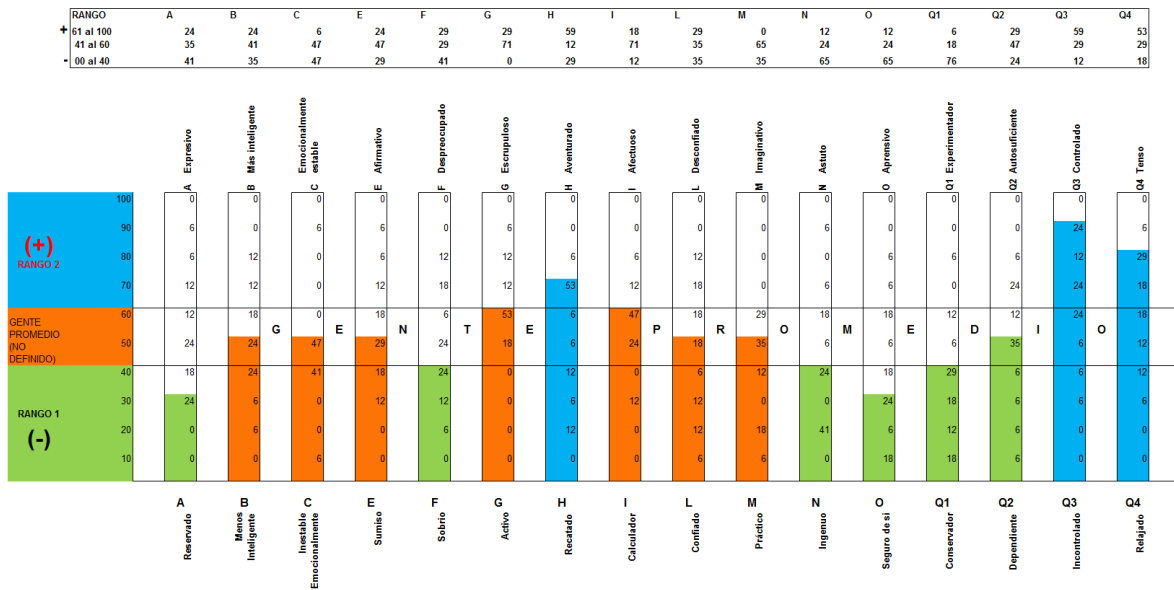


Figura 7. Fase C: Gráfica grupal de resultados test 16PF, Preventa Zona 1 Matutino, Total 17 personas. Fuente: La Autora

Finalmente en la fase D (tabla 15), se resume que los rasgos de personalidad más relevantes en este grupo porque cumplen con la condición para este objeto de estudio, de tener en el rango el 60% de los resultados o más, son los siguientes: ingenuo con el 65% de los resultados, seguro de sí con el 65% y conservador con el 76%.

Tabla 15. Fase D: Análisis grupal de los factores más relevantes en el test 16PF, Preventa Zona 1 Matutino, Total 17 personas. Fuente: La Autora

Tipo Factor:	Rasgo de personalidad	T%	R%	E%	P%	RPP60%
Factor A: Reservado / Expresivo	Reservado	41	24	30	58	NO
Factor B: Menos / Mas Inteligente	No definido	41	24	50	58	NO
Factor C: Inestable / Estable Emocionalmente	Inestable Emocionalmente	47	41	40	87	NO
Factor E: Sumiso / Afirmativo	No definido	47	29	50	62	NO
Factor F: Sobrio / Despreocupado	Sobrio	41	24	40	58	NO
Factor G: Activo / Escrupuloso	No definido	71	53	60	75	No definido
Factor H: Recatado / Aventurado	Aventurado	59	53	70	90	NO
Factor I: Calculador / Afectuoso	No definido	71	47	60	67	No definido
Factor L: Confiado / Desconfiado	Confiado	35	12	20	34	NO
Factor M: Práctico / Imaginativo	No definido	65	35	50	54	No definido
Factor N: Ingenuo / Astuto	Ingenuo	65	41	20	63	Ingenuo
Factor O: Seguro de si / Apreensivo	Seguro de si	65	24	30	37	Seguro de si
Factor Q1: Conservador / Experimentador	Conservador	76	29	40	38	Conservador
Factor Q2: Dependiente / Autosuficiente	No definido	47	35	50	74	NO
Factor Q3: Incontrolado / Controlado	Controlado	59	24	70	41	NO
Factor Q4: Relajado / Tenso	Tenso	53	29	80	55	NO



En la fase C, conforme la gráfica que se presenta a continuación (figura 8) para el análisis de los resultados se puede indicar que este grupo tiene los siguientes rasgos de personalidad en el rango 1: menos inteligente, inestable emocionalmente, confiado, seguro de sí, conservador, dependiente, incontrolado, y en el rango 2: aventurado, astuto, tenso.

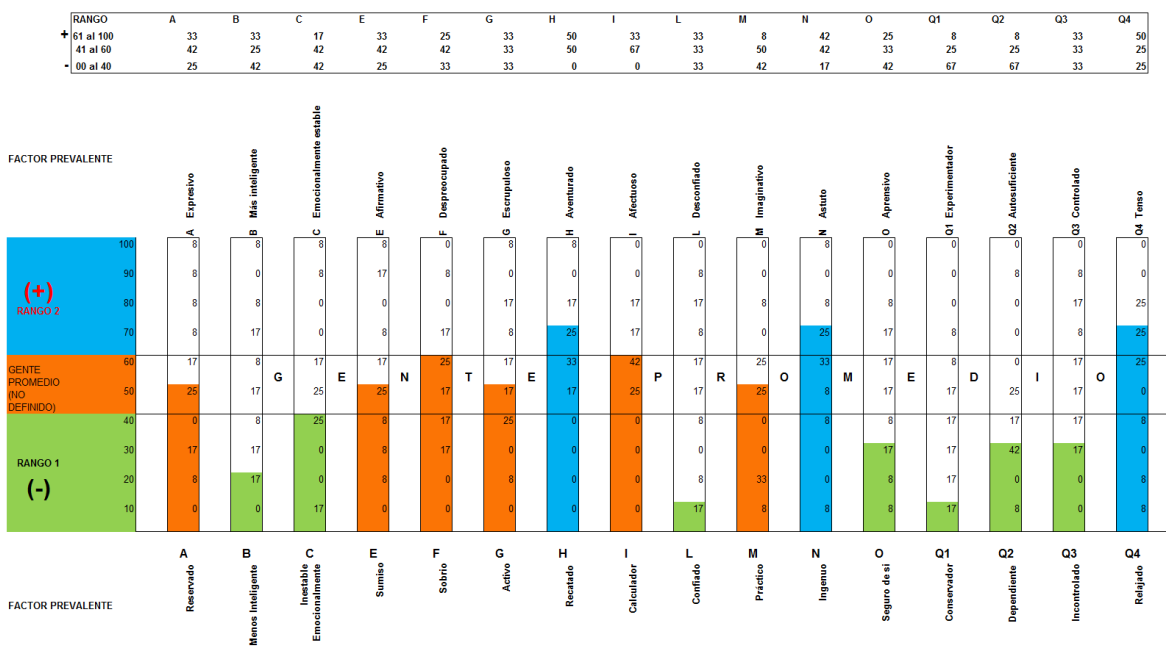


Figura 8. Fase C: Gráfica grupal de resultados test 16PF, Preventa Zona 1 Vespertino, Total 12 personas. Fuente: La Autora

Finalmente en la fase D (tabla 18), se resume que los rasgos de personalidad más relevantes en este grupo porque cumplen con la condición para este objeto de estudio, de tener en el rango el 60% de los resultados o más, son los siguientes: conservador con el 67% de los resultados y dependiente con el 67%.

Tabla 18. Fase D: Análisis grupal de los factores más relevantes en el test 16PF, Preventa Zona 1 Vespertino, Total 12 personas. Fuente: La Autora

Tipo Factor:	Rasgo de personalidad	T%	R%	E%	P%	RPP60%
Factor A: Reservado / Expresivo	No definido	42	25	50	60	NO
Factor B: Menos / Mas Inteligente	Menos inteligente	42	17	20	41	NO
Factor C: Inestable / Estable Emocionalmente	Inestable Emocionalmente	42	25	40	60	NO
Factor E: Sumiso / Afirmativo	No definido	42	25	50	60	NO
Factor F: Sobrio / Despreocupado	No definido	42	25	60	60	NO
Factor G: Activo / Escrupuloso	No definido	42	17	50	41	NO
Factor H: Recatado / Aventurado	Aventurado	50	25	70	50	NO
Factor I: Calculador / Afectuoso	No definido	67	42	60	63	No definido
Factor L: Confiado / Desconfiado	Confiado	33	17	10	51	NO
Factor M: Práctico / Imaginativo	No definido	50	25	50	50	NO
Factor N: Ingenuo / Astuto	Astuto	42	25	70	60	NO
Factor O: Seguro de si / Apreensivo	Seguro de si	42	17	30	41	NO
Factor Q1: Conservador / Experimentador	Conservador	67	17	10	25	Conservador
Factor Q2: Dependiente / Autosuficiente	Dependiente	67	42	30	63	Dependiente
Factor Q3: Incontrolado / Controlado	Incontrolado	33	17	30	51	NO
Factor Q4: Relajado / Tenso	Tenso	50	25	70	50	NO

#### 4.1.1.7 Grupo 7: Preventa Zona 2 Matutino

Con los resultados obtenidos de la aplicación individual del test 16PF (anexo 6G), en la fase A, se procede a sumar los mismos por escala y factor del grupo en cuestión, con la finalidad visualizar su distribución y posteriormente identificar los rasgos de personalidad predominantes (tabla 19).

Tabla 19. Fase A: Resumen grupal de resultados test 16PF, Preventa Zona 2 Matutino, Total 14 personas. Fuente: La Autora

RANGO	ESCALA	A	B	C	E	F	G	H	I	L	M	N	O	Q1	Q2	Q3	Q4
(+) RANGO 2	100	3					1		2			1				1	
	90	1		2	1		1		4			1				1	
	80	1	1	3		2	2	4	1	2	1				1	3	2
	70	3	2	1	1	1	2	6	1			1		1	1	1	1
GENTE PROMEDIO	60	1	5	2	4	3	4	2	4	6	1	6		1	1	7	3
	50	4	2	2	1	5	2	1	2	1	3	3	2	1	1		3
RANGO 1 (-)	40		1	4	2	1	2	1				1	3	5	4		2
	30	1	2		4					4	2		5	5	2	1	2
	20		1			2					2	1	3	1	1		1
	10				1					1	5		1		3		
TOTAL RESPUESTAS		14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14

En la fase B, se procede a obtener el porcentaje de dichos resultados por factor (tabla 20), los mismos que permiten tener un criterio objetivo de cuanto representan dichos resultados en cada factor para proseguir a ubicarlos en el gráfico de resultados del test 16PF (figura 9) y poder hacer su interpretación.

Tabla 20. Fase B: Resumen grupal en porcentajes de los resultados test 16PF, Preventa Zona 2 Matutino, Total 14 personas. Fuente: La Autora

RANGO ESCALA	A	B	C	E	F	G	H	I	L	M	N	O	Q1	Q2	Q3	Q4	
RANGO (+) 2	100	21	0	0	0	7	0	14	0	0	7	0	0	0	7	0	
	90	7	0	14	7	0	7	0	29	0	7	0	0	0	7	0	
	80	7	7	21	0	14	14	29	7	14	7	0	0	7	21	14	
	70	21	14	7	7	7	14	43	7	0	0	7	0	7	7	7	
G. PROM.	60	7	36	14	29	21	29	14	29	43	7	43	0	7	7	50	21
	50	29	14	14	7	36	14	7	14	7	21	21	14	7	7	0	21
RANGO 1 (-)	40	0	7	29	14	7	14	7	0	0	0	7	21	36	29	0	14
	30	7	14	0	29	0	0	0	29	14	0	36	36	14	7	14	
	20	0	7	0	0	14	0	0	0	14	7	21	7	7	0	7	
	10	0	0	0	7	0	0	0	0	7	36	0	7	0	21	0	0
	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

En la fase C, conforme la gráfica que se presenta a continuación (figura 9) para el análisis de los resultados se puede indicar que este grupo tiene los siguientes rasgos de personalidad en el rango 1: sumiso, práctico, seguro de sí, conservador, dependiente, y en el rango 2: expresivo, emocionalmente estable, aventurado, afectuoso.

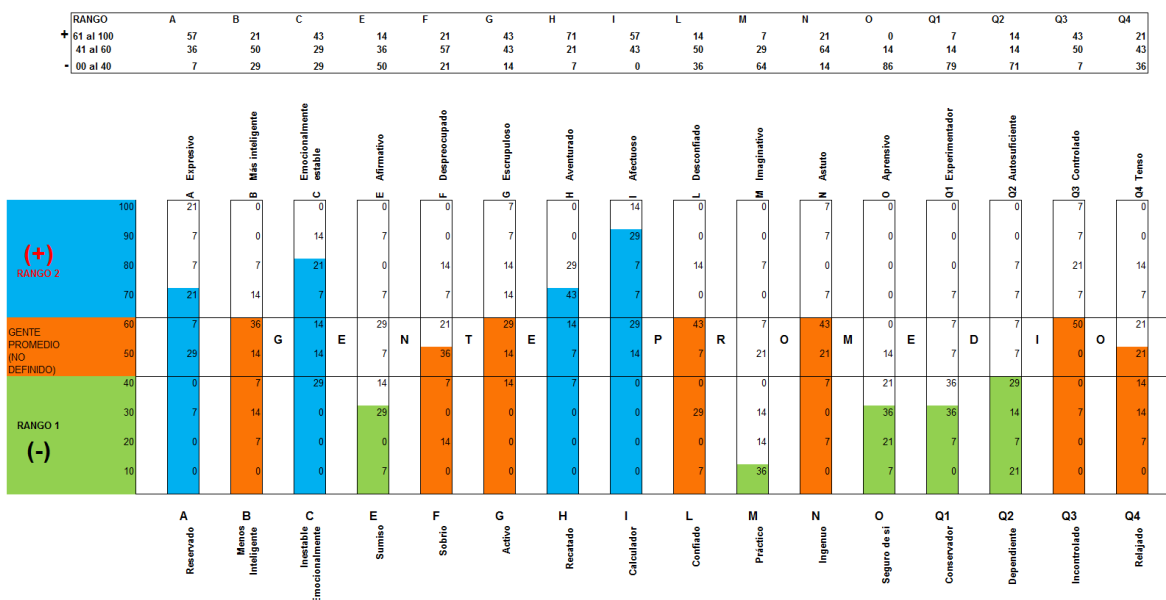


Figura 9. Fase C: Gráfica grupal de resultados test 16PF, Preventa Zona 2 Matutino, Total 14 personas. Fuente: La Autora





En la fase B, se procede a obtener el porcentaje de dichos resultados por factor (tabla 23), los mismos que permiten tener un criterio objetivo de cuanto representan dichos resultados en cada factor para proseguir a ubicarlos en el gráfico de resultados del test 16PF (figura 10) y poder hacer su interpretación.

Tabla 23. Fase B: Resumen grupal en porcentajes de los resultados test 16PF, Preventa Zona 2 Vespertino, Total 22 personas. Fuente: La Autora

RANGO ESCALA	A	B	C	E	F	G	H	I	L	M	N	O	Q1	Q2	Q3	Q4
(+)	100	23	0	5	14	0	5	9	5	0	0	0	0	0	0	0
RANGO	90	9	0	0	5	9	0	5	0	9	0	5	0	0	5	5
2	80	23	0	0	14	14	0	9	0	18	0	5	0	9	0	18
	70	14	14	18	27	23	5	27	23	0	0	5	5	0	5	23
G	60	9	36	9	23	18	23	23	14	41	18	23	5	9	5	32
PROM.	50	5	23	18	14	14	18	9	45	14	9	9	27	32	36	23
	40	14	23	32	5	9	41	14	0	5	5	9	18	23	14	27
RANGO	30	0	5	0	0	9	0	0	5	9	14	36	18	14	23	0
1	20	5	0	0	0	5	5	0	5	0	36	9	18	14	5	0
(-)	10	0	0	18	0	0	5	5	5	5	18	0	9	0	9	5
		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

En la fase C, conforme la gráfica que se presenta a continuación (figura 10) para el análisis de los resultados se puede indicar que este grupo tiene los siguientes rasgos de personalidad en el rango 1: emocionalmente inestable, práctico, ingenuo, seguro de sí, conservador, dependiente, y en el rango 2: expresivo, afirmativo, despreocupado, aventurado, tenso.

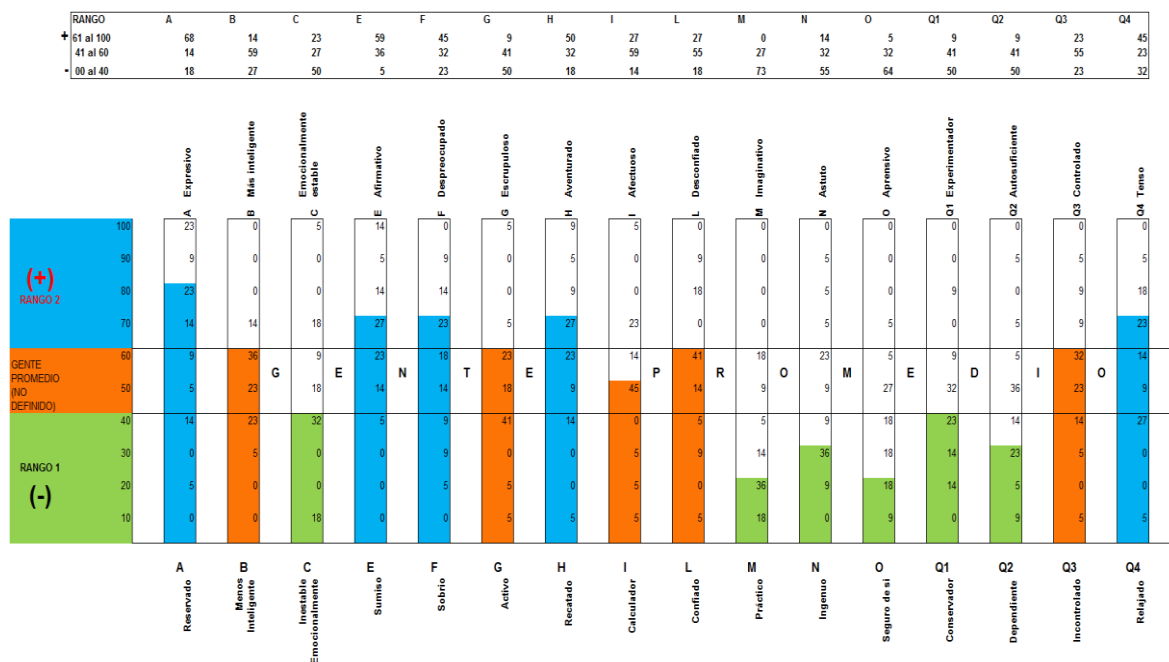


Figura 10. Fase C: Gráfica grupal de resultados test 16PF, Preventa Zona 2 Vespertino, Total 22 personas. Fuente: La Autora

Finalmente en la fase D (tabla 24), se resume que los rasgos de personalidad más relevantes en este grupo porque cumplen con la condición para este objeto de estudio, de tener en el rango el 60% de los resultados o más, son los siguientes: expresivo con el 68% de los resultados, práctico con el 73% y seguro de sí con el 64%.

Tabla 24. Fase D: Análisis grupal de los factores más relevantes en el test 16PF, Preventa Zona 2 Vespertino, Total 22 personas. Fuente: La Autora

Tipo Factor:	Rasgo de personalidad	T%	R%	E%	P%	RPP60%
Factor A: Reservado / Expresivo	Expresivo	68	23	80	34	Expresivo
Factor B: Menos / Mas Inteligente	No definido	59	36	60	61	NO
Factor C: Inestable / Estable Emocionalmente	Inestable Emocionalmente	50	32	40	64	NO
Factor E: Sumiso / Afirmativo	Afirmativo	59	27	70	46	NO
Factor F: Sobrio / Despreocupado	Despreocupado	45	23	70	51	NO
Factor G: Activo / Escrupuloso	No definido	68	23	60	34	No definido
Factor H: Recatado / Aventurado	Aventurado	50	27	70	54	NO
Factor I: Calculador / Afectuoso	No definido	59	45	50	76	NO
Factor L: Confiado / Desconfiado	No definido	55	41	60	75	NO
Factor M: Práctico / Imaginativo	Práctico	73	36	20	49	Práctico
Factor N: Ingenuo / Astuto	Ingenuo	55	36	30	66	NO
Factor O: Seguro de si / Aprensivo	Seguro de si	64	18	20	28	Seguro de si
Factor Q1: Conservador / Experimentador	Conservador	50	23	40	46	NO
Factor Q2: Dependiente / Autosuficiente	Dependiente	50	23	30	46	NO
Factor Q3: Incontrolado / Controlado	No definido	55	32	60	59	NO
Factor Q4: Relajado / Tenso	Tenso	45	23	70	51	NO

#### 4.1.2 Análisis de resultados identificados por factores de personalidad

Se obtuvo el siguiente cuadro que representa la distribución del número de equipos de trabajo en determinado factor y rasgo de personalidad (tabla 25):

Tabla 25. Factores y rasgos de personalidad de los equipos de call center. Fuente: La Autora

Tipo Factor:	Rasgo de personalidad	N# grupos
Factor A: Reservado / Expresivo	Expresivo	5
	No definido	3
Factor B: Menos / Mas Inteligente	Menos inteligente	2
	No definido	6
Factor C: Inestable / Estable Emocionalmer	Estable Emocionalmente	2
	Inestable Emocionalmente	3
	No definido	3
Factor E: Sumiso / Afirmativo	Afirmativo	1
	No definido	5
	Sumiso	2
Factor F: Sobrio / Despreocupado	Despreocupado	3
	No definido	4
	Sobrio	1
Factor G: Activo / Escrupuloso	No definido	8
Factor H: Recatado / Aventurado	Aventurado	7
	No definido	1
Factor I: Calculador / Afectuoso	Afectuoso	4
	No definido	4
Factor L: Confiado / Desconfiado	Confiado	5
	Desconfiado	1
	No definido	2
Factor M: Práctico / Imaginativo	No definido	3
	Práctico	5
Factor N: Ingenuo / Astuto	Astuto	3
	Ingenuo	3
	No definido	2
Factor O: Seguro de si / Aprensivo	Seguro de si	8
Factor Q1: Conservador / Experimentador	Conservador	8
Factor Q2: Dependiente / Autosuficiente	Autosuficiente	1
	Dependiente	6
	No definido	1
Factor Q3: Incontrolado / Controlado	Controlado	3
	Incontrolado	1
	No definido	4
Factor Q4: Relajado / Tenso	No definido	1
	Relajado	2
	Tenso	5

El detalle de los rasgos de personalidad y equipos de trabajo que están dentro de cada factor se registra a continuación (ver tabla 26).

Tabla 26. Factores y rasgos de personalidad, detalle de los equipos de call center. Fuente: La Autora

Tipo Factor:	Rasgo de personalidad relevante	RPP60%	Equipo de call center	T%	R%	E%	Tipo Factor:	Rasgo de personalidad relevante	RPP60%	Equipo de call center	T%	R%	E%				
Factor A: Reservado / Expresivo	Expresivo	Expresivo	Preventa Zona2 Vespertino	68	23	80	Factor L: Confiado / Desconfiado	Confiado	No relevante	Postventa Zona1 Vespertino	50	40	30				
			Postventa Zona1 Matutino	53	33	80				Postventa Zona2 Matutino	53	33	20				
			Postventa Zona1 Vespertino	40	30	80				Postventa Zona2 Vespertino	53	20	10				
			Postventa Zona2 Matutino	53	20	70				Preventa Zona1 Matutino	35	12	20				
			Preventa Zona2 Matutino	57	21	70				Preventa Zona1 Vespertino	33	17	10				
	No definido	No relevante	Preventa Zona1 Matutino	41	24	30		Desconfiado	No relevante	Postventa Zona1 Matutino	40	13	80				
			Preventa Zona1 Vespertino	42	25	50		No definido	No relevante	Preventa Zona2 Matutino	50	43	60				
			Postventa Zona2 Vespertino	60	33	50				Preventa Zona2 Vespertino	55	41	60				
Factor B: Menos / Mas Inteligente	Menos inteligente	No relevante	Postventa Zona2 Vespertino	40	13	20	Factor M: Práctico / Imaginativo	No definido	No relevante	Postventa Zona1 Vespertino	50	50	50				
			Preventa Zona1 Vespertino	42	17	20				Preventa Zona1 Vespertino	50	25	50				
			Postventa Zona1 Matutino	40	27	50				No definido	Preventa Zona1 Matutino	65	35	50			
			Postventa Zona1 Vespertino	50	30	50				Práctico	No relevante	Postventa Zona2 Matutino	53	20	30		
			Postventa Zona2 Matutino	53	40	60						Práctico	Preventa Zona1 Matutino	80	33	10	
	Preventa Zona1 Matutino	41	24	50	Preventa Zona2 Vespertino	73		40	20								
	Preventa Zona2 Matutino	50	36	60	Preventa Zona2 Matutino	64		36	10								
	Preventa Zona2 Vespertino	59	36	60	Preventa Zona2 Vespertino	73		36	20								
	Factor C: Inestable / Estable Emocionalmente	Estable	Emocionalmente	Postventa Zona1 Vespertino	50	30		70	Factor N: Ingenuo / Astuto	Astuto	No relevante	Postventa Zona2 Matutino	40	20	100		
				Preventa Zona2 Matutino	43	21		80						Postventa Zona2 Vespertino	47	20	70
Inestable		Emocionalmente	No relevante	Postventa Zona1 Matutino	40	20	30			Ingenuo	No relevante	Preventa Zona1 Vespertino	42	25	70		
				Preventa Zona1 Vespertino	42	25	40					Postventa Zona1 Matutino	47	27	20		
				Preventa Zona2 Vespertino	50	32	40					Preventa Zona2 Vespertino	55	36	30		
				Postventa Zona2 Matutino	53	33	50					Preventa Zona1 Matutino	65	41	20		
				Postventa Zona2 Vespertino	53	40	50					No definido	No relevante	Postventa Zona1 Vespertino	50	40	60
No definido	No relevante	Preventa Zona1 Matutino	47	41	40		No definido	No relevante	Preventa Zona2 Matutino	64	43	60					
Factor E: Sumiso / Afirmativo	Afirmativo	No relevante	Preventa Zona2 Vespertino	59	27	70	Factor O: Seguro de si / Aprensivo	Seguro de si	No relevante	Preventa Zona1 Vespertino	42	17	30				
			Postventa Zona1 Vespertino	40	20	50				Seguro de si	Postventa Zona1 Matutino	67	40	40			
			Postventa Zona2 Vespertino	53	33	50					Postventa Zona1 Vespertino	70	30	20			
			Preventa Zona1 Matutino	47	29	50					Postventa Zona2 Matutino	60	27	30			
			Preventa Zona1 Vespertino	42	25	50					Postventa Zona2 Vespertino	73	33	30			
	Sumiso	No relevante	Postventa Zona1 Matutino	67	40	50			Preventa Zona1 Matutino	65	24	30					
			Postventa Zona2 Matutino	53	27	20			Preventa Zona2 Matutino	86	36	30					
			Preventa Zona2 Matutino	50	29	30			Preventa Zona2 Vespertino	64	18	20					
Factor F: Sobrio / Despreocupado	Despreocupado	No relevante	Postventa Zona1 Matutino	40	20	90	Factor Q1: Conservador / Experimentador	Conservador	Conservador	Postventa Zona1 Matutino	73	27	30				
			Postventa Zona1 Vespertino	40	20	70					Postventa Zona1 Vespertino	80	40	40			
			Preventa Zona2 Vespertino	45	23	70					Postventa Zona2 Matutino	73	33	30			
			Postventa Zona2 Vespertino	47	27	60					Postventa Zona2 Vespertino	73	27	20			
			Preventa Zona1 Matutino	41	24	40					Preventa Zona1 Matutino	76	29	40			
	No definido	No relevante	Preventa Zona1 Vespertino	42	25	60			Preventa Zona1 Vespertino	67	17	10					
			Preventa Zona2 Matutino	57	36	50			Preventa Zona2 Matutino	79	36	30					
			Postventa Zona2 Matutino	40	20	40			No relevante	Preventa Zona2 Vespertino	50	23	40				
Factor G: Activo / Escrupuloso	No definido	No relevante	Postventa Zona1 Matutino	53	27	60	Factor Q2: Dependiente / Autosuficiente	Autosuficiente	Dependiente	Preventa Zona1 Matutino	47	35	50				
			Postventa Zona2 Matutino	53	27	50					Preventa Zona1 Vespertino	67	42	30			
			Preventa Zona1 Vespertino	42	17	50					Preventa Zona2 Matutino	71	29	40			
			Preventa Zona2 Matutino	57	29	60					No relevante	Postventa Zona1 Matutino	47	27	30		
			Postventa Zona1 Vespertino	90	50	60					Postventa Zona2 Matutino	47	13	10			
	No definido	No relevante	Postventa Zona2 Vespertino	60	33	50			Postventa Zona2 Vespertino	47	20	30					
			Preventa Zona1 Matutino	71	53	60			Preventa Zona2 Vespertino	50	23	30					
			Preventa Zona2 Vespertino	68	23	60			No definido	Postventa Zona1 Vespertino	40	20	50				
Factor H: Recatado / Aventurado	Aventurado	Aventurado	Postventa Zona1 Vespertino	70	40	70	Factor Q3: Incontrolado / Controlado	Controlado	No relevante	Postventa Zona1 Vespertino	40	30	70				
			Postventa Zona2 Matutino	60	27	70					Postventa Zona2 Matutino	47	20	90			
			Preventa Zona2 Matutino	71	43	70					Preventa Zona1 Matutino	59	24	70			
			Postventa Zona1 Matutino	53	33	70					Incontrolado	Preventa Zona1 Vespertino	33	17	30		
			Preventa Zona1 Matutino	59	53	70					No definido	No relevante	Preventa Zona2 Matutino	50	50	60	
	No definido	No relevante	Preventa Zona1 Vespertino	50	25	70			No definido	No relevante	Preventa Zona2 Vespertino	55	32	60			
			Preventa Zona2 Vespertino	50	27	70			No definido	Postventa Zona1 Matutino	60	40	60				
			Postventa Zona2 Vespertino	53	40	60			Postventa Zona2 Vespertino	73	73	60					
Factor I: Calculador / Afectuoso	Afectuoso	No relevante	Postventa Zona1 Vespertino	40	20	80	Factor Q4: Relajado / Tenso	No definido	Relajado	No relevante	Preventa Zona2 Matutino	43	21	50			
			Postventa Zona2 Vespertino	53	40	70					No relevante	Postventa Zona2 Matutino	40	33	40		
			Preventa Zona2 Matutino	57	29	90					Relajado	Postventa Zona2 Matutino	60	40	40		
			Preventa Zona1 Matutino	71	47	60					Tenso	Postventa Zona1 Matutino	47	20	70		
			Postventa Zona1 Matutino	53	40	60					No relevante	Postventa Zona2 Vespertino	47	27	80		
	No definido	No relevante	Postventa Zona2 Matutino	47	27	60			Preventa Zona1 Matutino	53	29	80					
			Preventa Zona2 Vespertino	59	45	50			Preventa Zona1 Vespertino	50	25	70					
			Preventa Zona1 Vespertino	67	42	60			Preventa Zona2 Vespertino	45	23	70					

En el siguiente subcapítulo se procede a analizar por cada factor los resultados obtenidos.

### 4.1.2.1 Factor A: Reservado / Expresivo

En este factor se obtuvo los siguientes rasgos y número de respuestas como equipo (figura 11):

Tipo de Factor:	Rasgo de personalidad 16FP	Rasgos de personalidad relevantes	No. Equipos de trabajo del call center
Factor A: Reservado / Expresivo	Expresivo	Expresivo	1
	No definido	No relevante	4
		No relevante	2
Total Factor A: Reservado / Expresivo			8

Figura 11. Factor A, rasgos de personalidad y número de grupos. Fuente: La Autora

Por lo indicado se identifica que el mayor número respuestas está dentro del rasgo de personalidad Expresivo, con cinco de las ocho respuestas que representa el total de equipos; por lo que habría una tendencia a este rasgo de personalidad.

A continuación el detalle de los equipos y porcentajes que corresponden a este rasgo (figura 12):

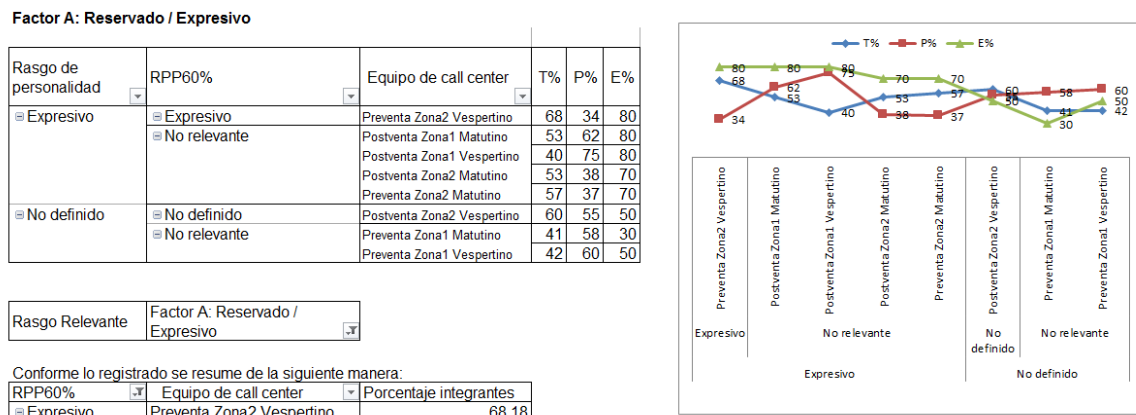


Figura 12. Factor A, rasgos de personalidad, detalle de equipos y porcentajes con gráfico. Fuente: La Autora

Solo uno de ocho equipos tiene el rasgo de personalidad “Expresivo” como rasgo “más relevante”.

#### 4.1.2.2 Factor B: Menos / Más inteligente:

En este factor se obtuvo los siguientes rasgos y número de respuestas como equipo (figura 13):

Tipo de Factor:	Rasgo de personalidad 16FP	Rasgos de personalidad relevantes	No. Equipos de trabajo del call center
Factor B: Menos / Mas Inteligente	Menos inteligente	No relevante	2
	No definido	No relevante	6
Total Factor B: Menos / Mas Inteligente			8

Figura 13. Factor B, rasgos de personalidad y número de grupos. Fuente: La Autora

Por lo indicado se identifica que el mayor número respuestas no está dentro de ningún rasgo de personalidad, ya que dos de las ocho respuestas que representa el total de equipos pertenece al rasgo “Menos inteligente” y su mayoría que son seis de ocho están en el rango de “Gente Promedio”.

A continuación el detalle de los equipos y porcentajes que corresponden a este rasgo (figura 14):

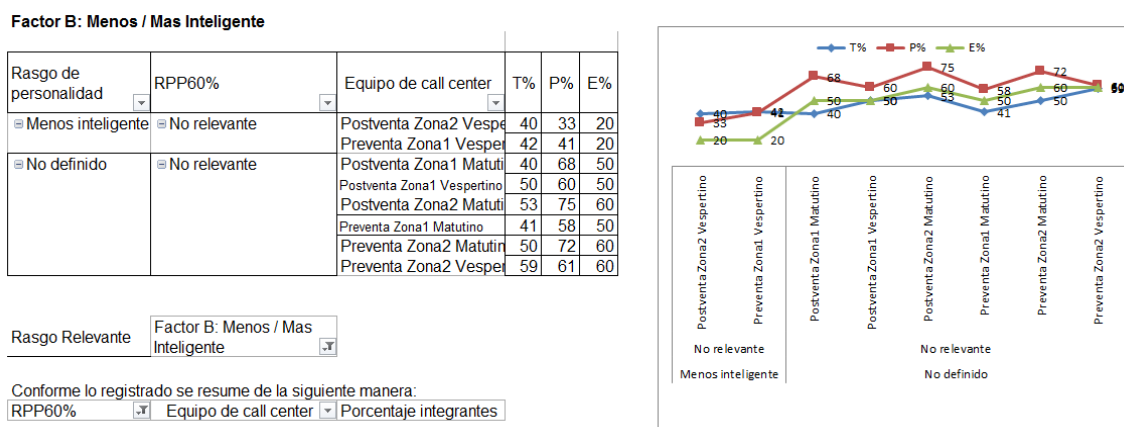


Figura 14. Factor B, rasgos de personalidad, detalle de equipos y porcentajes con gráfico. Fuente: La Autora

Seis de ocho equipos están dentro de la “Gente Promedio” en este rasgo de personalidad, por lo que su característica en este factor sería considerada como “No definida”, sin embargo al estar sus respuestas en un porcentaje inferior al 60% de su población no se considera en las “más relevantes” para este estudio.

**4.1.2.3 Factor C: Inestable / Estable Emocionalmente:**

En este factor se obtuvo los siguientes rasgos y número de respuestas como equipo (figura 15):

Tipo de Factor:	Rasgo de personalidad 16FP	Rasgos de personalidad relevantes	No. Equipos de trabajo del call center
Factor C: Inestable / Estable Emocionalmente	Estable Emocionalmente	No relevante	2
	Inestable Emocionalmente	No relevante	3
	No definido	No relevante	3
Total Factor C: Inestable / Estable Emocionalmente			8

Figura 15. Factor C, rasgos de personalidad y número de grupos. Fuente: La Autora

Por lo indicado se identifica que el mayor número respuestas tiene un empate entre el rasgo de personalidad “Inestable Emocionalmente” y “Gente Promedio” que es un rasgo no definido ya que deja la tendencia de “Inestable Emocionalmente” pero todavía no está dentro de la escala de “Estable Emocionalmente”. Cabe indicar que ambas características acumulan tres de las ocho respuestas que representa el total de equipos.

A continuación el detalle de los equipos y porcentajes que corresponden a este rasgo (figura 16):

**Factor C: Inestable / Estable Emocionalmente**

Rasgo de personalidad	RPP60%	Equipo de call center	T%	P%	E%
Estable Emocionalmente	No relevante	Postventa Zona1 Vespertino	50	60	70
		Preventa Zona2 Matutino	43	49	80
		Postventa Zona1 Matutino	40	50	30
Inestable Emocionalmente	No relevante	Preventa Zona1 Vespertino	42	60	40
		Preventa Zona2 Vespertino	50	64	40
		Postventa Zona2 Matutino	53	62	50
No definido	No relevante	Postventa Zona2 Vespertino	53	75	50
		Preventa Zona1 Matutino	47	87	40

Rasgo Relevante: Factor C: Inestable / Estable Emocionalmente

Conforme lo registrado se resume de la siguiente manera:  
 RPP60% Equipo de call center Porcentaje integrantes

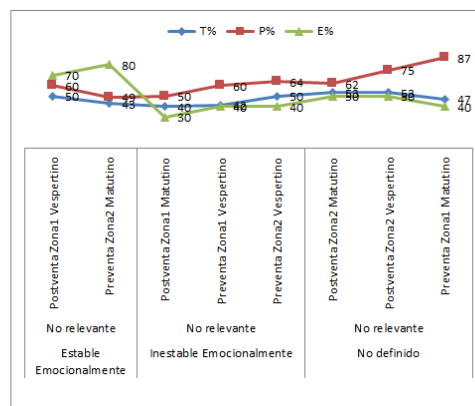


Figura 16. Factor C, rasgos de personalidad, detalle de equipos y porcentajes con gráfico. Fuente: La Autora

Seis de ocho equipos están entre de los características “Inestable Emocionalmente” y “Gente Promedio”, por lo que no está definido como una característica dentro de los equipos de call center.

**4.1.2.4 Factor E: Sumiso / Afirmativo:**

En este factor se obtuvo los siguientes rasgos y número de respuestas como equipo (figura 17):

Tipo de Factor:	Rasgo de personalidad 16FP	Rasgos de personalidad relevantes	No. Equipos de trabajo del call center
Factor E: Sumiso / Afirmativo	Afirmativo	No relevante	1
	No definido	No definido	1
		No relevante	4
	Sumiso	No relevante	2
Total Factor E: Sumiso / Afirmativo			8

Figura 17. Factor E, rasgos de personalidad y número de grupos. Fuente: La Autora

Por lo indicado se identifica que el mayor número respuestas no está dentro de ningún rasgo de personalidad, ya que cinco de las ocho respuestas que representa el total de equipos están en el rango de “Gente Promedio”.

A continuación el detalle de los equipos y porcentajes que corresponden a este rasgo (figura 18):

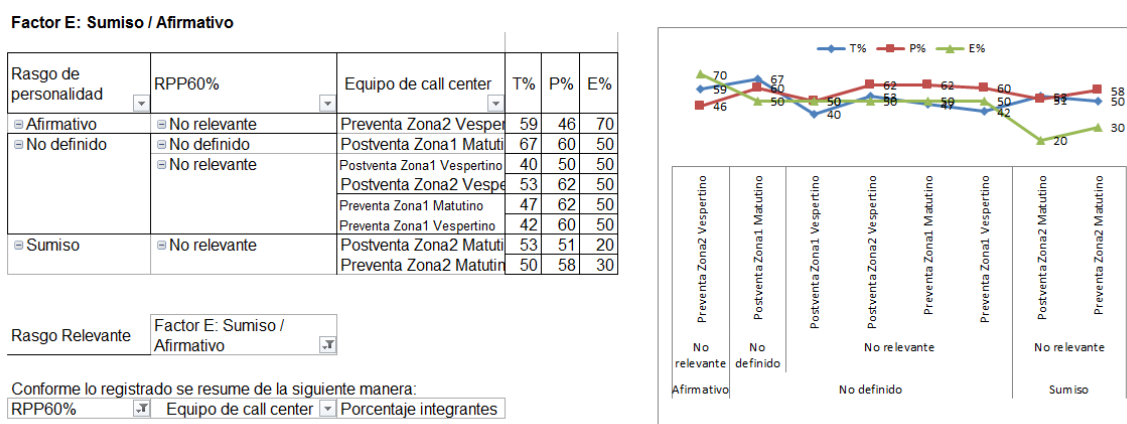


Figura 18. Factor E, rasgos de personalidad, detalle de equipos y porcentajes con gráfico. Fuente: La Autora



Cinco de ocho equipos están dentro de la “Gente Promedio” en este rasgo de personalidad, por lo que su característica en este factor sería considerada como “No definida”.

**4.1.2.5 Factor F: Sobrio / Despreocupado:**

En este factor se obtuvo los siguientes rasgos y número de respuestas como equipo (figura 19):

Tipo de Factor:	Rasgo de personalidad 16FP	Rasgos de personalidad relevantes	No. Equipos de trabajo del call center
Factor F: Sobrio / Despreocupado	Despreocupado	No relevante	3
	No definido	No relevante	4
	Sobrio	No relevante	1
Total Factor F: Sobrio / Despreocupado			8

Figura 19. Factor B, rasgos de personalidad y número de grupos. Fuente: La Autora

Por lo indicado se identifica que el mayor número de respuestas no está dentro de ningún rasgo de personalidad, ya que cuatro de las ocho respuestas que representa el total de equipos están en el rango de “Gente Promedio”.

A continuación el detalle de los equipos y porcentajes que corresponden a este rasgo (figura 20):

**Factor F: Sobrio / Despreocupado**

Rasgo de personalidad	RPP60%	Equipo de call center	T%	P%	E%
Despreocupado	No relevante	Postventa Zona1 Matutino	40	50	90
		Postventa Zona1 Vespertino	40	50	70
		Preventa Zona2 Vespertino	45	51	70
No definido	No relevante	Postventa Zona2 Vespertino	47	58	60
		Preventa Zona1 Matutino	41	58	40
		Preventa Zona1 Vespertino	42	60	60
Sobrio	No relevante	Preventa Zona2 Matutino	57	63	50
		Postventa Zona2 Matutino	40	50	40

Rasgo Relevante: Factor F: Sobrio / Despreocupado

Conforme lo registrado se resume de la siguiente manera:  
 RPP60%  Equipo de call center  Porcentaje integrantes

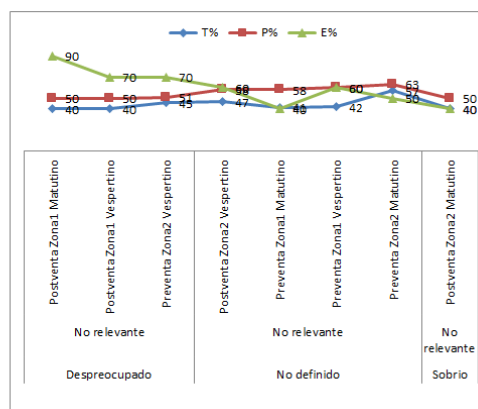


Figura 20. Factor F, rasgos de personalidad, detalle de equipos y porcentajes con gráfico. Fuente: La Autora

Cuatro de ocho equipos están dentro de la “Gente Promedio” en este rasgo de personalidad, por lo que su característica en este factor sería considerada como “No definida”.

#### 4.1.2.6 Factor G: Activo / Escrupuloso:

En este factor se obtuvo los siguientes rasgos y número de respuestas como equipo (figura 21):

Tipo de Factor:	Rasgo de personalidad 16FP	Rasgos de personalidad relevantes	No. Equipos de trabajo del call center
Factor G: Activo / Escrupuloso	No definido	No definido	4
		No relevante	4
Total Factor G: Activo / Escrupuloso			8

Figura 21. Factor G, rasgos de personalidad y número de grupos. Fuente: La Autora

Por lo indicado se identifica que el mayor número de respuestas no está dentro de ningún rasgo de personalidad, ya que ocho de las ocho respuestas que representa el total de equipos están en el rango de “Gente Promedio”.

A continuación el detalle de los equipos y porcentajes que corresponden a este rasgo (figura 22):

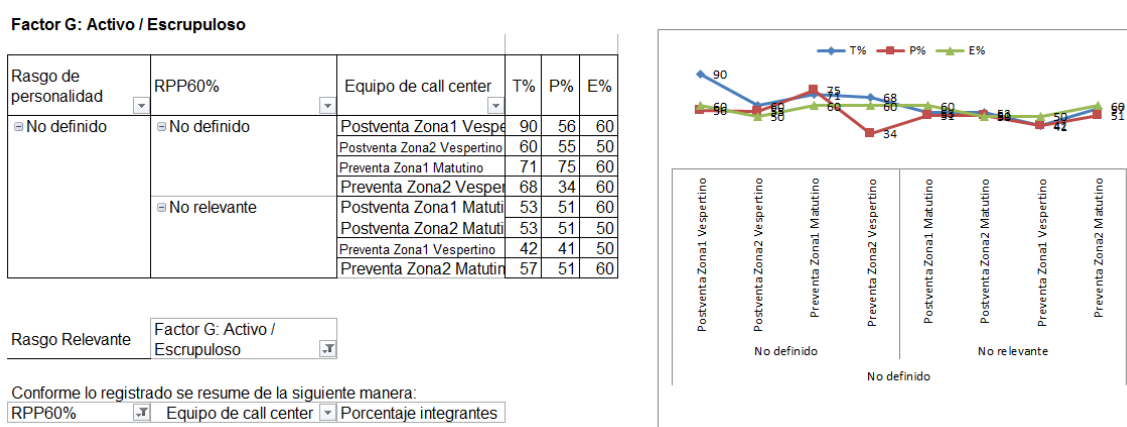


Figura 22. Factor G, rasgos de personalidad, detalle de equipos y porcentajes con gráfico. Fuente: La Autora

Ocho de ocho equipos están dentro de la “Gente Promedio” en este rasgo de personalidad, por lo que su característica en este factor sería considerada

como “No definida”, sin embargo solo cuatro de los ocho equipos superan la condición del 60% de la población dentro del rango.

**4.1.2.7 Factor H: Recatado / Aventurado:**

En este factor se obtuvo los siguientes rasgos y número de respuestas como equipo (figura 23):

Tipo de Factor:	Rasgo de personalidad 16FP	Rasgos de personalidad relevantes	No. Equipos de trabajo del call center
Factor H: Recatado / Aventurado	Aventurado	Aventurado	3
	No definido	No relevante	4
		No relevante	1
Total Factor H: Recatado / Aventurado			8

Figura 23. Factor H, rasgos de personalidad y número de grupos. Fuente: La Autora

Por lo indicado se identifica que el mayor número respuestas está dentro el rasgo de personalidad “Aventurado”, con tres de las ocho respuestas que representa el total de equipos; por lo que habría una tendencia de ciertos equipos de trabajo a este rasgo de personalidad.

A continuación el detalle de los equipos y porcentajes que corresponden a este rasgo (figura 24):

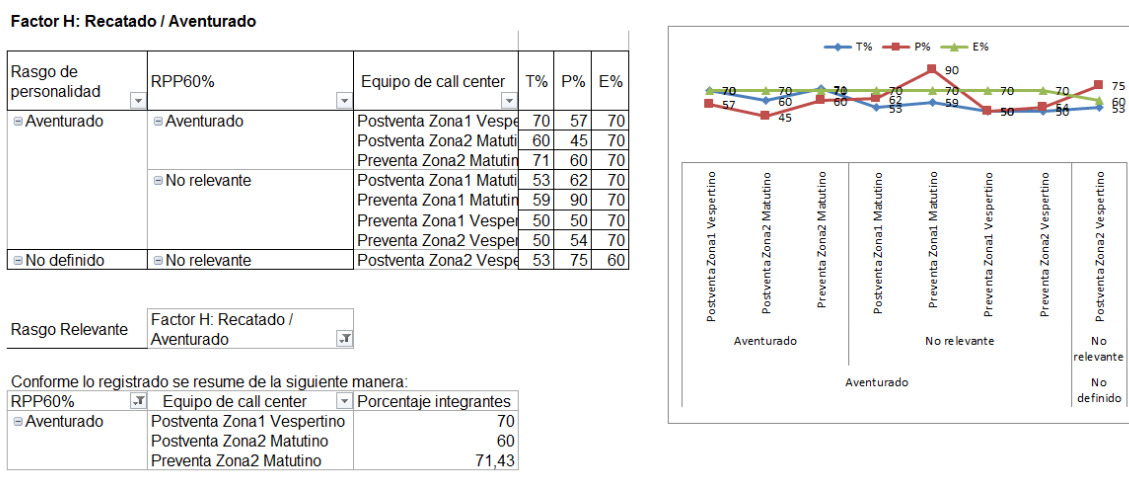


Figura 24. Factor H, rasgos de personalidad, detalle de equipos y porcentajes con gráfico. Fuente: La Autora

Siete de ocho equipos tienen el rasgo de personalidad “Aventurado”, aunque solo tres de los mismos cumplen con la condición del 60% de la población para ser considerados en este estudio como “más relevantes”.

#### **4.1.2.8 Factor I: Calculador / Afectuoso:**

En este factor se obtuvo los siguientes rasgos y número de respuestas como equipo (figura 25):

Tipo de Factor:	Rasgo de personalidad 16FP	Rasgos de personalidad relevantes	No. Equipos de trabajo del call center
Factor I: Calculador / Afectuoso	Afectuoso	No definido	1
		No relevante	3
	No definido	No definido	1
		No relevante	3
Total Factor I: Calculador / Afectuoso			8

Figura 25. Factor I, rasgos de personalidad y número de grupos. Fuente: La Autora

Por lo indicado se identifica que el mayor número respuestas tiene un empate entre el rasgo de personalidad “Afectuoso” y “Gente Promedio” que es una característica “no definida” ya que deja la tendencia de “Calculador” pero todavía no está dentro de la escala de “Afectuoso”. Cabe indicar que ambas características acumulan cuatro de las ocho respuestas que representa el total de equipos.

A continuación el detalle de los equipos y porcentajes que corresponden a este rasgo (figura 26):

Factor I: Calculador / Afectuoso

Rasgo de personalidad	RPP60%	Equipo de call center	T%	P%	E%
Afectuoso	No definido	Preventa Zona1 Matutin	71	67	60
	No relevante	Postventa Zona1 Vespé	40	50	80
		Postventa Zona2 Vespé	53	75	70
No definido	No definido	Preventa Zona2 Matutin	57	51	90
		Preventa Zona1 Vespé	67	63	60
	No relevante	Postventa Zona1 Matuti	53	75	60
		Postventa Zona2 Matuti	47	58	60
		Preventa Zona2 Vespé	59	76	50

Rasgo Relevante: Factor I: Calculador / Afectuoso

Conforme lo registrado se resume de la siguiente manera:

RPP60%  Equipo de call center  Porcentaje integrantes

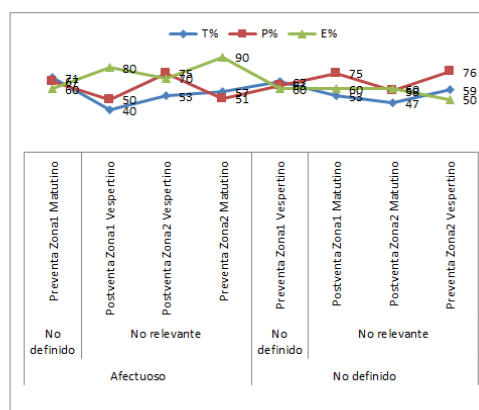


Figura 26. Factor I, rasgos de personalidad, detalle de equipos y porcentajes con gráfico. Fuente: La Autora

Ocho de ocho equipos están entre de las características “Afectuoso” y “Gente Promedio”, por lo que no está definido el mismo como una característica dentro de los equipos de call center, aunque dos de los equipos hayan cumplido con la condición del 60% del rango de la población.

#### 4.1.2.9 Factor L: Confiado / Desconfiado:

En este factor se obtuvo los siguientes rasgos y número de respuestas como equipo (figura 27):

Tipo de Factor:	Rasgo de personalidad 16FP	Rasgos de personalidad relevantes	No. Equipos de trabajo del call center
Factor L: Confiado / Desconfiado	Confiado	No relevante	5
	Desconfiado	No relevante	1
	No definido	No relevante	2
Total Factor L: Confiado / Desconfiado			8

Figura 27. Factor L, rasgos de personalidad y número de grupos. Fuente: La Autora

Por lo indicado se identifica que el mayor número respuestas está dentro el rasgo de personalidad “Confiado”, con cinco de las ocho respuestas que representa el total de equipos; por lo que habría una tendencia a este rasgo de personalidad.

A continuación el detalle de los equipos y porcentajes que corresponden a este rasgo (figura 28):

Factor L: Confiado / Desconfiado

Rasgo de personalidad	RPP60%	Equipo de call center	T%	P%	E%
Confiado	No relevante	Postventa Zona1 Vesp	50	80	30
		Postventa Zona2 Matuti	53	62	20
		Postventa Zona2 Vesp	53	38	10
Desconfiado	No relevante	Preventa Zona1 Matutin	35	34	20
		Preventa Zona1 Vesp	33	51	10
No definido	No relevante	Postventa Zona1 Matuti	40	33	80
		Preventa Zona2 Matutin	50	86	60
		Preventa Zona2 Vesp	55	75	60

Rasgo Relevante: Factor L: Confiado / Desconfiado

Conforme lo registrado se resume de la siguiente manera:  
 RPP60% | Equipo de call center | Porcentaje integrantes

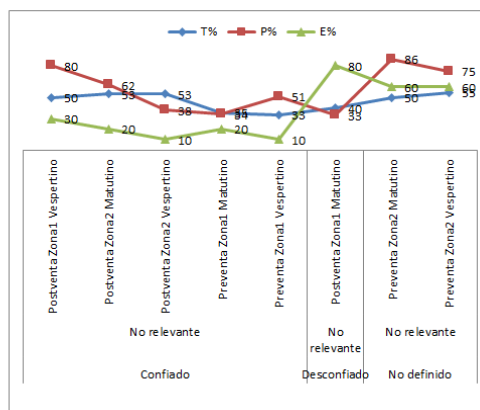


Figura 28. Factor L, rasgos de personalidad, detalle de equipos y porcentajes con gráfico. Fuente: La Autora

Cinco de ocho equipos tienen el rasgo de personalidad “Confiado”, sin embargo no se considera como “más relevantes” ya que los mismos no superan el 60% del total de la población.

#### 4.1.2.10 Factor M: Práctico / Imaginativo:

En este factor se obtuvo los siguientes rasgos y número de respuestas como equipo (figura 29):

Tipo de Factor:	Rasgo de personalidad	Rasgos de personalidad relevantes	No. Equipos de trabajo del call center
Factor M: Práctico / Imaginativo	No definido	No definido	1
		No relevante	2
		Práctico	4
Factor M: Práctico / Imaginativo	Práctico	Práctico	4
		No relevante	1
Total Factor M: Práctico / Imaginativo			8

Figura 29. Factor M, rasgos de personalidad y número de grupos. Fuente: La Autora

Por lo indicado se identifica que el mayor número respuestas está dentro el rasgo de personalidad “Práctico”, con cinco de las ocho respuestas que representa el total de equipos; por lo que habría una tendencia a este rasgo de personalidad.

A continuación el detalle de los equipos y porcentajes que corresponden a este rasgo (figura 30):

## Factor M: Práctico / Imaginativo

Rasgo de personalidad	RPP60%	Equipo de call center	T%	P%	E%
No definido	No definido	Preventa Zona1 Matutino	65	54	50
	No relevante	Postventa Zona1 Vespertino	50	100	50
		Preventa Zona1 Vespertino	50	50	50
Práctico	Práctico	Postventa Zona1 Matutino	80	41	10
		Postventa Zona2 Vespertino	73	55	20
	Preventa Zona2 Matutino	64	56	10	
	Preventa Zona2 Vespertino	73	49	20	
	No relevante	Postventa Zona2 Matutino	53	38	30

Rasgo Relevante: Factor M: Práctico / Imaginativo

Conforme lo registrado se resume de la siguiente manera:

RPP60%	Equipo de call center	Porcentaje integrantes
Práctico	Postventa Zona1 Matutino	80
	Postventa Zona2 Vespertino	73,33
	Preventa Zona2 Matutino	64,29
	Preventa Zona2 Vespertino	72,73

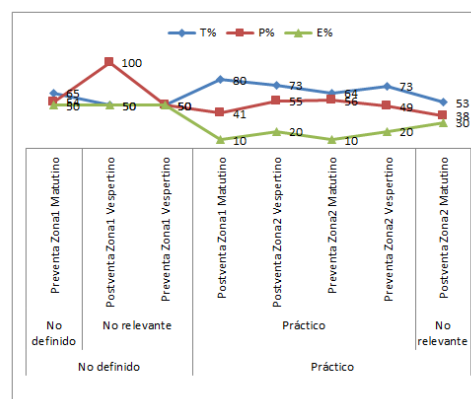


Figura 30. Factor M, rasgos de personalidad, detalle de equipos y porcentajes con gráfico. Fuente: La Autora

Cinco de ocho equipos tienen el rasgo de personalidad “Práctico”, sin embargo cuatro de ellos están dentro de condición para ser considerados como “más relevantes” para este objeto de estudio.

#### 4.1.2.11 Factor N: Ingenuo / Astuto:

En este factor se obtuvo los siguientes rasgos y número de respuestas como equipo (figura 31):

Tipo de Factor:	Rasgo de personalidad 16FP	Rasgos de personalidad relevantes	No. Equipos de trabajo del call center
Factor N: Ingenuo / Astuto	Astuto	No relevante	3
	Ingenuo	Ingenuo	1
		No relevante	2
	No definido	No definido	1
No relevante		1	
Total Factor N: Ingenuo / Astuto			8

Figura 31. Factor N, rasgos de personalidad y número de grupos. Fuente: La Autora

Por lo indicado se identifica que el mayor número de respuestas tiene un empate entre el rasgo de personalidad “Astuto” e “Ingenuo”. Cabe indicar que ambas características acumulan tres de las ocho respuestas que representa el total de equipos.

A continuación el detalle de los equipos y porcentajes que corresponden a este rasgo (figura 32):

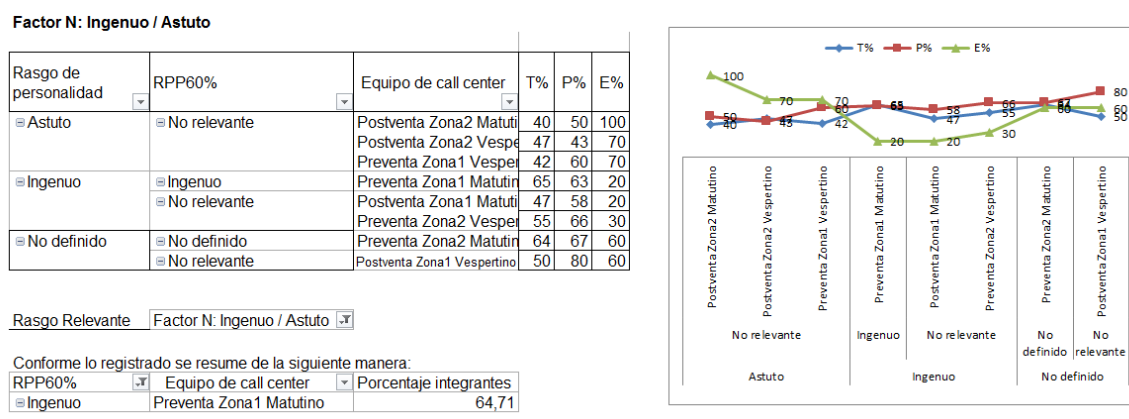


Figura 32. Factor N, rasgos de personalidad, detalle de equipos y porcentajes con gráfico. Fuente: La Autora

Seis de ocho equipos están entre los rasgos de “Astuto” e “Ingenuo”, sin embargo solo uno de los equipos cumple con la característica del 60% para ser considerado como relevante y corresponde al rasgo de personalidad “Ingenuo”.

#### 4.1.2.12 Factor O: Seguro de si / Aprensivo:

En este factor se obtuvo los siguientes rasgos y número de respuestas como equipo (figura 33):

Tipo de Factor:	Rasgo de personalidad	Rasgos de personalidad relevantes	No. Equipos de trabajo del call center
<input checked="" type="checkbox"/> Factor O: Seguro de si / Aprensivo	<input checked="" type="checkbox"/> Seguro de si	Seguro de si	7
		No relevante	1
Total Factor O: Seguro de si / Aprensivo			8

Figura 33. Factor O, rasgos de personalidad y número de grupos. Fuente: La Autora

Por lo indicado se identifica que el mayor número de respuestas está dentro del rasgo de personalidad “Seguro de sí”.

A continuación el detalle de los equipos y porcentajes que corresponden a este rasgo (figura 34):



Factor O: Seguro de si / Aprensivo

Rasgo de personalidad	RPP60%	Equipo de call center	T%	P%	E%
Seguro de si	Seguro de si	Postventa Zona1 Matutino	67	60	40
		Postventa Zona1 Vespertino	70	43	20
		Postventa Zona2 Matutino	60	45	30
		Postventa Zona2 Vespertino	73	45	30
		Preventa Zona1 Matutino	65	37	30
		Preventa Zona2 Matutino	86	42	30
		Preventa Zona2 Vespertino	64	28	20
	No relevante	Preventa Zona1 Vespertino	42	41	30

Rasgo Relevante: Factor O: Seguro de si / Aprensivo

Conforme lo registrado se resume de la siguiente manera:

RPP60%	Equipo de call center	Porcentaje integrantes
Seguro de si	Postventa Zona1 Matutino	66,67
	Postventa Zona1 Vespertino	70
	Postventa Zona2 Matutino	60
	Postventa Zona2 Vespertino	73,33
	Preventa Zona1 Matutino	64,71
	Preventa Zona2 Matutino	85,71
	Preventa Zona2 Vespertino	63,64

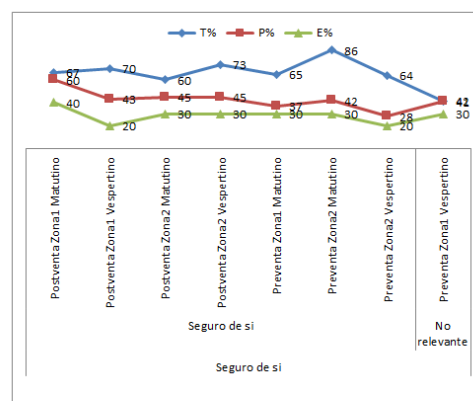


Figura 34. Factor O, rasgos de personalidad, detalle de equipos y porcentajes con gráfico. Fuente: La Autora

Ocho de ocho equipos tiene el rasgo de personalidad “Seguro de sí”, aunque siete de ellos son los que cumplen con la condición para ser considerados “más relevantes” dentro de este estudio.

**4.1.2.13 Factor Q1: Conservador / Experimentador:**

En este factor se obtuvo los siguientes rasgos y número de respuestas como equipo (figura 35):

Tipo de Factor:	Rasgo de personalidad	Rasgos de personalidad relevantes	No. Equipos de trabajo del call center
Factor Q1: Conservador / Experimentador	Conservador	Conservador	7
		No relevante	1
Total Factor Q1: Conservador / Experimentador			8

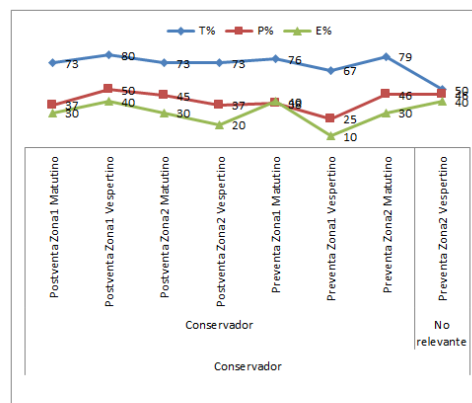
Figura 35. Factor Q1, rasgos de personalidad y número de grupos. Fuente: La Autora

Por lo indicado se identifica que el mayor número de respuestas está dentro del rasgo de personalidad “Conservador”.

A continuación el detalle de los equipos y porcentajes que corresponden a este rasgo (figura 36):

Factor Q1: Conservador / Experimentador

Rasgo de personalidad	RPP60%	Equipo de call center	T%	P%	E%
Conservador	Conservador	Postventa Zona1 Matutino	73	37	30
		Postventa Zona1 Vespertino	80	50	40
		Postventa Zona2 Matutino	73	45	30
		Postventa Zona2 Vespertino	73	37	20
		Preventa Zona1 Matutino	76	38	40
		Preventa Zona1 Vespertino	67	25	10
		Preventa Zona2 Matutino	79	46	30
	No relevante	Preventa Zona2 Vespertino	50	46	40



Rasgo Relevante: Factor Q1: Conservador / Experimentador

Conforme lo registrado se resume de la siguiente manera:

RPP60%	Equipo de call center	Porcentaje integrantes
Conservador	Postventa Zona1 Matutino	73,33
	Postventa Zona1 Vespertino	80
	Postventa Zona2 Matutino	73,33
	Postventa Zona2 Vespertino	73,33
	Preventa Zona1 Matutino	76,47
	Preventa Zona1 Vespertino	66,67
	Preventa Zona2 Matutino	78,57

Figura 36. Factor Q1, rasgos de personalidad, detalle de equipos y porcentajes con gráfico. Fuente: La Autora

Ocho de ocho equipos tiene el rasgo de personalidad “Conservador”, aunque siete de ellos son los que cumplen con la condición para ser considerados “más relevantes” dentro de este estudio.

#### 4.1.2.14 Factor Q2: Dependiente / Autosuficiente:

En este factor se obtuvo los siguientes rasgos y número de respuestas como equipo (figura 37):

Tipo de Factor:	Rasgo de personalidad	Rasgos de personalidad relevantes	No. Equipos de trabajo del call center
Factor Q2: Dependiente / Autosuficiente	Autosuficiente	No relevante	1
	Dependiente	Dependiente	2
		No relevante	4
	No definido	No relevante	1
Total Factor Q2: Dependiente / Autosuficiente			8

Figura 37. Factor Q2, rasgos de personalidad y número de grupos. Fuente: La Autora

Por lo indicado se identifica que el mayor número de respuestas está dentro del rasgo de personalidad “Dependiente”, con seis de las ocho respuestas que representa el total de equipos; por lo que habría una tendencia a este rasgo de personalidad.

A continuación el detalle de los equipos y porcentajes que corresponden a este rasgo (figura 38):

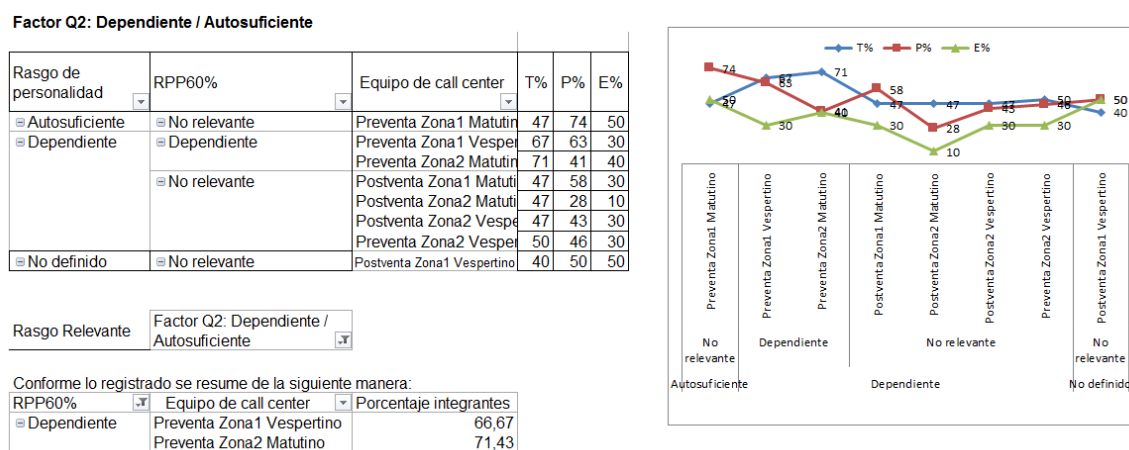


Figura 38. Factor Q2, rasgos de personalidad, detalle de equipos y porcentajes con gráfico. Fuente: La Autora

Seis de ocho equipos tienen el rasgo de personalidad “Dependiente”; sin embargo solo dos de ellos cumplen con la condición del 60% de su población para ser considerados como “más relevantes”.

#### 4.1.2.15 Factor Q3: Incontrolado / Controlado:

En este factor se obtuvo los siguientes rasgos y número de respuestas como equipo (figura 39):

Tipo de Factor:	Rasgo de personalidad	Rasgos de personalidad relevantes	No. Equipos de trabajo del call center
<input type="checkbox"/> Factor Q3: Incontrolado / Controlado	<input type="checkbox"/> Controlado	No relevante	3
	<input type="checkbox"/> Incontrolado	No relevante	1
	<input type="checkbox"/> No definido	No definido	2
		No relevante	2
<b>Total Factor Q3: Incontrolado / Controlado</b>			<b>8</b>

Figura 39. Factor Q3, rasgos de personalidad y número de grupos. Fuente: La Autora

Por lo indicado se identifica que el mayor número de respuestas no está dentro de ningún rasgo de personalidad, ya que cuatro de las ocho respuestas que son la mayoría están en el rango de “Gente Promedio”.

A continuación el detalle de los equipos y porcentajes que corresponden a este rasgo (figura 40):

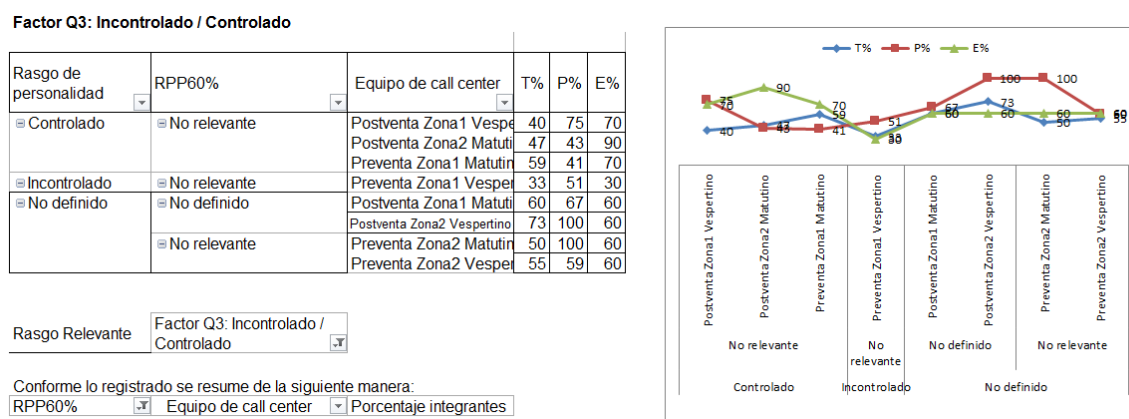


Figura 40. Factor Q3, rasgos de personalidad, detalle de equipos y porcentajes con gráfico. Fuente: La Autora

Cuatro de ocho equipos están dentro de la “Gente Promedio” en este factor de personalidad, por lo que su característica sería considerada como “No definida”.

#### 4.1.2.16 Factor Q4: Relajado / Tenso

En este factor se obtuvo los siguientes rasgos y número de respuestas como equipo (figura 41):

Tipo de Factor:	Rasgo de personalidad	Rasgos de personalidad relevantes	No. Equipos de trabajo del call center
Factor Q4: Relajado / Tenso	No definido	No relevante	1
	Relajado	Relajado	1
		No relevante	1
	Tenso	No relevante	5
Total Factor Q4: Relajado / Tenso			8

Figura 41. Factor Q4, rasgos de personalidad y número de grupos. Fuente: La Autora

Por lo indicado se identifica que el mayor número de respuestas está dentro del rasgo de personalidad “Tenso”, con cinco de las ocho respuestas que representa el total de equipos; por lo que habría una tendencia a este rasgo de personalidad.

A continuación el detalle de los equipos y porcentajes que corresponden a este rasgo (figura 42):

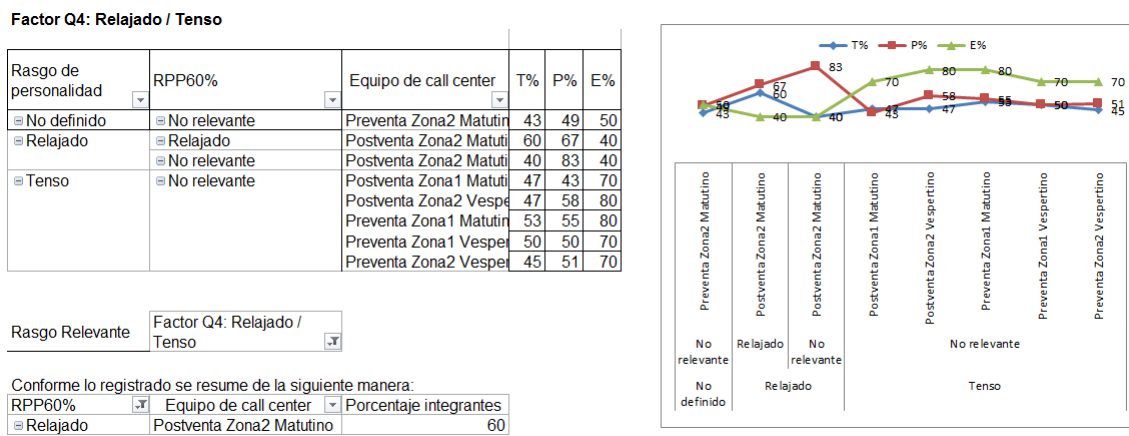


Figura 42. Factor Q4, rasgos de personalidad, detalle de equipos y porcentajes con gráfico. Fuente: La Autora

Cinco de ocho equipos tienen el rasgo de personalidad “Tenso”, pero solo uno de ellos entra dentro de la condición de población para ser considerado como “más relevante”.

### 4.1.3. Rasgos de personalidad más relevantes

A través del análisis de los resultados del test 16PF se encontró que los rasgos de personalidad más relevantes para este estudio son los siguientes (tabla 27):

Tabla 27. Factor relevante, rasgos de personalidad, número de grupos. Fuente: La Autora

Tipo Factor:	Rasgo de personalidad relevante	N#. Grupos
Factor A: Reservado / Expresivo	Expresivo	1
Factor H: Recatado / Aventurado	Aventurado	3
Factor M: Práctico / Imaginativo	Práctico	4
Factor N: Ingenuo / Astuto	Ingenuo	1
Factor O: Seguro de si / Aprensivo	Seguro de si	7
Factor Q1: Conservador / Experimentador	Conservador	7
Factor Q2: Dependiente / Autosuficiente	Dependiente	2
Factor Q4: Relajado / Tenso	Relajado	1

Dentro de estos factores están los siguientes equipos de trabajo (tabla 28):

Tabla 28. Factor relevante: rasgos de personalidad, equipos y porcentajes. Fuente: La Autora

Tipo Factor:	Rasgo de personalidad prevalente	Equipo de call center	Porcentaje de respuestas	Escala
Factor A: Reservado / Expresivo	Expresivo	Preventa Zona2 Vespertino	68	80
Factor H: Recatado / Aventurado	Aventurado	Postventa Zona1 Vespertino	70	70
		Postventa Zona2 Matutino	60	70
		Preventa Zona2 Matutino	71	70
Factor M: Práctico / Imaginativo	Práctico	Postventa Zona1 Matutino	80	10
		Postventa Zona2 Vespertino	73	20
		Preventa Zona2 Matutino	64	10
		Preventa Zona2 Vespertino	73	20
Factor N: Ingenuo / Astuto	Ingenuo	Preventa Zona1 Matutino	65	20
Factor O: Seguro de sí / Aprensivo	Seguro de sí	Postventa Zona1 Matutino	67	40
		Postventa Zona1 Vespertino	70	20
		Postventa Zona2 Matutino	60	30
		Postventa Zona2 Vespertino	73	30
		Preventa Zona1 Matutino	65	30
		Preventa Zona2 Matutino	86	30
		Preventa Zona2 Vespertino	64	20
Factor Q1: Conservador / Experimentador	Conservador	Postventa Zona1 Matutino	73	30
		Postventa Zona1 Vespertino	80	40
		Postventa Zona2 Matutino	73	30
		Postventa Zona2 Vespertino	73	20
		Preventa Zona1 Matutino	76	40
		Preventa Zona1 Vespertino	67	10
		Preventa Zona2 Matutino	79	30
Factor Q2: Dependiente / Autosuficiente	Dependiente	Preventa Zona1 Vespertino	67	30
		Preventa Zona2 Matutino	71	40
Factor Q4: Relajado / Tenso	Relajado	Postventa Zona2 Matutino	60	40

Los factores conservador (Q1-) y seguro de sí (O-), son relevantes en seis de los ocho equipos, lo que significa que son la base de la personalidad del call center, y que analizando con los demás resultados se puede determinar que otras características deben estar presentes para fortalecer el desempeño y hacer prevención de riesgos psicosociales.

El rasgo de personalidad aventurado (H+), tienen solo tres equipos de call center, de acuerdo a la interpretación del creador del 16PF (Cattell), es una característica que permite afrontar los retos con menos posibilidades de afectarse por el estrés que implican los mismos. El siguiente paso es revisar si estos tres grupos tienen adecuado nivel de demandas psicológicas para sugerir la misma como un rasgo de personalidad importante a desarrollar.

El detalle de los factores de personalidad relevantes por grupos de call center se puede observar en el siguiente resumen (tabla 29).

Tabla 29. Equipos de trabajo con rasgos de personalidad relevantes. Fuente: La Autora

Equipo de call center	Tipo de factor:	Rasgo de personalidad relevante	Porcentaje de respuestas	Escala
Postventa Zona1 Matutino	Factor M: Práctico / Imaginativo	Práctico	80	10
	Factor O: Seguro de si / Aprensivo	Seguro de si	67	40
	Factor Q1: Conservador / Experimentador	Conservador	73	30
Postventa Zona1 Vespertino	Factor H: Recatado / Aventurado	Aventurado	70	70
	Factor O: Seguro de si / Aprensivo	Seguro de si	70	20
	Factor Q1: Conservador / Experimentador	Conservador	80	40
Postventa Zona2 Matutino	Factor H: Recatado / Aventurado	Aventurado	60	70
	Factor O: Seguro de si / Aprensivo	Seguro de si	60	30
	Factor Q1: Conservador / Experimentador	Conservador	73	30
	Factor Q4: Relajado / Tenso	Relajado	60	40
Postventa Zona2 Vespertino	Factor M: Práctico / Imaginativo	Práctico	73	20
	Factor O: Seguro de si / Aprensivo	Seguro de si	73	30
	Factor Q1: Conservador / Experimentador	Conservador	73	20
Preventa Zona1 Matutino	Factor N: Ingenuo / Astuto	Ingenuo	65	20
	Factor O: Seguro de si / Aprensivo	Seguro de si	65	30
	Factor Q1: Conservador / Experimentador	Conservador	76	40
Preventa Zona1 Vespertino	Factor Q1: Conservador / Experimentador	Conservador	67	10
	Factor Q2: Dependiente / Autosuficiente	Dependiente	67	30
Preventa Zona2 Matutino	Factor H: Recatado / Aventurado	Aventurado	71	70
	Factor M: Práctico / Imaginativo	Práctico	64	10
	Factor O: Seguro de si / Aprensivo	Seguro de si	86	30
	Factor Q1: Conservador / Experimentador	Conservador	79	30
	Factor Q2: Dependiente / Autosuficiente	Dependiente	71	40
Preventa Zona2 Vespertino	Factor A: Reservado / Expresivo	Expresivo	68	80
	Factor M: Práctico / Imaginativo	Práctico	73	20
	Factor O: Seguro de si / Aprensivo	Seguro de si	64	20

La información de esta tabla indica que los rasgos de personalidad “más relevantes” identificados a través del test de personalidad laboral 16PF en cada equipo de trabajo son los siguientes: Postventa zona 1 matutino: práctico (M-) con el 80% de respuestas del equipo de trabajo, seguro de sí (O-) con el 67%, conservador (Q1-) con el 73%. Postventa zona 1 vespertino: aventurado (H+) con el 70%, seguro de sí (O-) con el 70%, conservador (Q1-) con el 80%, relajado (Q4-) con el 60%. Postventa zona 2 matutino: aventurado (H+) con el 60%, seguro de sí (O-) con el 60%, conservador (Q1-) con el 73%. Postventa zona 2 vespertino: práctico (M-) con el 73%, seguro de sí (O-) con el 73%, conservador (Q1-) con el 73%. Preventa zona 1 matutino: ingenuo (N-) con el 65%, seguro de sí (O-) con el 65%, conservador (Q1-) con el 76%. Preventa zona 1 vespertino: conservador (Q1-) con el 67%, dependiente (Q2-) con el 67%. Preventa zona 2 matutino: aventurado (H+) con el 71%, práctico (M-) con el 64%, seguro de sí (O-) con el 86%, conservador (Q1-) con el 79%, dependiente (Q2-) con el 71%.

Preventa zona 2 vespertino: expresivo (A+) con el 68%, práctico (M-) con el 73% y seguro de sí (O-) con el 64% de respuestas del equipo de trabajo.

El grupo de call center con mayor cantidad de rasgos de personalidad “relevantes” es Preventa zona 2 matutino. Presenta las siguientes características: aventurado (H+), práctico (M-), seguro de sí (O-), conservador (Q1-), dependiente (Q2-). Sin embargo, la correlación cualitativa entre los rasgos de personalidad y el nivel de riesgo “adecuado” de las demandas psicológicas obtenidas a través del método F-Psico, es necesaria para determinar los factores de personalidad a establecer como perfil psicolaboral para la contratación del nuevo personal y los factores por desarrollar en el personal contratado a fin de prevenir y/o minimizar las consecuencias por exposición a las demandas psicológicas y contribuir a mejorar la calidad de vida laboral.

#### **4.2. Demandas psicológicas “elevadas” detectadas por el método F-Psico y su relación con el ausentismo**

Para poder hacer el análisis de relación entre las demandas psicológicas como factor de riesgo psicosocial y el ausentismo laboral como uno de sus principales efectos, se procede a revisar los resultados obtenidos a través del método F-Psico (Anexo 6).

El método F-Psico detecta nueve factores de riesgo psicosocial que son los siguientes:

- TT Tiempo de trabajo (ordenación y estructura temporal de la actividad).
- AU Autonomía (capacidad y posibilidad individual del trabajador).
- CT Carga de trabajo (nivel de demanda de trabajo).
- DP Demandas psicológicas (exigencias cognitivas y emocionales).
- VC Variedad / Contenido del trabajo (reconocimientos).



- PS Participación / Supervisión (nivel de control y colaboración).
- ITC Interés por el trabajador (Compensación (promoción, formación).
- DR Desempeño del rol (definición de funciones y responsabilidades).
- RAS Relaciones y apoyo social (situaciones conflictivas de diferente naturaleza, distintas formas de violencia, conflictos personales).

Estos factores se identifican en cuatro niveles: Adecuado, Mejorable, Riesgo elevado, Muy elevado. Lo recomendable cada factor esté en nivel “adecuado”. A partir del nivel “elevado” y “muy elevado” se debe considerar un plan de acción.

Para establecer la relación entre las demandas psicosociales elevadas el ausentismos, a continuación se analizan los resultados obtenidos.

#### 4.2.1 Análisis de los resultados obtenidos a través del método F-Psico

De acuerdo a los resultados obtenidos (anexos 6, 6A – 6H), se procede a resumir del factor DP demandas psicológicas, el número de personas que están dentro de cada nivel de riesgo por equipo de trabajo (Tabla 30).

Tabla 30. Resumen grupal de resultados método F-Psico, factor demandas psicológicas. Fuente: La Autora

Grupo	Equipo de trabajo	Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado	Total resultados
1	Postventa Zona1 Matutino	5	6	2	2	15
2	Postventa Zona1 Vespertino	6	0	2	2	10
3	Postventa Zona2 Matutino	8	2	4	1	15
4	Postventa Zona2 Vespertino	4	2	3	6	15
5	Preventa Zona1 Matutino	16	0	1	0	17
6	Preventa Zona1 Vespertino	3	1	4	4	12
7	Preventa Zona2 Matutino	10	0	1	3	14
8	Preventa Zona2 Vespertino	16	2	2	2	22

Los grupos no son homogéneos en cuanto al número de personas, por lo que se porcentualiza para visualizar la distribución de los resultados en cada equipo por nivel el de riesgo. La metodología recomienda que si la sumatoria de los niveles

en la escala “elevado” y “muy elevado” están sobre el 50%, dichos factores deben ser atendidos; por lo cual se procede también a obtener el valor indicado (Tabla 31).

Tabla 31. Resultado grupal en porcentajes método F-Psico, factor demandas psicológicas. Fuente: La Autora

Grupo	Equipo de trabajo	Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado	Total resultados	Sumatoria riesgo elevado y muy elevado	Atención del riesgo
1	Postventa Zona1 Matutino	33.33	40	13.33	13.33	99.99	26.66	
2	Postventa Zona1 Vespertino	60	0	20	20	100	40	
3	Postventa Zona2 Matutino	53.33	13.33	26.67	6.67	100	33.34	
4	Postventa Zona2 Vespertino	26.67	13.33	20	40	100	60	atender riesgc
5	Preventa Zona1 Matutino	94.12	0	5.88	0	100	5.88	
6	Preventa Zona1 Vespertino	25	8.33	33.33	33.33	99.99	66.66	atender riesgc
7	Preventa Zona2 Matutino	71.43	0	7.14	21.43	100	28.57	
8	Preventa Zona2 Vespertino	72.73	9.09	9.09	9.09	100	18.18	

A continuación se observa la distribución gráfica de los niveles de riesgo (figura 43) y la distribución de los equipos con la sumatoria del riesgo elevado y muy elevado (figura 44).

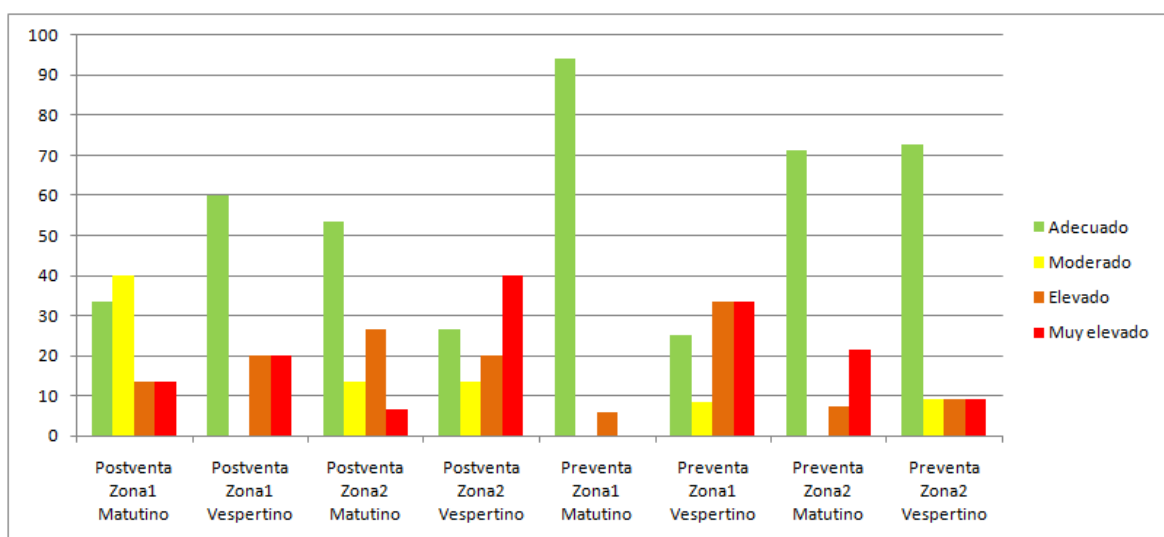


Figura 43. Demandas psicológicas, distribución de porcentajes niveles de riesgo, por equipo de trabajo. Fuente: La Autora

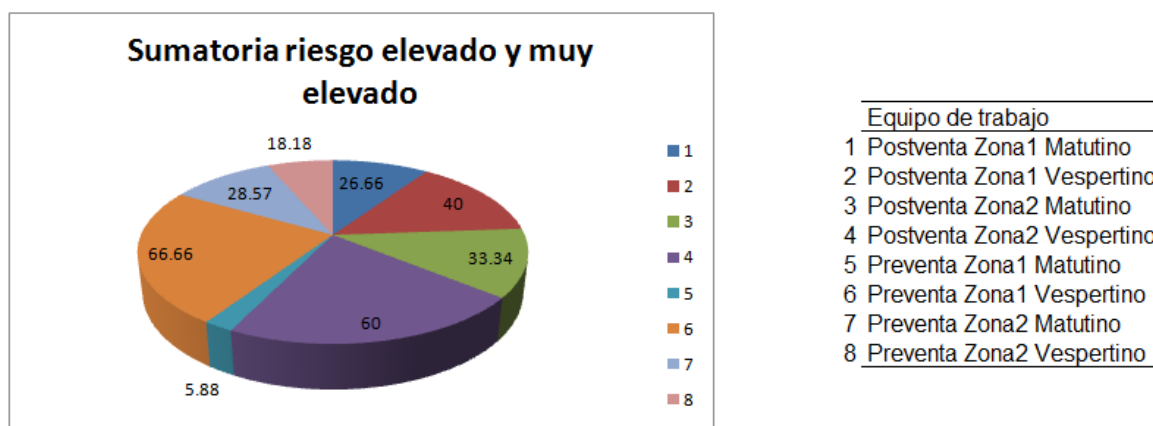


Figura 44. Demandas Psicológicas, riesgo elevado y muy elevado por equipos de trabajo. Fuente: La Autora

Los equipos de trabajo que deben ser atendidos son Postventa Zona 2 Vespertino con el 60% y Preventa Zona 1 Vespertino con el 66% del personal entre los niveles de riesgo elevado y muy elevado.

Siguiendo la metodología F-Psico, en base a los resultados obtenidos en demandas psicológicas se procedió a hacer el grupo de discusión con estos equipos de trabajo, focalizados en la pregunta: ¿Cuáles son las principales presiones que siente de los clientes de la empresa en el contacto telefónico?; con lo cual se llegó simultáneamente a las observaciones que a continuación se detalla:

- El trabajo en el call center genera presión psicológica constante ya que las llamadas telefónicas son grabadas y deben mantener el buen trato con el cliente a pesar de lo que este manifieste, provocando ocultamiento de sus emociones.

- Muchas veces los clientes no contestan las llamadas y esto afecta su porcentaje de eficiencia del volumen de clientes atendidos, lo que genera estrés.

- Algunas personas son afectadas en su salud porque tienen síntomas de agotamiento, lo que genera desmotivación para asistir al trabajo y ocasiona el ausentismo laboral.

Adicionalmente se hizo un análisis de similitudes entre estos dos equipos, encontrando la siguientes novedades:

- Son 4 call center vespertinos, es decir representan el 50% de esa jornada.
- Trabajan para actividades y zonas diferentes, por lo que no tendría relación directa con la misma.
- En factores de personalidad relevantes en comun: ambos son conservadores.
- Ambos grupos carecen de rasgos como: aventurado, relajado, inteligencia, capacidad para mantenerse relajado en situaciones de alta tensión, entre otros.
- En cuanto a la conformación de los integrantes no tienen el mismo número de participantes. Sobre género: en uno de los grupos hay más hombres y en el otro más mujeres, por lo que no es una variable a considerar en esta investigación. Además en garantía a la privacidad, confidencialidad y anonimato de la información obtenida a través del F-Psico no se solicita ningún dato personal a los participantes, solo se conoce el grupo al que fue aplicado el cuestionario y se trabaja de manera anónima y confidencial con los resultados automatizados obtenidos de la herramienta.

De acuerdo a lo revisado durante la investigación se puede sugerir que es la carencia de ciertos rasgos de personalidad, que al no estar desarrollados originan un componente de percepción con mayor predisposición al factor de riesgo de

demandas psicológicas. Los resultados de esta correlación están en el subcapítulo 4.3 y 4.4 dedicados al análisis cualitativo entre los grupos con nivel “elevado” y con adecuado nivel “adecuado” de demandas psicológicas respectivamente.

#### 4.2.2 Cuadro de resultados de los riesgos psicosociales detectados a través del método F-Psico

A continuación se exhibe los resultados cualitativos de los nueve factores de riesgo psicosocial en relación con los ocho grupos de call center, consolidados en solo cuadro para análisis de la información (Tabla 32).

Tabla 32. Resumen de los riesgos psicosociales encontrados. Fuente: La Autora

FACTORES	Postventa Zona1 Matutino	Postventa Zona1 Vespertino	Postventa Zona2 Matutino	Postventa Zona2 Vespertino	Preventa Zona1 Matutino	Preventa Zona1 Vespertino	Preventa Zona2 Matutino	Preventa Zona2 Vespertino
TT	mejorable	muy elevado	muy elevado	muy elevado	mejorable	muy elevado	muy elevado	muy elevado
AU	adecuado	adecuado	riesgo elevado	adecuado	adecuado	adecuado	adecuado	adecuado
CT	adecuado	adecuado	adecuado	adecuado	adecuado	adecuado	adecuado	adecuado
DP	mejorable	adecuado	adecuado	muy elevado	adecuado	riesgo elevado	adecuado	adecuado
VC	adecuado	adecuado	adecuado	adecuado	adecuado	adecuado	adecuado	adecuado
PS	muy elevado	riesgo elevado	muy elevado	muy elevado	riesgo elevado	muy elevado	muy elevado	muy elevado
ITC	adecuado	adecuado	adecuado	adecuado	adecuado	adecuado	adecuado	adecuado
DR	adecuado	adecuado	adecuado	adecuado	adecuado	adecuado	adecuado	adecuado
RAS	adecuado	adecuado	adecuado	adecuado	adecuado	adecuado	adecuado	adecuado

Del análisis de los resultados del método de evaluación F-Psico se encontró que los tres principales factores de riesgos psicosociales para el call center objeto de estudio son: participación / supervisión, tiempo de trabajo y las demandas psicológicas, en ese orden; sin embargo cabe indicar que en la retroalimentación efectuada a la empresa conforme a sus necesidades se determina otra prioridad para la atención de los mismos (tabla 33).

Tabla 33. Prioridad de los riesgos psicosociales encontrados. Fuente: La Autora

Nivel de Riesgo	Adecuado	Mejorable	Elevado	Muy elevado	Total resultados	Resultados con nivel de riesgo elevado o muy elevado	No. Ordenamiento de riesgo por resultados	Prioridad de acuerdo a las necesidades de la empresa
TT		2		6	8	6	2	4
AU	7		1		8	1	4	3
CT	8				8	0		
DP	5	1	1	1	8	2	3	1
VC	8				8	0		
PS			2	6	8	8	1	2
ITC	8				8	0		
DR	8				8	0		
RAS	8				8	0		

La justificación para la priorización conforme las necesidades de la empresa, se argumenta en lo siguiente:

- La participación / supervisión; evalúa el nivel de control que hacen los inmediatos superiores y la colaboración que el trabajador mantiene en los distintos aspectos de su trabajo. Este factor está afectado al existir cambios recientes relacionados con su estructura organizacional, y además que por la naturaleza del cargo se origina que exista poca participación.
- El tiempo de trabajo; este factor se relaciona con la ordenación y estructuración temporal de la actividad laboral a lo largo de la semana, los periodos de descanso y la cantidad. Al igual que en el ítem anterior, la naturaleza del cargo implica que deben trabajar los sábados y los días festivos, aunque trabajan menos horas entre semana preferirían no trabajar el sábado (anexo 6).
- Las demandas psicológicas, o exigencias suele ser de naturaleza cognitiva y emocional. Las cognitivas son el grado de presión y esfuerzo intelectual, mientras que las psicológicas son el ocultamiento de emociones ya que deben reprimir sus estados de ánimo y mantener la compostura. En el caso del call center que creían que no tienen clientes porque no tratan con él personalmente; sienten mucha presión por el trato telefónico de deben dar

y la tarea a cumplir. Esta situación tiene que ver con las manifestaciones de agotamiento y el ausentismo laboral. En el siguiente subcapítulo se analiza esta información.

#### **4.2.3 Relación de resultados entre las demandas psicológicas “elevadas” y el ausentismo laboral por equipos de trabajo del call center**

Con los registros de ausentismo mensual se procedió a consolidar un reporte semestral de julio a diciembre del 2014, con el objeto de obtener el índice de ausentismo y determinar su relación con los resultados encontrados en las demandas psicológicas de los operadores del call center.

La toma de datos fue reservada, anónima y se devolvió todos los registros a la empresa para garantizar la privacidad de la información.

El índice de ausentismo se lo obtuvo con la siguiente fórmula:

$$\frac{\text{Horas perdidas}}{\text{Jornada laboral} \times \text{Total trabajadores}} \times 100$$

De acuerdo a los resultados obtenidos se efectuó la relación cualitativa correspondiente, encontrando que los grupos de call center con mayor índice de ausentismo también son los que tienen mayor nivel de demandas psicológicas como factor de riesgo psicosocial (tabla 34).

Tabla 34. Relación del ausentismo laboral con las demandas psicológicas. Fuente: La Autora

Tipo callcenter	REGISTRO DE AUSENTISMO						INDICE DE AUSENTISMO				Riesgo Psicosocial	
	jul-14	ago-14	sep-14	oct-14	nov-14	dic-14	Total semestre	Horas perdidas	Jornada laboral semestre	No. empleados	Indice Ausentismo	Demandas Psicológicas
Postventa Zona1 Matutino	6	2	7	4	1	1	21	126	792	15	1.06	mejorable
Postventa Zona1 Vespertino	2	0	3	1	0	1	7	42	792	10	0.53	adecuado
Postventa Zona2 Matutino	2	2	1	2	1	2	10	60	792	15	0.51	adecuado
Postventa Zona2 Vespertino	10	4	4	3	11	6	38	228	792	15	1.92	muy elevado
Preventa Zona1 Matutino	0	2	4	1	0	4	11	66	792	17	0.49	adecuado
Preventa Zona1 Vespertino	5	2	11	0	7	3	28	168	792	12	1.77	riesgo elevado
Preventa Zona2 Matutino	2	0	0	4	0	2	8	48	792	14	0.43	adecuado
Preventa Zona2 Vespertino	4	3	2	3	2	1	15	90	792	22	0.52	adecuado
Total call center	31	15	32	18	22	20	138	828	792	120	0.87	

Conforme los resultados expuestos se interpreta que los resultados del ausentismo están siendo relacionados al nivel de riesgo de las demandas psicológicas ya que el índice más alto de ausentismo correspondiente a 1,92% lo tiene el grupo de Postventa Zona 2 Vespertino quien presenta un nivel “muy elevado” de demandas psicológicas. El grupo de Preventa Zona 1 Vespertino le sigue con el 1,77% en índice de ausentismo y nivel de “riesgo elevado” en demandas psicológicas. Finalmente el grupo de Postventa Zona 1 Matutino, quien tiene un nivel “mejorable” de demandas psicológicas, presenta el 1,06% en el nivel de ausentismo. Todos los demás equipos de call center que tienen nivel adecuado de demandas psicológicas presentan índices de ausentismo entre el 0,43% al 0,53%. Comprobando de esta manera que existe una relación entre el índice de ausentismo y el nivel de demandas psicológicas.

No existe influencia de la jornada vespertina en la rotación y ausentismo del personal ya que son dos de los cuatro grupos que trabajan en este horario que presentan este nivel, y un grupo de la jornada matutina se ubica en un nivel “mejorable” de demandas psicológicas. Los otros dos grupos de la jornada vespertina y tres de la jornada matutina tienen una percepción “adecuada” de sus demandas psicológica.



Los rasgos de personalidad si tienen influencia directa, ya que la carencia de uno o varios de estos rasgos en el perfil idóneo al puesto es lo que puede dar origen a una percepción diferente de las cosas, en este caso del nivel de demandas psicológicas a diferencia de aquellos que si tiene el perfil requerido. Un ejemplo es el rasgo de personalidad “aventurado” que carecen la mayoría de los integrantes de estos dos grupos.

La selección de personal tiene un papel muy importante ya que debe hacer cumplir en la contratación que se cumpla con el perfil psicolaboral.

En el caso del personal ya contratado, la empresa debe invertir en talleres de desarrollo personal para reprogramar sus paradigmas y permitir que la experiencia que ya tienen en la empresa sume con la actitud que se requiere de los mismos.

#### **4.3 Análisis de correlación cualitativa entre los grupos con nivel “elevado” de demandas psicológicas y sus rasgos de personalidad más relevantes**

Del análisis efectuado entre los rasgos de personalidad por equipos de trabajo y la detección del nivel de demandas psicológicas, se realizó una correlación cualitativa entre los dos grupos de call center con nivel elevado de demandas psicológicas y el grupo de Preventa zona 2 matutino por presentar mayor cantidad de rasgos de personalidad relevantes, “adecuado” nivel de demandas psicológicas y menor índice de ausentismo; con la finalidad de determinar, en cuales rasgos de personalidad se debe recomendar su desarrollo para controlar los efectos de las demandas psicológicas de nivel “elevado”.

Los grupos con demandas psicológicas elevadas son: Postventa Zona 2 Vespertino y Preventa Zona 1 Vespertino.

Los rasgos de personalidad encontrados como relevantes en estos grupos son: seguro de sí, conservador y dependiente. Siendo el rasgo de personalidad “seguro de sí” una característica importante de mantener. Los rasgos “conservador” y “dependiente”, sin el aporte de otras características como “aventurado” bajan las defensas del equipo para enfrentar los retos laborales.

Los rasgos “práctico” y “afectuoso” se deben desarrollar en el grupo Preventa Zona 1 Vespertino.

Se detectó la carencia de varios rasgos importantes a desarrollar en estos grupos para prevenir los efectos de las demandas psicológicas: expresivo, controlado, sumiso, relajado, estable emocionalmente, aventurado y afectuoso; conforme se visualiza en la tabla 35.

Tabla 35. Correlación cualitativa de rasgos de personalidad de grupos con elevadas demandas psicológicas.  
Fuente: La Autora

Tipo Factor:	RIESGO MUY ELEVADO	RIESGO ELEVADO	Rasgo	Características	Necesidad de
	Postventa Zona2 Vespertino	Preventa Zona1 Vespertino	Relevante	en común	desarrollar
Factor O: Seguro de sí / Aprensivo	Seguro de sí	Seguro de sí	Seguro de sí	SI	Mantener
Factor Q1: Conservador / Experimentador	Conservador	Conservador	Conservador	SI	
Factor Q2: Dependiente / Autosuficiente	Dependiente	Dependiente	Dependiente	SI	
Factor M: Práctico / Imaginativo	Práctico	No definido	Práctico	DIFERENTE	Práctico
Factor A: Reservado / Expresivo	No definido	No definido	No definido	SI	Expresivo
Factor G: Activo / Escrupuloso	No definido	No definido	No definido	SI	
Factor Q3: Incontrolado / Controlado	No definido	Incontrolado	No definido	DIFERENTE	Controlado
Factor B: Menos / Mas Inteligente	Menos inteligente	Menos inteligente	NO	SI	Promedio y hacia arriba
Factor E: Sumiso / Afirmativo	No definido	No definido	NO	SI	Sumiso
Factor F: Sobrio / Despreocupado	No definido	No definido	NO	SI	
Factor L: Confiado / Desconfiado	Confiado	Confiado	NO	SI	Promedio
Factor N: Ingenuo / Astuto	Astuto	Astuto	NO	SI	Promedio
Factor Q4: Relajado / Tenso	Tenso	Tenso	NO	SI	Relajado
Factor C: Inestable / Estable Emocionalmente	No definido	Inestable Emocionalmente	NO	DIFERENTE	Estable Emocionalmente
Factor H: Recatado / Aventurado	No definido	Aventurado	NO	DIFERENTE	Aventurado
Factor I: Calculador / Afectuoso	Afectuoso	No definido	NO	DIFERENTE	Afectuoso

De acuerdo a lo investigado los factores a considerar como perfil psicolaboral para la selección de nuevo personal y desarrollo en el personal ya contratado es el siguiente:

- Factor A: mide el grado que la persona intenta hacer contacto con otras. En puntuaciones altas es (A+), expresivos, dispuestos a cooperar, no temen las críticas, disfrutan empleos de interacción social. Puntuaciones bajas (A-), reservados, impersonales, escépticos. En el caso del call center debe ser expresivo (A+).
- Factor B: mide el predominio del pensamiento abstracto y concreto. En puntuaciones altas (B+), más inteligentes para captar ideas, razonar, estar muy alertas. Puntuaciones bajas (B-), tienden a interpretar la mayoría de cosas de manera literal y concreta. En el caso se requiere que esté en el promedio y tendiendo a puntajes altos.
- Factor C: estabilidad emocional. Puntuaciones altas (C+), se adapta al ambiente que le rodea. Puntuaciones bajas (C-), frustración rápida bajo condiciones no satisfactorias. En el caso del call center debe ser C+, estable emocionalmente.
- Factor E: mide el control que tiende a tener una persona sobre otros seres humanos. Puntajes altos (E+), dominantes, autoritarios. Puntajes bajos (E-), sumisos, dóciles, pasivos, evitan conflictos. Para el call center se necesita puntajes bajos (E-), sumisos.
- Factor F: nivel de entusiasmo. Puntajes altos (F+), entusiastas, espontáneos, despreocupados. Puntajes bajos (F-), personas más sobrias, prudentes, serias. En el call center no es una condición predominante, se recomienda perfil promedio.
- Factor G: valores morales. Puntajes altos (G+), escrupulosos, moralistas, actúan según las reglas. Puntajes bajos (G-), activo, responde de una manera distinta a lo que establece la sociedad. Para el call center no es una condición predominante, se recomienda perfil promedio.

- Factor H: mide la tendencia en la persona a las reacciones de un predominio del simpático o parasimpático. Puntajes altos (H+), dominancia del sistema parasimpático, capaces de funcionar bajo altos niveles de estrés, corren riesgos, aventureros. Puntajes bajos (H-), sistema simpático, reaccionan de manera exagerada ante percepciones de posible amenaza, recatados, se limitan. En el caso del call center debe ser H+, aventurado.
- Factor I: mide el predominio de los sentimientos. Puntajes altos (I+) afectuosos, emotivos, soñadores, intuitivos. Puntajes bajos (I-) muy prácticos y realistas, pueden ser incluso cínicos y rudos, calculadores. Para el call center se requiere I+, afectuosos.
- Factor L: identidad social. Puntajes altos (L+), se desconectan del resto de la humanidad, relaciones problemáticas, desconfiados. Puntajes bajos (L-), se sienten parte de la sociedad, se adaptan fácilmente, son muy tolerantes, confiados. En el caso del call center es recomendable que esté en el promedio.
- Factor M: percepción del medio ambiente. Puntajes altos (M+), distraídos, imaginativos, creativos, conexión subliminal de pensamientos. Puntajes bajos (M-) responden al mundo externo, contacto directo a través de los sentidos, realistas, prácticos, mantienen la calma. En el caso del call center se requiere puntajes bajos M-, prácticos.
- Factor N: "máscaras sociales". Puntajes altos (N+), calculadores, fríos, diplomáticos, ocultan sus emociones a conveniencia, astutos. Puntajes bajos (N-), abiertos, sinceros, ingenuos. Para el call center se recomienda perfil promedio.
- Factor O: autoestima, puede ser transitorio afectado por otros eventos. Puntajes altos (O+), se preocupan demasiado, sentimientos de culpa, no se sienten aceptados, aprensivos. Puntajes bajos (O-), visión muy positiva de su persona,

pueden ser insensibles con los demás, seguros de sí. En el caso del call center necesitan puntajes altos (O+), seguro de sí.

- Factor Q1: orientación hacia el cambio. Puntajes altos (Q1+), menos atados al pasado, rechazan lo tradicional, experimentadores. Puntajes bajos (Q1-), conservadores, aceptan lo establecido sin cuestionar. Para el trabajo en el call center es necesario puntajes bajos (Q1-), conservadores.

- Factor Q2: mide el grado de dependencia. Puntajes altos (Q2+), autosuficientes, despreocupados de las opiniones ajenas. Puntajes bajos (Q2-), dependientes, necesidad de hacer lo que establece la sociedad. En el call center por el tipo de trabajo se necesita que tengan puntajes bajos Q2-, dependientes.

- Factor Q3: esfuerzos por mantener el yo ideal y el yo real. Puntajes altos (Q3+), controlados, tratan de mantener su conducta con la imagen ideal esperada, controlan sus emociones, son perfeccionistas. Puntajes bajos (Q3-), no le dan importancia a las reglas sociales, son relajados, incontrolados. En el caso del call center se necesita que tengan puntajes altos (Q3+), controlados.

- Factor Q4: mide la tensión nerviosa originada en el sistema nervioso autónomo. Puntajes altos (Q4+), tensos, incomodidad subjetiva constante, impacientes, no pueden estar inactivos, exceso de impulsos inadecuados. Puntajes bajos (Q4-), tranquilos, relajados, pacientes, alto grado de satisfacción que podría terminar en conformismo. En el caso del call center se requiere puntajes bajos (Q4-), relajados.

#### 4.4 Análisis de correlación cualitativa entre los grupos con nivel “adecuado” de demandas psicológicas y sus rasgos de personalidad más relevantes.

De los ocho equipos de trabajo, cinco presentan “adecuado” nivel de demandas psicológicas: Postventa zona 1 vespertino, Postventa zona 2 matutino, Preventa zona 1 matutino, Preventa zona 2 matutino, Preventa zona 2 vespertino.

Estos grupos tiene características de personalidad relevantes en común como: seguro de sí, conservador; que también están presentes en los equipos con otro nivel de demandas psicológicas. Sin embargo, a través de este estudio se pudo determinar que hay una característica propia de estos equipos que tienen el nivel “adecuado” de demandas psicológicas que es: aventurado.

Adicionalmente algunos de estos grupos presentan características exclusivas del mismo, como se puede observar en la tabla 36.

Tabla 36. Correlación cualitativa de rasgos de personalidad en grupos con adecuadas demandas psicológicas. Fuente: La Autora

Equipo de call center	Índice ausentismo	Nivel de demandas psicológicas	Tipo de factor:	Rasgo de personalidad relevante	Correlación con otros equipos
Postventa Zona1 Vespertino	0.53	adecuado	Factor H: Recatado / Aventurado Factor O: Seguro de si / Aprensivo Factor Q1: Conservador / Experimentador	Aventurado Seguro de si Conservador	Solo en grupos con demandas adecuadas En todos En todos
Postventa Zona2 Matutino	0.51	adecuado	Factor H: Recatado / Aventurado Factor O: Seguro de si / Aprensivo Factor Q1: Conservador / Experimentador Factor Q4: Relajado / Tenso	Aventurado Seguro de si Conservador Relajado	Solo en grupos con demandas adecuadas En todos En todos Propia de este grupo
Preventa Zona1 Matutino	0.49	adecuado	Factor N: Ingenuo / Astuto Factor O: Seguro de si / Aprensivo Factor Q1: Conservador / Experimentador	Ingenuo Seguro de si Conservador	Propia de este grupo En todos En todos
Preventa Zona2 Matutino	0.43	adecuado	Factor H: Recatado / Aventurado Factor M: Práctico / Imaginativo Factor O: Seguro de si / Aprensivo Factor Q1: Conservador / Experimentador Factor Q2: Dependiente / Autosuficiente	Aventurado Práctico Seguro de si Conservador Dependiente	Solo en grupos con demandas adecuadas Algunos equipos En todos En todos Algunos equipos
Preventa Zona2 Vespertino	0.52	adecuado	Factor A: Reservado / Expresivo Factor M: Práctico / Imaginativo Factor O: Seguro de si / Aprensivo	Expresivo Práctico Seguro de si	Propia de este grupo Algunos equipos En todos

Lo que tiene de especial este hallazgo, es que el rasgo de personalidad “aventurado” que pertenece al factor H+, estas personas son capaces de funcionar en altos niveles de estrés. Las personas carentes de esta característica suelen reaccionar de manera exagerada a cualquier percepción de posible amenaza.

Lo indicado anteriormente corrobora el porqué los grupos de call center Postventa zona 2 vespertino y Preventa zona 1 vespertino, tienen una percepción de nivel “muy elevado” y “elevado” respectivamente en cuando a las demandas psicológicas como factor de riesgo psicosocial.

## **CAPÍTULO 5: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.**

### **5.1. Conclusiones.**

Las conclusiones que a continuación se detalla responden ordenadamente a los objetivos planteados para este trabajo de titulación:

1. Los rasgos de personalidad “más relevantes” identificados a través del test de personalidad laboral 16PF en los equipos de trabajo son: seguro de sí (O-), conservador (Q1-), práctico (M-), aventurado (H+) y dependiente (Q2-), aunque no en la misma proporción. Los rasgos de personalidad “seguro de sí” (O-) y “conservador” (Q1-), son características que están presentes en los ocho equipos de trabajo, pero sólo en seis cumplen con la condición del 60% o más para ser considerados como relevantes, fuera de este rango por su porcentaje grupal están Preventa zona 1: matutino y vespertino, lo que significa que la mayoría de los integrantes de estos grupos tienen problemas transitorios en su autoestima y apertura al cambio. El rasgo de personalidad “práctico” (M-), está como relevante en cuatro de los ocho equipos de trabajo, los grupos que no tienen esta característica relevante: Postventa zona 2 matutino, o que carecen de la misma: Postventa zona 1 vespertino, Preventa zona 1: matutino y vespertino; tienden a ser distraídos, con dificultad para concentrar su atención en cosas concretas ya que tienen gran imaginación y creatividad, predominancia de pensamiento abstracto. Para el call center se requiere que den prioridad a lo concreto, obvio y que puedan mantener la calma en las situaciones cotidianas. El rasgo de personalidad “aventurado” (H+), está presente como relevante en tres de los ocho equipos de call center,



los grupos que tienen esta característica son Postventa zona 1 vespertino, Postventa zona 2 matutino, Preventa zona 2 matutino, y les permite ser capaces de funcionar bajo altos niveles de estrés, lo cual se refleja en su productividad y asistencia. En lo contrario los equipos con “elevado” nivel de percepción de demandas psicológicas: Preventa zona 1 vespertino y Postventa zona 2 vespertino, presentan carencia del factor H+ entre 50% y 60% de sus integrantes respectivamente, afectando su percepción en las posibles amenazas y reflejando mayor ausentismo de personal. Otros rasgos de personalidad encontrados en escaso número son: “expresivo” (A+), “ingenuo” (N-), “dependiente” (Q2-) y “relajado” (Q4-); su carencia en los equipos de trabajo produce: trato impersonal, falta de espontaneidad, falta de sentido de pertenencia y adaptación, y tensión nerviosa respectivamente.

2. El equipo de call center más vulnerable en la detección de las demandas psicológicas fue Postventa Zona 2 Vespertino con un nivel “muy elevado” y un índice de ausentismo del 1,92%. En segundo lugar se detectó con un nivel de “riesgo elevado” al grupo de Preventa Zona 1 Vespertino con un índice de ausentismo del 1,77%. Existe un tercer equipo Postventa Zona 1 Matutino, con riesgo mejorable y el 1,06% de ausentismo. Los demás grupos tiene riesgo adecuado y su índice de ausentismo está entre el 0,43% y el 0,53%; con lo que se confirma que existe relación entre el nivel de riesgo de las demandas psicológicas y el ausentismo laboral en la empresa objeto de estudio. Estos tres grupos de trabajo también tienen relación con la poca o nula presencia del rasgo de personalidad “aventurado” (H+), lo cual conlleva a no poder funcionar bajo altos niveles

de estrés afectando su homeostasis interna, siendo entonces de gran importancia desarrollar el rasgo de personalidad “aventurado” (H+) en los colaboradores que carecen de este rasgo para prevenir el ausentismo y la rotación de personal, y la implementación obligatoria del mismo en el perfil para seleccionar nuevo personal.

3. Los rasgos de personalidad que se necesita promover para lograr un nivel “adecuado” de demandas psicológicas en los equipos de “riesgo elevado” son: aventurado (H+), estable emocionalmente (C+), controlado (Q3+), relajado (Q4-) y expresivo (A+). Cabe afirmar que su carencia ha dado lugar al elevado nivel de demandas psicológicas en dichos grupos. La concientización de estas debilidades en los operadores telefónicos, sus inmediatos superiores y la gerencia del call center; así como el rediseño de las estructuras de supervisión y participación, permitirán mejorar la situación de los empleados y trabajar con ellos en desarrollar ventajas competitivas.
4. Con la correlación cualitativa efectuada se identificó los rasgos de personalidad idóneos que se deben incluir en el proceso de selección de operadores telefónicos para prevenir la rotación y el ausentismo del personal, así como otros efectos relacionados a las demandas psicológicas.
5. Finalmente respecto a la hipótesis planteada en el presente trabajo de investigación se afirma que existe una correlación cualitativa entre los rasgos de personalidad obtenidos a través del test 16PF y las demandas psicológicas evaluadas con el método F-Psico a los operadores del call center de una empresa comercial; y que la información recabada como

objeto de este estudio está siendo utilizada para implementar un perfil psicolaboral para aplicarse tanto en la selección de personal como en la socialización de los resultados y rediseño de la estructura supervisión / participación, para mejorar las carencias detectadas en los colaboradores existentes. Este estudio no tiene por objeto despedir personal sino mejorar las condiciones laborales en lo que respecta a la relación entre rasgos de personalidad y demandas psicológicas.

## **5.2 Aportes**

Este trabajo ha permitido encontrar los rasgos de personalidad más relevantes para obtener un nivel “adecuado” de demandas psicológicas y establecer los rasgos de personalidad a considerar en el perfil psicotécnico para la selección del personal.

## **5.3. Recomendaciones**

1. Sugerir retroalimentación en los grupos sobre los rasgos de personalidad en que se debería trabajar para mejorar como equipo de trabajo el nivel de percepción de las demandas psicológicas.

2. Proponer una investigación integral de: clima laboral, condiciones socioeconómicas, intervención social, evaluación del desempeño, desarrollo de carrera y otros riesgos psicosociales que afectan al grupo que tiene mayor ausentismo. Sugerir se retome la indagación del factor participación / supervisión que tiene un riesgo elevado en todos los equipos de trabajo.

3. Sugerir un taller de integración y trabajo en equipo con modalidad de team building orientado a la concientización de las demandas psicológicas y los rasgos de personalidad que ayuden a mantener un nivel “adecuado” de las demandas psicológicas en el equipo. Sugerir la revisión del tiempo de tarea enfocada conocer otros planteamientos sobre la conformación de turnos, horarios y equipos de trabajo que satisfagan tanto las necesidades del giro de negocio de la empresa como las del personal obteniendo su participación y compromiso.

4. Sugerir la elaboración de un perfil psicolaboral basado en la identificación de los rasgos de personalidad: aventurado (H+), seguro de sí (O-), emocionalmente estable (C+), controlado (Q3-), relajado (Q4-), sumiso (E-), afectuoso (I+), práctico (M-); para la selección del nuevo personal y trabajar de manera preventiva en las demandas psicológicas como factor de riesgo psicosocial. Sugerir movimientos de personal entre los equipos de call center basados en sus rasgos de personalidad para balancear el perfil psicológico grupal.

#### **5.4 Recomendaciones para futuros estudios**

Hacer extensiva esta investigación a otras áreas de la empresa comercializadora.

## Referencias bibliográficas

(n.d.).

Aiken, L. (2003). *"Test Psicológicos y evaluación"*. Mexico: Pearson-Prentice Hall.

Anastasi, A., et al. (1998). *Test Psicológicos*. Mexico: Pearson.

Andersson, I., Arnetz, B. (1982). Medidas psicológicas, médicas y sociales para aumentar la actividad en la vejez, como medio de evitar el aislamiento social y reducir la necesidad de las instituciones especializadas. *Gerontología y geriatría anuario 1982*, 153-156.

Barrick, M., et al. (2001). "Personality and performance at the beginning of the new millennium: What do we know and where do we go next?". *International Journal of Selection and Assessment*, pp. 9-30.

Boada, J., et al. (2012). "Desarrollo y validación de dos escalas sobre las prácticas de retribución PRG-13 y PRE-21". *Psicothema*, pp. 461-469.

Bond, F., et al. (2008). The influence of psychological flexibility on work redesign : mediated moderation of a work organization intervention. *Journal of Applied Psychology*, 645-654.

Brody, N., Erlichman, H. (2000). *"Psicología de la personalidad"*. Madrid: Prentice Hall.

Cattell, R. (1998). *16 PF: Cuestionario factorial de personalidad adolescentes y adultos: Manual*. TEA.

Cattell, R., Eber, H., et al. (2001). *"Cuestionarios 16 factores de la personalidad"*. Mexico: Manual Moderno.

Cerda, H. (1988). *Los elementos de la investigación: como reconocerlos, diseñarlos y construirlos*. EL BUHO.

Cloninger, S. (2003). *"Teorías de la personalidad"*. Mexico: Prentice Hall.

Cohen, R., et al. (2001). *"Pruebas y evaluación Psicológicas"*. Mexico: Mc GrawHill.

Ecuador, A. C. (2008, Octubre 20). Constitución Política del Ecuador. *Constitución Política del Ecuador*. Quito, Pichincha, Ecuador: Registro Oficial.

Ecuador, G. R. (1986). *Decreto Ejecutivo 2393 : Reglamento de Seguridad, Salud y Medio Ambiente de trabajo*. Quito.

Ferrie, J., et al. (1997). "Work and psychiatric disorder in the Whitehall II study". *Journal of Psychosomatic Research*, pp 73-81.

Furnham, A., et al. (2009). "Personality and ability predictors of the "Consequences" Test of divergent thinking in a large non-student sample". *Personality and Individual Differences*, pp 536-540.

- Hogan, t. (2004). *Pruebas Psicologicas: Una introduccion practica*. Mexico: Manual Moderno.
- IMO. (1973/1978). "International convention for the prevention of Pollution from ships". IMO.
- IMO. (1993). *Resolution A.741 (18) International Management code for the safe operation of ships and for pollution prevention*. London: IMO.
- Kalimo, P. et al. (2003). " Job characteristics physical and psychological symptoms, and social support as antecedentes of sickness absence among men and womne in the private industrial sector". *Soc. Sci. Med*, pp. 807-824.
- Karasek, R. (1979 ). Job demands, job decisoin latitude and mental strain: implications for job redesign. *Administrative Science Quaterly*, pp 285-309.
- Leka,S.,Houdmont, J. (2010). *Occupational Health Psichology*. Oxford: Willey-Blackwell.
- Llaneza, J. (2009 ). "*Ergonomia y Psicosociologia aplicada. Manual para la formacion del especialista*".Spain: Lex Nova.
- McGillis, L. (2005). "*Quality work environments for nurse an patient safety*". Mississauga,On Canada: Jones and Bartleu publishers.
- Melamed, I., et al. (1995). " Objective and subjective work monotony: Effects on job satisfaction, pycological distress, and absenteeism in blue collar workers". *Journal of applied Psychology*, pp. 29-42.
- Moreno, B.,Baez, Carmen. (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas , consecuencias medidas y buenas practicas*. Madrid: Universidad Autonoma de Madrid.
- Nogareda, C. (2006). *Pespectivas de intercencion en riesgos psicosociales. Evaluacion de Riesgos*. Barcelona: Froment del Trevall Nacional.
- NTP-443 (1997) "*Factores psicosociales . Metodología de evaluación*". INSHT.
- NTP-450 (1997) "*Factores psicosociales . Fases para su evaluación*". INSHT
- NTP-702 (2005) "*Proceso de evaluación de riesgos psicosociales*". INSHT.
- NTP-926 ( 2012) "*Factores psicosociales. Metodología de evaluación*" INSHT.
- NTP-944(2012) "*Intervención psicosocial en prevención de riesgos laborales: principios comunes I*" INSHT.
- NTP-945 (2012) "*Intervención psicosocial en prevención de riesgos laborales: principios comunes II*". INSHT.
- OIT. (2002). *R-194 Recomendaciones sobre lista de enfermedades profesionales*. Geneva: OIT.

- Perez, J. (2012). *Factores diagnostico test FP Psico* . Madrid: INSHT.
- Pinuel & Zabala, Inaki. (2001). *"Mobbing. Como sobrevivir al acoso Psicologico en el trabajo"*. Bilbao: Editorial SAI terrae.
- Saforcada, E., et al. (2010). *"Psicología y Salud Públicas:Nuevos aportes desde la perspectiva del factor humano"*. Buenos Aires: Editorial Paidos.
- SEMPLADES. (2013). *"Plan Nacional de desarrollo/Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017"*.Quito: ISBN-978-9942-07-448-5.
- Tett,R., et al. (1991). " Personality measures as predictors of job performance: A meta-analytic review.". *Personnel Psychology*, pp. 703-742.
- Trueba,a., Trueva,B. (1987). *Ley Federal del trabajo*. Mexico: Ed. Porrúa.
- Velazquez, M. (2007). "La respuesta juridico legal ante el acoso moral en el trabajo o mobbing". *Revista del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo*.
- Villalobos, G. (2004). Vigilancia epidemiologica de los factores psicosociales: Aproximacion conceptual y valorativa. *Ciencia y trabajo*, pp.197-201.
- Zavalegui, L. (1990). *la medida de la personalidad por cuestionarios* .Madrid: UPCM.

## **ANEXOS**



### ANEXO 1: TEST DE PERSONALIDAD (16PF)

Nombre:	
Edad:	
# Cédula:	

#### INSTRUCCIONES

A continuación encontrará una serie de preguntas que nos ayudarán a conocer mejor su personalidad. Estas preguntas, no tienen en su mayoría, contestaciones correctas o incorrectas. Conteste sin meditar demasiado.

En la columna de Respuestas indique con las letras A, B o C la opción escogida.

No deje ninguna pregunta en blanco, es necesario que conteste **TODAS** las preguntas. Este cuestionario no tiene límite de tiempo, aunque generalmente puede llevarle de 35 a 40 minutos.

#### PUEDE EMPEZAR

PREGUNTAS	RESPUESTAS
1. ¿He comprendido bien las instrucciones para contestar este cuestionario? A. SI B. No estoy seguro C. NO	
2. ¿Estoy dispuesto a contestar todas las preguntas con sinceridad? A. SI B. No estoy seguro C. NO	
3. ¿Cuál de las siguientes palabras es diferente de las otras dos? A. Algo B. Nada C. Mucho	
4. Poseo suficiente energía para enfrentarme a todos mis problemas: A. SI B. No estoy seguro C. NO	
5. Evito criticar a la gente y a sus ideas: A. SI B. Algunas Veces C. Nunca	
6. Hago agudas y sarcásticas observaciones a la gente si creo que si lo merece: A. Generalmente B. Algunas Veces C. Nunca	
7. Me gusta más la música "seria" que las canciones populares: A. SI B. No estoy seguro C. NO	
8. Si veo peleando a los hijos de mis vecinos: A. Les dejo solucionar sus problemas B. No estoy seguro C. Razono con ellos la situación	
9. En situaciones sociales: A. Fácilmente soy de los que toman la iniciativa B. Intervengo algunas veces C. Prefiero quedarme tranquilamente a distancia	
10. Sería más interesante ser: A. Ingeniero de la construcción B. No estoy seguro C. Escritor de teatro	
11. Generalmente suelo tolerar a la gente presuntuosa, aunque fanfarronee o piense demasiado bien de ella misma: A. SI B. Término medio C. NO	
12. Cuando una persona no es honrada, casi siempre se le puede notar en la cara: A. SI B. Término medio C. NO	
13. Aceptaría mejor el riesgo de un trabajo donde pudiera tener ganancias mayores aunque eventuales, que otro con sueldo menor pero seguro: A. SI B. No estoy seguro C. NO	
14. De vez en cuando siento un vago temor o un miedo repentino, sin poder entender las razones: A. SI B. Término medio C. NO	
15. Cuando me critican duramente por algo que no he hecho: A. No me siento culpable B. Término medio C. Todavía me siento culpable	
16. Casi todo se puede comprar con dinero: A. SI B. No estoy seguro C. NO	
17. La mayoría de las personas serían más felices si convivieran más con la gente de su nivel e hicieran las cosas como los demás: A. SI B. Término medio C. NO	
18. En ocasiones, mirándome en un espejo, me entran dudas sobre lo que es mi derecha e izquierda: A. SI B. No estoy seguro C. NO	
19. Cuando algo realmente me pone furioso, suelo calmarme muy pronto: A. SI B. Término medio C. NO	
20. Preferiría tener una casa: A. En un barrio con vida social B. Término medio C. En un bosque	

21. Con el mismo horario y sueldo, sería más interesante ser: A. El cocinero de un buen restaurante B. No estoy seguro C. El que sirve las mesas en el restaurante	
22. "Cansado" es a trabajar como "orgullosa" es a: A. Sonreír B. Tener éxito C. Ser feliz	
23. Me pongo algo nervioso ante animales salvajes, incluso cuando están encerrados en jaulas: A. SI B. No estoy seguro C. NO	
24. Una ley anticuada debería cambiarse: A. Sólo después de algunas discusiones B. No estoy seguro C. Inmediatamente	
25. La mayor parte de las personas me consideran un locutor interesante: A. SI B. No estoy seguro C. NO	
26. Me gusta salir a divertirme o ir a un espectáculo: A. Más de lo habitual B. Lo habitual C. Menos de lo corriente	
27. Cuando veo gente desaliñada y sucia: A. Lo acepto simplemente B. Término medio C. Me disgusta y me fastidia	
28. Estando en un grupo social me siento un poco aturdido si de pronto paso a ser el foco de atención: A. SI B. No estoy seguro C. NO	
29. Cuando voy por la calle prefiero detenerme antes a ver a una artista pintando que a escuchar a la gente discutir: A. SI B. No estoy seguro C. NO	
30. Cuando me ponen al frente de algo, insisto en que se sigan mis instrucciones, caso contrario, me abro del tema: A. SI B. Algunas veces C. NO	
31. Sería mejor que las vacaciones fueran más largas y obligatorias para todas las personas: A. De acuerdo B. No estoy seguro C. En desacuerdo	
32. Hablo acerca de mis sentimientos: A. Sólo si es necesario B. Término medio C. Fácilmente	
33. Me siento muy abatido cuando la gente me critica en un grupo: A. SI B. Término medio C. NO	
34. Si mi jefe me llama a su despacho: A. Aprovecho la ocasión para pedirle algo que deseo B. Término medio C. Temo haber hecho algo mal	
35. Mis decisiones se apoyan más en: A. El corazón B. Los sentimientos y la razón por igual C. La cabeza	
36. En mi adolescencia pertenecía a equipos deportivos: A. Algunas veces B. A menudo C. La mayoría de veces	
37. Cuando hablo con alguien, me gusta: A. Decir las cosas tal como se me ocurren B. Término medio C. Organizar antes mis ideas	
38. A veces me pongo en estado de tensión o agitación cuando pienso en los sucesos del día: A. SI B. Término medio C. NO	
39. He sido elegido para hacer algo: A. Sólo en pocas ocasiones B. Varias veces C. Muchas veces	
40. ¿Cuál de las siguientes cosas es diferente de las otras dos? A. Vela B. Luna C. Luz eléctrica	
41. "Sorpresa" es a "Extraño" como "Miedo" es a: A. Valeroso B. Ansioso C. Terrible	
42. A veces no puedo dormirme porque tengo una idea que me da vueltas en la cabeza: A. Verdadero B. No estoy seguro C. Falso	
43. Me siento desasosegado cuando trabajo en un proyecto que requiere una acción rápida que afecta a los demás: A. Verdadero B. Término medio C. Falso	
44. Indudablemente tengo menos amigos que la mayoría de las personas: A. SI B. Término medio C. NO	
45. Aborrecería tener que estar en un lugar donde hubiera poca gente con quien hablar: A. SI B. No estoy seguro C. NO	
46. Creo que es más importante mucha libertad que buena educación y respeto a la ley: A. SI B. No estoy seguro C. NO	

47. Siempre me alegra formar parte de un grupo grande, como una reunión, un baile o una asamblea: A. SI B. Término medio C. NO	
48. En mi época de estudiante me gustaba: A. La música B. No estoy seguro C. La actividad tipo manual	
49. Si alguien se enoja conmigo: A. Intento calmarme B. No estoy seguro C. Me irrito con él	
50. Para los padres es más importante: A. Ayudar a sus hijos a desarrollarse afectivamente B. Término medio C. Enseñarles a controlar sus emociones	
51. Siento de vez en cuando la necesidad de ocuparme en alguna actividad física: A. SI B. Término medio C. NO	
52. Hay veces en que no me siento con humor para ver a alguien: A. Muy raramente B. Término medio C. Muy a menudo	
53. A veces los demás me advierten que yo muestro mi excitación demasiado claramente en la voz y en los modales: A. SI B. Término medio C. NO	
54. Lo que el mundo necesita es: A. Ciudadanos más sensatos y constantes B. No estoy seguro C. Más "idealistas" con proyectos para un mundo mejor	
55. Preferiría tener un negocio propio, no compartido con otras personas: A. SI B. No estoy seguro C. NO	
56. Tengo mi habitación organizada de un modo inteligente y estético, con las cosas colocadas casi siempre en lugares conocidos: A. SI B. Término medio C. NO	
57. En ocasiones dudo si la gente con quien estoy hablando se interesa realmente por lo que digo: A. SI B. Término medio C. NO	
58. Si tuviera que escoger, preferiría ser: A. Guardia forestal B. No estoy seguro C. Profesor de enseñanza media	
59. ¿Cuál de las siguientes fracciones es diferente de las otras dos? A. 3/7 B. 1/3 C. 1/4	
60. ¿"Tamaño" es igual a "longitud" como "delito" es a: A. Prisión B. Castigo C. Robo	
61. En mi vida personal consigo casi siempre todos mis propósitos: A. Verdadero B. No estoy seguro C. Falso	
62. Tengo algunas características en las que me considero claramente superior a la mayor parte de la gente: A. SI B. No estoy seguro C. NO	
63. Sólo asisto a actos sociales cuando estoy obligado: A. SI B. No estoy seguro C. NO	
64. Es mejor se cauto y esperar un poco que optimista y esperar siempre el éxito: A. Verdadero B. No estoy seguro C. Falso	
65. Algunas veces la gente dice que soy descuidado, aunque me considera una persona agradable: A. SI B. Término medio C. NO	
66. Suelo permanecer callado delante de personas mayores, con mucha más experiencia, edad o jerarquía: A. SI B. Término medio C. NO	
67. Tengo un buen sentido de la orientación, cuando me encuentro en lugares desconocidos: A. SI B. Término medio C. NO	
68. Cuando leo en una revista un artículo tendencioso, o injusto, me inclino más a olvidarlo que a replicar o comentarlo: A. Verdadero B. No estoy seguro C. Falso	
69. En tareas de grupo, preferiría: A. Intentar mejorar los preparativos B. Término medio C. Llevar las notas y procurar que haya orden	

70. Me gustaría más andar con personas corteses que con individuos rebeldes: A. SI B. Término medio C. NO	
71. Si mis conocidos me tratan mal o muestran que yo les disgusto: A. No me importa B. Término medio C. Me siento abatido	
72. Siempre estoy alerta antes los intentos de propaganda de las cosas que leo: A. SI B. No estoy seguro C. NO	
73. Me gustaría más gozar de la vida tranquilamente y a mi modo, que ser admirado por mis resultados: A. Verdadero B. No estoy seguro C. Falso	
74. Para estar informado prefiero: A. Discutir los acontecimientos con la gente B. Término medio C. Apoyarme en las informaciones periodística de actualidad	
75. Me encuentro formado (maduro) para la mayor parte de las cosas: A. Verdadero B. No estoy seguro C. Falso	
76. Me encuentro más abatido que ayudado por el tipo de crítica que la gente suele hacer: A. A menudo B. Ocasionalmente C. Nunca	
77. En las fiestas de cumpleaños: A. Me gusta hacer regalos personales B. No estoy seguro C. Pienso que comprar regalos es un poco aburrido	
78. "AB" es a "dc" como "SR" es a: A. qp B. pq C. tu	
79. "Mejor" es a "pésimo" como "menor" es a: A. Mayor B. Óptimo C. Máximo	
80. Mis amigos me han fallado: A. Muy rara vez B. Ocasionalmente C. Muchas veces	
81. Cuando me siento abatido hago grandes esfuerzos por ocultar mis sentimientos a los demás: A. Verdadero B. Término medio C. Falso	
82. Gasto gran parte de mi tiempo libre hablando con los amigos sobre situaciones sociales agradables vividas en el pasado: A. SI B. Término medio C. NO	
83. Pensando en las dificultades de mi trabajo: A. Intento organizarme antes de que aparezcan B. Término medio C. Doy por supuesto que puedo dominarlas cuando vengan	
84. Me cuesta bastante hablar o dirigir la palabra a un grupo numeroso: A. SI B. Término medio C. NO	
85. He experimentado en varias situaciones sociales el llamado "nerviosismo del orador" A. Muy frecuentemente B. Ocasionalmente C. Casi nunca	
86. Prefiero leer: A. Una novela basada en la realidad B. No estoy seguro C. Una novela de ciencia ficción	
87. Cuando la gente autoritaria trata de dominarme, hago justamente lo contrario de lo que quiere: A. SI B. Término medio C. NO	
88. Suelo olvidar muchas cosas triviales y sin importancia, tales como los nombres de las calles y negocios de la ciudad: A. SI B. Término medio C. NO	
89. Me gustaría la profesión de veterinario, ocupado con las enfermedades y curación de animales: A. SI B. Término medio C. NO	
90. Me resulta embarazoso que me dediquen elogios y cumplidos: A. SI B. Término medio C. NO	
91. Siendo adolescente, cuando mi opinión era distinta de la de mis padres, normalmente: A. Mantenía mi opinión B. Término medio C. Aceptaba su autoridad	
92. Me gusta tomar parte activa en las tareas sociales, trabajos de comité, etc. A. SI B. Término medio C. NO	
93. Al llevar a cabo una tarea, no estoy satisfecho hasta que se ha considerado con toda atención al menor detalle: A. SI B. Término medio C. NO	

94. Tengo ocasiones en que me es difícil alejar un sentimiento de compasión hacia mí mismo: A. SI B. Término medio C. NO	
95. Siempre soy capaz de controlar perfectamente la expresión de mis sentimientos: A. SI B. Término medio C. NO	
96. Ante un nuevo invento utilitario, me gustaría: A. Trabajar sobre él en el laboratorio B. No estoy seguro C. Venderlo a la gente	
97. La siguiente serie de letras: XOOOXXOOOXXX continúa con el grupo: A. OXXX B. OOOX C. XOOO	
98. Algunas personas parecen ignorarme o evitarme, aunque no se por qué: A. SI B. No estoy seguro C. NO	
99. La gente me trata menos razonablemente de lo que merecen mis buenas intenciones: A. A menudo B. Ocasionalmente C. Nunca	
100. Aunque no sea en un grupo mixto de mujeres y hombres, me disgusta que se use un lenguaje obsceno: A. SI B. Término medio C. NO	
101. Me gusta hacer cosas atrevidas y temerarias, sólo por el placer de divertirme: A. SI B. Término medio C. NO	
102. Me resulta molesta la vista de una habitación muy sucia: A. SI B. Término medio C. NO	
103. Cuando estoy en un grupo pequeño, me agrada quedarme en un segundo plano, y dejar que otros lleven el peso de la conversación: A. SI B. Término medio C. NO	
104. Me resulta fácil mezclarme con la gente en una reunión social: A. Verdadero B. No estoy seguro C. Falso	
105. Sería más interesante ser: A. Orientador vocacional para jóvenes B. No estoy seguro C. Directivo de una empresa industrial	
106. Por regla general, mis jefes y mi familia me encuentran defectos sólo cuando realmente existen: A. Verdadero B. Término medio C. Falso	
107. Me disgusta el modo con que algunas personas se fijan en otras en la calle o en los negocios: A. SI B. Término medio C. NO	
108. Como los alimentos con gusto y placer, aunque no siempre tan cuidadosa y educadamente como otras personas: A. Verdadero B. No estoy seguro C. Falso	
109. Temo algún castigo incluso cuando no he hecho nada malo: A. A menudo B. Ocasionalmente C. Nunca	
110. Me gustaría tener un trabajo con: A. Un determinado sueldo fijo B. Término medio C. Un sueldo más alto pero siempre que demuestre a los demás que lo merezco	
111. Me molesta que la gente piense que mi comportamiento es demasiado raro o fuera de lo corriente: A. Mucho B. Algo C. Nada en lo absoluto	
112. A veces dejo que sentimientos de envidia o celos influyan en mis acciones: A. SI B. Término medio C. NO	
113. En ocasiones, contrariedades muy pequeñas me irritan mucho: A. SI B. Término medio C. NO	
114. Siempre duermo bien nunca hablo en sueños ni me levanto sonámbulo: A. SI B. Término medio C. NO	
115. Me resultaría más interesante trabajar en una empresa: A. Atendiendo a los clientes B. Término medio C. Llevando la contabilidad	
116. "Azada" es a "Cavar" como "Cuchillo" es a: A. Cortar B. Afilar C. Pegar	
117. Cuando la gente no es razonable, yo normalmente: A. Me quedo tranquilo B. Término medio C. La menosprecio	

118. Si los demás hablan en voz alta cuando estoy escuchando música: A. Puedo concentrarme en ella sin que me moleste B. Término medio C. No puedo disfrutar de ella y me incomoda	
119. Creo que se me describe mejor como: A. Calmo B. Término medio C. Enérgico	
120. Preferiría vestirme con sencillez y corrección que con un estilo personal y llamativo: A. Verdadero B. No estoy seguro C. Falso	
121. Me niego a admitir sugerencias bien intencionadas de los demás, aunque sé que no debería hacerlo: A. Algunas veces B. Casi nunca C. Nunca	
122. Cuando es necesario que alguien emplee un poco de diplomacia y persuasión para conseguir que la gente actúe, generalmente sólo me lo encargan a mí: A. SI B. Término medio C. NO	
123. Me considero a mí mismo como una persona muy abierta y sociable: A. SI B. Término medio C. NO	
124. Me gusta la música: A. Ligera, movida y animada B. Término medio C. Emotiva y sentimental	
125. Si estoy completamente seguro de que una persona es injusta o se comporta egoístamente, se lo digo, incluso si esto me causa problemas: A. SI B. Término medio C. NO	
126. En un viaje largo, preferiría: A. Leer algo profundo pero interesante B. No estoy seguro C. Pasar el tiempo charlando sobre cualquier cosa con un compañero de viaje	
127. En una situación que puede llegar a ser peligrosa, creo que es mejor alborotar o hablar alto aún cuando se pierda la calma o la cortesía: A. SI B. Término medio C. NO	
128. Es muy exagerada la idea de que la enfermedad proviene tanto de causas mentales como físicas: A. SI B. Término medio C. NO	
129. En cualquier ceremonia oficial, debería mantenerse la pompa y el esplendor: A. SI B. Término medio C. NO	
130. Cuando hay que hacer algo, me gustaría más: A. En equipo B. No estoy seguro C. Yo solo	
131. Creo firmemente que "Tal vez el jefe no tenga siempre la razón, pero siempre tiene la razón porque es el jefe": A. SI B. No estoy seguro C. NO	
132. Suelo enfadarme con las personas demasiado pronto: A. SI B. Término medio C. NO	
133. Siempre puedo cambiar mis viejos hábitos sin dificultad y sin volver a ellos: A. SI B. Término medio C. NO	
134. Si el sueldo fuera el mismo, preferiría ser: A. Abogado B. No estoy seguro C. Navegante o piloto	
135. "Llama" es a "Calor" como "Rosa" es a: A. Espina B. Pétalo C. Aroma	
136. Cuando se acerca el momento de algo que he planeado y esperado, en ocasiones pierdo la ilusión por ello: A. Verdadero B. Término medio C. Falso	
137. Puedo trabajar cuidadosamente en la mayor parte de las cosas sin que me molesten las personas que hacen mucho ruido a mi alrededor: A. SI B. Término medio C. NO	
138. En ocasiones hablo a desconocidos sobre las cosas que considero importantes aunque no me pregunten sobre ellas: A. SI B. Término medio C. NO	
139. Me atrae más pasar una tarde ocupado en una tarea tranquila a la que tenga afición que estar en una reunión animada: A. Verdadero B. No estoy seguro C. Falso	
140. Cuando debo decir algo, tengo siempre presente las reglas básicas de los justos y los injustos: A. SI B. Término medio C. NO	
141. En el trato social: A. Muestro mis emociones tal como las siento B. Término medio C. Guardo mis emociones para mis adentros	

142. Admiro más la belleza de un poema que la de un arma de fuego bien construida: A. SI B. No estoy seguro C. NO	
143. A veces digo en broma, disparates sólo para sorprender a la gente y ver qué responden: A. SI B. Término medio C. NO	
144. Me agrada ser un periodista que escriba sobre teatro, conciertos, ópera, etc. A. SI B. No estoy seguro C. NO	
145. Nunca siento la necesidad de garabatear, dibujar o moverme cuando estoy sentado en una reunión: A. Verdadero B. No estoy seguro C. Falso	
146. Si alguien me dice algo que yo sé que no es cierto, suelo pensar: A. Es un mentiroso B. Término medio C. Evidentemente no está bien informado	
147. La gente me considera con justicia una persona activa pero con éxito solo mediano: A. SI B. No estoy seguro C. NO	
148. Si se suscitara una controversia violenta entre otros miembros de un grupo de discusión: A. Me gustaría ver quien es el "ganador" B. Término medio C. Desearía que se suavizara de nuevo la situación	
149. Me gusta planear mis cosas solo, sin interrupciones y sugerencias de otros: A. SI B. Término medio C. NO	
150. Me gusta seguir mis propios caminos, en vez de actuar según normas establecidas: A. Verdadero B. No estoy seguro C. Falso	
151. Me pongo nervioso (tenso) cuando pienso en todas las cosas que tengo que hacer: A. SI B. Algunas veces C. NO	
152. No me perturba que la gente me haga alguna sugerencia cuando estoy jugando: A. Verdadero B. No estoy seguro C. Falso	
153. Me parece más interesante ser: A. Artista B. No estoy seguro C. Secretario de un club social	
154. ¿Cuál de las siguientes palabras es diferente de las otras dos? A. Ancho B. Zigzag C. Recto	
155. He tenido sueños tan intensos que no me han dejado dormir bien: A. A menudo B. Ocasionalmente C. Prácticamente nunca	
156. Aunque tenga pocas probabilidades de éxito, creo que todavía merece la pena correr el riesgo: A. SI B. Término medio C. NO	
157. Cuando yo sé muy bien lo que el grupo tiene que hacer, me gusta ser el único en dar las órdenes: A. SI B. Término medio C. NO	
158. Me consideran una persona muy entusiasta: A. SI B. Término medio C. NO	
159. Soy una persona bastante estricta e insisto siempre en hacer las cosas tan correctamente como sera posible: A. SI B. Término medio C. NO	
160. Me disgusta un poco que la gente me esté mirando cuando trabajo: A. SI B. Término medio C. NO	
161. Cuando no siempre es posible conseguir las cosas utilizando gradualmente métodos razonables, a veces es necesario emplear la fuerza: A. Verdadero B. Término medio C. Falso	
162. Si se pasa por alto una buena observación mía: A. La dejo pasar B. Término medio C. Doy a la gente la oportunidad de volver a escucharla	
163. Me gustaría hacer el trabajo de un oficial encargado de los casos de delincuentes bajo fianza: A. SI B. Término medio C. NO	
164. Hay que ser prudente antes de mezclarse con cualquier desconocido, puesto que hay peligros de infección y de otro tipo: A. SI B. No estoy seguro C. NO	
165. En un viaje al extranjero, preferiría ir en un grupo organizado con un experto, que planear yo mismo los lugares que deseo visitar: A. SI B. No estoy seguro C. NO	
166. Si la gente se aprovecha de mi amistad, no me quedo resentido y lo olvido pronto: A. SI B. Término medio C. NO	

167. Creo que la sociedad debería aceptar nuevas costumbres, de acuerdo con la razón, y olvidar los viejos usos y tradiciones: A. SI B. Término medio C. NO	
168. Aprendo mejor: A. Leyendo un libro bien escrito B. Término medio C. Participando en un grupo de discusión	
169. Me gustaría esperar a estar seguro de que lo que voy a decir es correcto, antes de exponer mis ideas: A. SI B. Término medio C. NO	
170. Algunas veces me "sacan de quicio" de un modo insoportable pequeñas cosas, aunque reconozca que son trivialidades: A. SI B. Término medio C. NO	
171. No suelo decir sin pensarlas, cosas que luego lamento mucho: A. Verdadero B. No estoy seguro C. Falso	
172. Si se me pidiera colaborar en una campaña caritativa: A. Aceptaría B. No estoy seguro C. Diría cortésmente que estoy muy ocupado	
173. "Pronto" es a "Nunca" como "Cerca" es a: A. En ningún sitio B. Lejos C. En otro sitio	
174. Si cometo una falta social desagradable, puedo olvidarla pronto: A. SI B. No estoy seguro C. NO	
175. Se me considera un "Hombre de ideas" que casi siempre puede apuntar alguna solución a un problema: A. SI B. Término medio C. NO	
176. Creo que se me da mejor mostrar: A. Aplomo en las pugnas y discusiones en una reunión B. No estoy seguro C. Tolerancia con los deseos de los demás	
177. Me gusta un trabajo que presente cambios, variedad y viajes, aunque implique algún peligro: A. SI B. Término medio C. NO	
178. Me gusta un trabajo que requiera dotes de atención y exactitud: A. SI B. No estoy seguro C. NO	
179. Soy de ese tipo de personas que siempre están ocupadas: A. SI B. No estoy seguro C. NO	
180. En mi época de estudiante prefería: A. Lengua o Literatura B. No estoy seguro C. Matemática o Aritmética	
181. Algunas veces me ha turbado el que la gente diga a mis espaldas cosas desagradables de mi sin fundamento: A. SI B. No estoy seguro C. NO	
182. Hablar con personas corrientes, convencionales y rutinarias: A. Es a menudo muy interesante e instructivo B. Término medio C. Me fastidia porque no hay profundidad o se trata de chismes y cosas sin importancia	
183. Algunas cosas me irritan tanto que creo que lo mejor es no hablar: A. SI B. Término medio C. NO	
184. En la formación del niño, es más importante: A. Darle bastante afecto B. Término medio C. Procurar que aprenda hábitos y actitudes deseables	
185. Los demás me consideran una persona firme e imperturbable, impasible ante los vaivenes de las circunstancias: A. SI B. Término medio C. NO	
186. Creo que en el mundo actual es más importante resolver: A. El problema de la intención moral B. Término medio C. Los problemas políticos	
187. Creo que no me he saltado ninguna cuestión y he contestado todas de modo apropiado: A. SI B. Término medio C. NO	

¡ MUCHAS GRACIAS POR SU TIEMPO !



## ANEXO 2 : CUESTIONARIO DE EVALUACION DE RIESGOS PSICOSOCIALES F-PSICO



CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN  
DE RIESGOS PSICOSOCIALES

El objetivo de este cuestionario es conocer algunos aspectos sobre las condiciones psicosociales en tu trabajo.

El cuestionario es anónimo y se garantiza la confidencialidad de las respuestas.

Con el fin de que la información que se obtenga sea útil es necesario que contestes sinceramente a todas las preguntas.

Tras leer atentamente cada pregunta así como sus opciones de respuesta, marca en cada caso la respuesta que consideres más adecuada, señalando una sola respuesta por cada pregunta.


**CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN  
DE RIESGOS PSICOSOCIALES**

1. **¿Trabajas los sábados?**
- siempre o casi siempre  1  
a menudo  2  
a veces  3  
nunca o casi nunca  4
2. **¿Trabajas los domingos y festivos?**
- siempre o casi siempre  1  
a menudo  2  
a veces  3  
nunca o casi nunca  4
3. **¿Tienes la posibilidad de tomar días u horas libres para atender asuntos de tipo personal?**
- siempre o casi siempre  1  
a menudo  2  
a veces  3  
nunca o casi nunca  4
4. **¿Con qué frecuencia tienes que trabajar más tiempo del horario habitual, hacer horas extra o llevarte trabajo a casa?**
- siempre o casi siempre  1  
a menudo  2  
a veces  3  
nunca o casi nunca  4
5. **¿Dispone de al menos 48 horas consecutivas de descanso en el transcurso de una semana (7 días consecutivos)?**
- siempre o casi siempre  1  
a menudo  2  
a veces  3  
nunca o casi nunca  4
6. **¿Tu horario laboral te permite compaginar tu tiempo libre (vacaciones, días libres, horarios de entrada y salida) con los de tu familia y amigos?**
- siempre o casi siempre  1  
a menudo  2  
a veces  3  
nunca o casi nunca  4
7. **¿Puedes decidir cuándo realizar las pausas reglamentarias (pausa para comida o bocadillo)?**
- siempre o casi siempre  1  
a menudo  2  
a veces  3  
nunca o casi nunca  4
8. **Durante la jornada de trabajo y fuera de las pausas reglamentarias, ¿puedes detener tu trabajo o hacer una parada corta cuando lo necesitas?**
- siempre o casi siempre  1  
a menudo  2  
a veces  3  
nunca o casi nunca  4



## CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

### 9. ¿Puedes marcar tu propio ritmo de trabajo a lo largo de la jornada laboral?

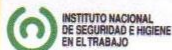
- siempre o casi siempre  1  
 a menudo  2  
 a veces  3  
 nunca o casi nunca  4

### 10. ¿Puedes tomar decisiones relativas a:

	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca
	1	2	3	4
Lo que debes hacer (actividades y tareas a realizar)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La distribución de tareas a lo largo de tu jornada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La distribución del entorno directo de tu puesto de trabajo (espacio, mobiliario, objetos personales, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cómo tienes que hacer tu trabajo (método, protocolos, procedimientos de trabajo...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La cantidad de trabajo que tienes que realizar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La calidad del trabajo que realizas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La resolución de situaciones anormales o incidencias que ocurren en tu trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La distribución de los turnos rotativos <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
↳ No trabajo en turnos rotativos				

### 11. Qué nivel de participación tienes en los siguientes aspectos de tu trabajo:

	Puedo decidir	Se me consulta	Sólo recibo información	Ninguna participación
	1	2	3	4
Introducción de cambios en los equipos y materiales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Introducción de cambios en la manera de trabajar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lanzamiento de nuevos o mejores productos o servicios	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reestructuración o reorganización de departamentos o áreas de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cambios en la dirección o entre tus superiores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contratación o incorporación de nuevos empleados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Elaboración de las normas de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>


**CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN  
DE RIESGOS PSICOSOCIALES**

12. ¿Cómo valoras la supervisión que tu jefe inmediato ejerce sobre los siguientes aspectos de tu trabajo?

	no interviene	insuficiente	adecuada	excesiva
	1	2	3	4
El método para realizar el trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La planificación del trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El ritmo de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La calidad del trabajo realizado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

13. ¿Cómo valoras el grado de información que te proporciona la empresa sobre los siguientes aspectos?

	no hay información	insuficiente	es adecuada
	1	2	3
Las posibilidades de formación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las posibilidades de promoción	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Los requisitos para ocupar plazas de promoción	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La situación de la empresa en el mercado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

14. Para realizar tu trabajo ¿cómo valoras la información que recibes sobre los siguientes aspectos?

	muy clara	clara	poco clara	nada clara
	1	2	3	4
Lo que debes hacer (funciones, competencias y atribuciones)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cómo debes hacerlo (métodos, protocolos, procedimientos de trabajo)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La cantidad de trabajo que se espera que hagas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La calidad de trabajo que se espera que hagas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El tiempo asignado para realizar el trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La responsabilidad del puesto de trabajo (qué errores o defectos pueden achacarse a tu actuación y cuáles no)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>




**CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN  
DE RIESGOS PSICOSOCIALES**

15. Señala con qué frecuencia se dan las siguientes situaciones en tu trabajo

	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca
	1	2	3	4
Se te asignan tareas que no puedes realizar por no tener los recursos humanos o materiales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Para ejecutar algunas tareas tienes que saltarte los métodos establecidos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se te exige tomar decisiones o realizar cosas con las que no estás de acuerdo porque te suponen un conflicto moral, legal, emocional...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Recibes instrucciones contradictorias entre sí (unos te mandan una cosa y otros otra)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se te exigen responsabilidades, cometidos o tareas que no entran dentro de tus funciones y que deberían llevar a cabo otros trabajadores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

16. Si tienes que realizar un trabajo delicado o complicado y deseas ayuda o apoyo, puedes contar con:

	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca	no tengo, no hay otras personas
	1	2	3	4	5
Tus jefes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tus compañeros	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tus subordinados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Otras personas que trabajan en la empresa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

17. ¿Cómo consideras que son las relaciones con las personas con las que debes trabajar?

buenas	<input type="checkbox"/>	1
regulares	<input type="checkbox"/>	2
malas	<input type="checkbox"/>	3
no tengo compañeros	<input type="checkbox"/>	4

18. Con qué frecuencia se producen en tu trabajo:

	raras veces	con frecuencia	constante mente	no existen
	1	2	3	4
Los conflictos interpersonales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las situaciones de violencia física	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las situaciones de violencia psicológica (amenazas, insultos, hacer el vacío, descalificaciones personales...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las situaciones de acoso sexual	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>


**CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN  
DE RIESGOS PSICOSOCIALES**
**19. Tu empresa, frente a situaciones de conflicto interpersonal entre trabajadores:**

- |  |                          |   |
|--|--------------------------|---|
| deja que sean los implicados quienes solucionen el tema                          | <input type="checkbox"/> | 1 |
| pide a los mandos de los afectados que traten de buscar una solución al problema | <input type="checkbox"/> | 2 |
| tiene establecido un procedimiento formal de actuación                           | <input type="checkbox"/> | 3 |
| no lo sé   | <input type="checkbox"/> | 4 |

**20. En tu entorno laboral ¿te sientes discriminado? (por razones de edad, sexo, religión, raza, formación, categoría.....)**

- |                        |                          |   |
|------------------------|--------------------------|---|
| siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| a menudo               | <input type="checkbox"/> | 2 |
| a veces                | <input type="checkbox"/> | 3 |
| nunca                  | <input type="checkbox"/> | 4 |

**21. ¿A lo largo de la jornada cuánto tiempo debes mantener una exclusiva atención en tu trabajo? (de forma que te impida hablar, desplazarte o simplemente pensar en cosas ajenas a tu tarea)**

- |                        |                          |   |
|------------------------|--------------------------|---|
| siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| a menudo               | <input type="checkbox"/> | 2 |
| a veces                | <input type="checkbox"/> | 3 |
| nunca o casi nunca     | <input type="checkbox"/> | 4 |

**22. En general, ¿cómo consideras la atención que debes mantener para realizar tu trabajo?**

- |          |                          |   |
|----------|--------------------------|---|
| muy alta | <input type="checkbox"/> | 1 |
| alta     | <input type="checkbox"/> | 2 |
| media    | <input type="checkbox"/> | 3 |
| baja     | <input type="checkbox"/> | 4 |
| muy baja | <input type="checkbox"/> | 5 |

**23. El tiempo de que dispones para realizar tu trabajo es suficiente y adecuado:**

- |                        |                          |   |
|------------------------|--------------------------|---|
| siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| a menudo               | <input type="checkbox"/> | 2 |
| a veces                | <input type="checkbox"/> | 3 |
| nunca o casi nunca     | <input type="checkbox"/> | 4 |

**24. La ejecución de tu tarea, ¿te impone trabajar con rapidez?**

- |                        |                          |   |
|------------------------|--------------------------|---|
| siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| a menudo               | <input type="checkbox"/> | 2 |
| a veces                | <input type="checkbox"/> | 3 |
| nunca o casi nunca     | <input type="checkbox"/> | 4 |

**25. ¿Con qué frecuencia debes acelerar el ritmo de trabajo?**

- |                        |                          |   |
|------------------------|--------------------------|---|
| siempre o casi siempre | <input type="checkbox"/> | 1 |
| a menudo               | <input type="checkbox"/> | 2 |
| a veces                | <input type="checkbox"/> | 3 |
| nunca o casi nunca     | <input type="checkbox"/> | 4 |


**CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN  
DE RIESGOS PSICOSOCIALES**

26. En general, la cantidad de trabajo que tienes es:

excesiva  
elevada  
adecuada  
escasa  
muy escasa

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4
<input type="checkbox"/>	5

27. ¿Debes atender a varias tareas al mismo tiempo?

siempre o casi siempre  
a menudo  
a veces  
nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

28. El trabajo que realizas, ¿te resulta complicado o difícil?

siempre o casi siempre  
a menudo  
a veces  
nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

29. ¿En tu trabajo tienes que llevar a cabo tareas tan difíciles que necesitas pedir a alguien consejo o ayuda?

siempre o casi siempre  
a menudo  
a veces  
nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

30. En tu trabajo, tienes que interrumpir la tarea que estás haciendo para realizar otra no prevista

siempre o casi siempre  
a menudo  
a veces  
nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

31. En el caso de que existan interrupciones, ¿alteran seriamente la ejecución de tu trabajo?

siempre o casi siempre  
a menudo  
a veces  
nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

32. ¿La cantidad de trabajo que tienes suele ser irregular e imprevisible?

siempre o casi siempre  
a menudo  
a veces  
nunca o casi nunca

<input type="checkbox"/>	1
<input type="checkbox"/>	2
<input type="checkbox"/>	3
<input type="checkbox"/>	4

**33. En qué medida tu trabajo requiere:**

	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca
	1	2	3	4
Aprender cosas o métodos nuevos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Adaptarse a nuevas situaciones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tomar iniciativas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tener buena memoria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ser creativo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tratar directamente con personas que no están empleadas en tu trabajo (clientes, pasajeros, alumnos, pacientes, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**34. En tu trabajo ¿con qué frecuencia tienes que ocultar tus emociones y sentimientos ante...?**

	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca	no tengo, no trato
	1	2	3	4	5
Tus superiores jerárquicos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tus subordinados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tus compañeros de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Personas que no están empleadas en la empresa (clientes, pasajeros, alumnos, pacientes, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**35. Por el tipo de trabajo que tienes, ¿estás expuesto a situaciones que te afectan emocionalmente?**

siempre o casi siempre	<input type="checkbox"/>	1
a menudo	<input type="checkbox"/>	2
a veces	<input type="checkbox"/>	3
nunca o casi nunca	<input type="checkbox"/>	4

**36. Por el tipo de trabajo que tienes, ¿con qué frecuencia se espera que des una respuesta a los problemas emocionales y personales de tus clientes externos? (pasajeros, alumnos, pacientes, etc.):**

siempre o casi siempre	<input type="checkbox"/>	1
a menudo	<input type="checkbox"/>	2
a veces	<input type="checkbox"/>	3
nunca o casi nunca	<input type="checkbox"/>	4

**37. El trabajo que realizas ¿te resulta rutinario?:**

no	<input type="checkbox"/>	1
a veces	<input type="checkbox"/>	2
bastante	<input type="checkbox"/>	3
mucho	<input type="checkbox"/>	4




**CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN  
DE RIESGOS PSICOSOCIALES**

38. En general ¿consideras que las tareas que realizas tienen sentido?:

- |          |                          |   |
|----------|--------------------------|---|
| mucho    | <input type="checkbox"/> | 1 |
| bastante | <input type="checkbox"/> | 2 |
| poco     | <input type="checkbox"/> | 3 |
| nada     | <input type="checkbox"/> | 4 |

39. ¿Cómo contribuye tu trabajo en el conjunto de la empresa u organización?

- |                      |                          |   |
|----------------------|--------------------------|---|
| no es muy importante | <input type="checkbox"/> | 1 |
| es importante        | <input type="checkbox"/> | 2 |
| es muy importante    | <input type="checkbox"/> | 3 |
| no lo sé             | <input type="checkbox"/> | 4 |

40. En general, ¿está tu trabajo reconocido y apreciado por...?

	siempre o casi siempre	a menudo	a veces	nunca o casi nunca	no tengo, no trato
	1	2	3	4	5
Tus superiores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tus compañeros de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El público, clientes, pasajeros, alumnos, pacientes, etc. (si los hay)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tu familia y tus amistades	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

41. ¿Te facilita la empresa el desarrollo profesional (promoción, plan de carrera,...)?

- |   |                          |   |
|---|--------------------------|---|
| adecuadamente                                   | <input type="checkbox"/> | 1 |
| regular   | <input type="checkbox"/> | 2 |
| insuficientemente                               | <input type="checkbox"/> | 3 |
| no existe posibilidad de desarrollo profesional | <input type="checkbox"/> | 4 |

42. ¿Cómo definirías la formación que se imparte o se facilita desde tu empresa?

- |                               |                          |   |
|-------------------------------|--------------------------|---|
| muy adecuada                  | <input type="checkbox"/> | 1 |
| suficiente                    | <input type="checkbox"/> | 2 |
| insuficiente en algunos casos | <input type="checkbox"/> | 3 |
| totalmente insuficiente       | <input type="checkbox"/> | 4 |

43. En general, la correspondencia entre el esfuerzo que haces y las recompensas que la empresa te proporciona es:

- |                               |                          |   |
|-------------------------------|--------------------------|---|
| muy adecuada                  | <input type="checkbox"/> | 1 |
| suficiente                    | <input type="checkbox"/> | 2 |
| insuficiente en algunos casos | <input type="checkbox"/> | 3 |
| totalmente insuficiente       | <input type="checkbox"/> | 4 |

44. Considerando los deberes y responsabilidades de tu trabajo ¿estás satisfecho con el salario que recibes?

- |                  |                          |   |
|------------------|--------------------------|---|
| muy satisfecho   | <input type="checkbox"/> | 1 |
| satisfecho       | <input type="checkbox"/> | 2 |
| insatisfecho     | <input type="checkbox"/> | 3 |
| muy insatisfecho | <input type="checkbox"/> | 4 |

### ANEXO 3: HERRAMIENTA PREVIA PARA LA EVALUACIÓN DEL MÉTODO F-PSICO

#### HERRAMIENTAS PARA LA EVALUACIÓN

En esta ficha se presenta un listado no exhaustivo de algunos aspectos generales relativos a la tarea, a aspectos organizativos o del entorno que deberán ser tenidos en cuenta en el momento de definir los grupos de análisis y de interpretar los resultados obtenidos en el cuestionario.

FICHA DE IDENTIFICACIÓN DE CONDICIONES PREVIAS	
<b>GRUPO:</b>	
<b>FECHA DE LA EVALUACIÓN:</b>	
Trabajo en turnos rotativos:	Mañana/tarde
	Mañana/tarde/noche
	Otros
Trabajo fijo de noche	
Trabajo en cadena	
Trabajo en solitario	
Trabajo fuera del centro de trabajo (vendedores, representantes...)	
Teletrabajo	
Trabajo repetitivo	
Trabajo intelectualmente muy exigente (grado de atención elevado/continuidad de la misma)	
Exposición a violencia externa	
Otras. Añadir las que se consideren pertinentes	
Existencia de protocolos para la gestión de conflictos o violencia interna	Acoso psicológico
	Discriminación
	Acoso sexual
	Otros (especificar si existen otro tipo de protocolos relacionados con la psicología)
Situación de la empresa	Crisis
	Inestabilidad
	Posibles fusiones

	Cambios de estrategia de negocio
	Reestructuración
	Otras (cualquier situación de la empresa que pueda influir y tenga relación con factores psicosociales)
Características del medio ambiente de trabajo	Ruido ambiental
	Temperatura
	Espacio disponible
	Otros aspectos que puedan influir
Características del equipo de trabajo	

En esta ficha se presenta un ejemplo de recopilación de datos referidos a algunos aspectos organizativos que pueden resultar útiles en el momento de definir los grupos de análisis y de interpretar los resultados obtenidos en el cuestionario.

FICHA DE POSIBLES INDICADORES DE EFECTOS SOBRE LA ORGANIZACIÓN		
GRUPO:		
FECHA DE LA EVALUACIÓN:		
Absentismo	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Médico</b></li> </ul>	○ Por contingencias comunes
		○ Por contingencias profesionales
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>No médico:</b> otros (excluyendo explícitamente permisos por maternidad/paternidad /conciliación, horas sindicales, y cosas claramente no relacionadas con la exposición a los riesgos laborales)</li> </ul>	
Rotación de personal	Solicitud de cambio de puesto	
	Solicitud de cambio de servicio	
	Solicitud de cambio de turno	
	Otros indicadores	
Cambios internos		
Conflictos		
Otros efectos	Registro de fallos	Retrasos

		Quejas
		Otros indicadores
	Retrasos en el servicio	
	Retrasos en la producción	
	Otros indicadores	

## ANEXO 4: HERRAMIENTAS PARA LA PLANIFICACIÓN, POSTERIOR A LA APLICACIÓN DEL MÉTODO F-PSICO

### HERRAMIENTAS PARA LA PLANIFICACIÓN

Esta es una propuesta de fichas para la **planificación de acciones preventivas psicosociales**. Pretende ser una herramienta que ayude a definir y concretar un plan de medidas preventivas, a partir de los resultados de la evaluación de riesgos psicosociales.

Consideramos que una planificación de acciones preventivas debe incluir, como mínimo, los contenidos que aparecen en el modelo F0. Para hacerlo más operativo, se han agrupado dichos contenidos en 3 fichas diferentes que abordan el **qué**, el **cómo**, y el **seguimiento** (F1, F2 y F3, respectivamente). Las 3 fichas son consecutivas, la propuesta implicaría rellenar cada una de ellas para completar la definición e implementación de las acciones preventivas.

Se propone cumplimentar las fichas **por grupos de análisis**, que deben haberse definido previamente a la aplicación del cuestionario. Por ejemplo, si se han establecido como grupos de análisis el turno (mañana, tarde, partido), la categoría profesional (técnicos, administrativos, personal auxiliar) y el tipo de contrato (fijo, temporal), debería rellenarse la ficha de planificación para cada una de las 8 categorías contempladas, o para la combinación de 2 o más categorías que se considere pertinente a la hora de establecer unos objetivos concretos.

#### Modelo F0

Grupo de análisis:											
Fecha de la planificación:						Seguimiento de la planificación previsto:					
Objetivos	Factores sobre los que se actúa	Acciones y destinatarios	Plazos implementación	Agentes implicados		Recursos			Seguimiento		Observac.
				Responsable	Otros	Materiales	Temporales	Económicos	Indicadores	Plazos	

#### Modelo F1

Grupo de análisis:			
Fecha de planificación:		Seguimiento de planificación previsto:	
Objetivos	Factor/es sobre los que se actúa	Acciones y destinatarios	Observaciones
1.		1.	
		2.	
		3.	
2.		1.	
		2.	

		3.	
3.		1.	

**Modelo F2**

Grupo de análisis:							
Fecha de planificación:		Seguimiento de planificación previsto:					
Acciones	Plazos implementación	Agentes implicados		Recursos			Observaciones
		Responsables	Otros participantes	Materiales	Temporales	Económicos	
1.							
2.							
3.							

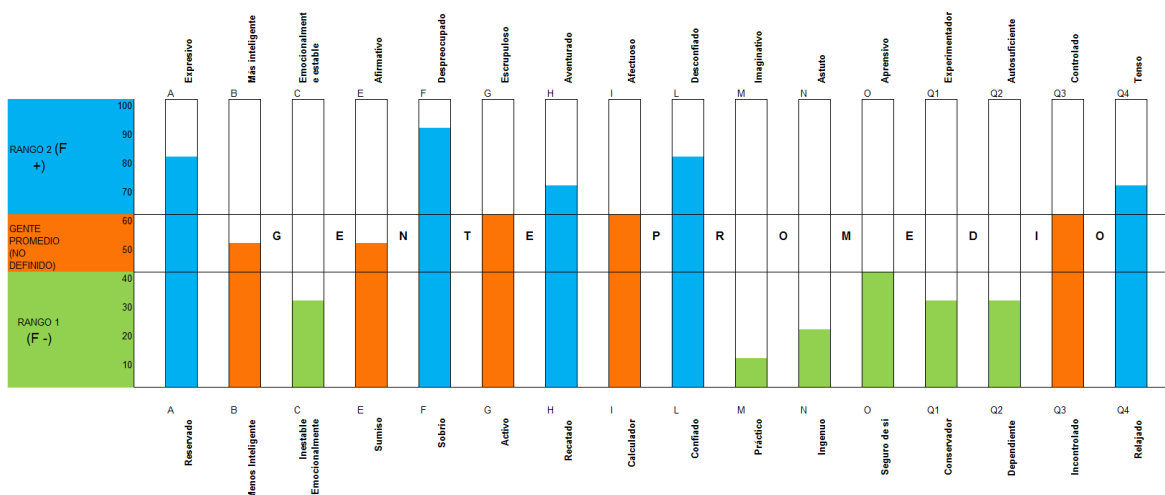
**Modelo F3**

Grupo de análisis:			
Fecha de planificación:	Seguimiento de planificación previsto		
Acciones	Seguimiento		Observaciones
	Indicadores	Plazos	
1.			
2.			
3.			

## ANEXO 5: RESULTADOS INDIVIDUALES DEL TEST 16FP

Ejemplo de un gráfico y tabulación individual automatizada del test 16FP por Central Trust:

GRAFICA DE RESULTADOS TEST 16 PF



Tipo Factor:	E%	Rasgo de personalidad
Factor A: Reservado / Expresivo	80	Expresivo
Factor B: Menos / Mas Inteligente	50	No definido
Factor C: Inestable / Estable Emocionalmente	30	Inestable Emocionalmente
Factor E: Sumiso / Afirmativo	50	No definido
Factor F: Sobrio / Despreocupado	90	Despreocupado
Factor G: Activo / Escrupuloso	60	No definido
Factor H: Recatado / Aventurado	70	Aventurado
Factor I: Calculador / Afectuoso	60	No definido
Factor L: Confiado / Desconfiado	80	Desconfiado
Factor M: Práctico / Imaginativo	10	Práctico
Factor N: Ingenuo / Astuto	20	Ingenuo
Factor O: Seguro de si / Apreensivo	40	Seguro de si
Factor Q1: Conservador / Experimentador	30	Conservador
Factor Q2: Dependiente / Autosuficiente	30	Dependiente
Factor Q3: Incontrolado / Controlado	60	No definido
Factor Q4: Relajado / Tenso	70	Tenso

## ANEXO 5A – Postventa zona 1 matutino, listado de resultados.

Resultados prueba de personalidad laboral 16FP  
Detalle anónimo de integrantes  
Postventa zona 1 matutino

Tipo Factor:	Rasgo de Personalidad	H1	H2	H3	M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7	M8	M9	M10	M11	M12	H	M	Total Personas 15	%H	%M
Factor A: Reservado / Expresivo	Expresivo	80	80		100	90		80	80	80	70	60	60				2	8	10	66.67	66.67
	No definido			50									50	50	50		1	3	4	33.33	25
	Reservado						40										0	1	1	0	8.33
Factor B: Menos / Mas Inteligente	Mas Inteligente	60	80		70				60		70						2	4	6	66.67	33.33
	Menos Inteligente			40		30							40	40	40		1	4	5	33.33	33.33
	No definido						50	50		50	50						0	4	4	0	33.33
Factor C: Inestable / Estable Emocionalmente	Estable emocionalmente				80	70	60		60	90		60					0	6	6	0	50
	Inestable	40		40		30					30		30	40			2	4	6	66.67	33.33
	No definido		50						50							50	1	2	3	33.33	16.67
Factor E: Sumiso / Afirmativo	Afirmativo		100		90		60	60	60		60		70				1	6	7	33.33	50
	No definido	50		50		50	50				50						2	4	6	66.67	33.33
	Sumiso													40	10		0	2	2	0	16.67
Factor F: Sobrio / Despreocupado	Despreocupado		90	90	90	60	60	70	80					60		70	2	7	9	66.67	58.33
	No definido												50				0	1	1	0	8.33
	Sobrio	40								40	40	30			20		1	4	5	33.33	33.33
Factor G: Activo / Escrupuloso	Activo					10	40							20			0	3	3	0	25
	Escrupuloso	60	80		60	70			60	70	90	60				70	2	7	9	66.67	58.33
	No definido			50									50		50		1	2	3	33.33	16.67
Factor H: Recatado / Aventurado	Aventurado	70	80	70	90	80	60	70		70	60	60		60		70	3	9	12	100	75
	No definido								50				50				0	2	2	0	16.67
	Recatado													30			0	1	1	0	8.33
Factor I: Calculador / Afectuoso	Afectuoso	70		70	60	70	80	80		60	60	60		60	60	70	2	10	12	66.67	83.33
	Calculador												30				0	1	1	0	8.33
	No definido			50					50								1	1	2	33.33	8.33
Factor L: Confiado / Desconfiado	Confiado	10				20	30				40				20		1	4	5	33.33	33.33
	Desconfiado		100	60	100	80				90		80		70		60	2	6	8	66.67	50
	No definido								50				50				0	2	2	0	16.67
Factor M: Práctico / Imaginativo	No definido				50				50					50			0	3	3	0	25
	Práctico	20	10	10		30	30	10		40	20	40	10		10	40	3	9	12	100	75
Factor N: Ingenuo / Astuto	Astuto									60		60			70	80	0	4	4	0	33.33
	Ingenuo		20		10	20		20	20				40	40			1	6	7	33.33	50
	No definido	50		50			50				50						2	2	4	66.67	16.67
Factor O: Seguro de si / Aprensivo	Aprensivo					60							60				0	2	2	0	16.67
	No definido			50									50				1	2	3	33.33	16.67
	Seguro de si	40		40	10		10	40	40	30	40		50		40	20	2	8	10	66.67	66.67
Factor Q1: Conservador / Experimentador	Conservador	20		30		30		40	40	30	30	20	40		40	20	2	9	11	66.67	75
	Experimentador					60											0	1	1	0	8.33
	No definido			50		50								50			1	2	3	33.33	16.67
Factor Q2: Dependiente / Autosuficiente	Autosuficiente						60									70	0	2	2	0	16.67
	Dependiente		30	10		10		30	20	30		30					2	5	7	66.67	41.67
	No definido	50			50						50		50	50	50		1	5	6	33.33	41.67
Factor Q3: Incontrolado / Controlado	Controlado						70	60	60	60	80		60	60	90	60	0	9	9	0	75
	Incontrolado	40		40		40											2	1	3	66.67	8.33
	No definido		50		50							50					1	2	3	33.33	16.67
Factor Q4: Relajado / Tenso	No definido							50									0	1	1	0	8.33
	Relajado						20				40						0	2	2	0	16.67
	Tenso	60	70	70	80	80			60	80		60	70	90	60	60	3	9	12	100	75



## ANEXO 5B – Postventa zona 1 vespertino, listado de resultados.

Resultados prueba de personalidad laboral 16FP  
Detalle anónimo de integrantes  
Postventa zona 1 vespertino

Tipo Factor:	Rasgo de Personalidad	H1	H2	H3	M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7	H	M	Total Personas 10	%H	%M	
Factor A: Reservado / Expresivo	Expresivo			60	80	80	80		70	60	1	5	6	33.33	71.43		
	No definido		50								1	0	1	33.33	0		
	Reservado	30			40				20		1	2	3	33.33	28.57		
Factor B: Menos / Mas Inteligente	Mas Inteligente	100		70				60			60	2	2	4	66.67	28.57	
	Menos Inteligente				30				30	40		0	3	3	0	42.86	
	No definido		50			50	50					1	2	3	33.33	28.57	
Factor C: Inestable / Estable Emocionalmente	Estable emocionalmente	70	70	90		60	70					90	3	3	6	100	42.86
	Inestable				20			40	40	20		0	4	4	0	57.14	
Factor E: Sumiso / Afirmativo	Afirmativo			70	70	60	70		60			1	4	5	33.33	57.14	
	No definido	50						50				1	1	2	33.33	14.29	
	Sumiso		40							40	40	1	2	3	33.33	28.57	
Factor F: Sobrio / Despreocupado	Despreocupado		60	70	70	60	90	60		60	90	2	6	8	66.67	85.71	
	Sobrio	30							40			1	1	2	33.33	14.29	
Factor G: Activo / Escrupuloso	Activo					40						0	1	1	0	14.29	
	Escrupuloso	60	60	60				60		60		3	2	5	100	28.57	
	No definido				50	50		50		50	0	4	4	4	0	57.14	
Factor H: Recatado / Aventurado	Aventurado	70	80	70	60	70	80	70			90	3	5	8	100	71.43	
	Recatado								20	40		0	2	2	0	28.57	
Factor I: Calculador / Afectuoso	Afectuoso		60		80	60	80	90	70			1	5	6	33.33	71.43	
	Calculador			40	40							1	1	2	33.33	14.29	
	No definido	50								50	1	1	2	33.33	14.29		
Factor L: Confiado / Desconfiado	Confiado	20			30	30			30		30	1	4	5	33.33	57.14	
	Desconfiado			70			60	60		60		1	3	4	33.33	42.86	
	No definido		50									1	0	1	33.33	0	
Factor M: Práctico / Imaginativo	Imaginativo	70		80								2	0	2	66.67	0	
	No definido		50		50				50	50	50	1	4	5	33.33	57.14	
	Práctico				20	20	20					0	3	3	0	42.86	
Factor N: Ingenuo / Astuto	Astuto	100			60	100		60	60		60	1	5	6	33.33	71.43	
	Ingenuo		40	30						40		2	1	3	66.67	14.29	
	No definido					50						0	1	1	0	14.29	
Factor O: Seguro de si / Aprensivo	Aprensivo								70			0	1	1	0	14.29	
	No definido				50					50		0	2	2	0	28.57	
	Seguro de si	20	40	20		30	20	40			30	3	4	7	100	57.14	
Factor Q1: Conservador / Experimentador	Conservador	30	30	40		40		40	20	40	20	3	5	8	100	71.43	
	No definido				50	50						0	2	2	0	28.57	
Factor Q2: Dependiente / Autosuficiente	Autosuficiente				70	60		70	60	90		0	5	5	0	71.43	
	Dependiente	40				10					30	1	2	3	33.33	28.57	
	No definido		50	50								2	0	2	66.67	0	
Factor Q3: Incontrolado / Controlado	Controlado	60	70			70	60	70		60	100	2	5	7	66.67	71.43	
	Incontrolado				40				40			0	2	2	0	28.57	
	No definido			50								1	0	1	33.33	0	
Factor Q4: Relajado / Tenso	Relajado	30	10	40		40	40				40	3	3	6	100	42.86	
	Tenso				80			70	90	80		0	4	4	0	57.14	

## ANEXO 5C – Postventa zona 2 matutino, listado de resultados.

Resultados prueba de personalidad laboral 16FP  
Detalle anónimo de integrantes  
Postventa zona 2 matutino

Tipo Factor:	Rasgo de Personalidad	H1	M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7	M8	M9	M10	M11	M12	M13	M14	H	M	Total Personas 15	%H	%M	
Factor A: Reservado / Expresivo	Expresivo		100	70	80	60	80	60		100	100	70		60	70	60	0	12	12	0	85.71	
	No definido	50							50								1	1	2	100	7.14	
	Reservado												40				0	1	1	0	7.14	
Factor B: Menos / Mas Inteligente	Mas Inteligente			70	60	60	60			60		70		60	60	80	0	9	9	0	64.29	
	Menos Inteligente	30	40					20			40						1	3	4	100	21.43	
	No definido								50				50				0	2	2	0	14.29	
Factor C: Inestable / Estable Emocionalmente	Estable emocionalmente	100	70		60	80					100		70	60		60	1	7	8	100	50	
	Inestable							10				40					0	2	2	0	14.29	
	No definido			50			50		50	50				50			0	5	5	0	35.71	
Factor E: Sumiso / Afirmativo	Afirmativo		60		60			80				60	70				0	5	5	0	35.71	
	No definido								50	50							0	2	2	0	14.29	
	Sumiso	20	20		20	30					30			40	40	20	1	7	8	100	50	
Factor F: Sobrio / Despreocupado	Despreocupado		60			60		90			80		70	100	100	60	0	8	8	0	57.14	
	No definido			50													0	1	1	0	7.14	
	Sobrio	10			30		40		40	40		30					1	5	6	100	35.71	
Factor G: Activo / Escrupuloso	Activo			40									40				0	2	2	0	14.29	
	Escrupuloso				70	90	70	70		60	60			60	60	80	0	9	9	0	64.29	
	No definido	50	50						50			50					1	3	4	100	21.43	
Factor H: Recatado / Aventurado	Aventurado	70	70		70			60	80	90	90	60	70	80		80	1	10	11	100	71.43	
	No definido			50			50							50			0	3	3	0	21.43	
	Recatado					40											0	1	1	0	7.14	
Factor I: Calculador / Afectuoso	Afectuoso	60	60	70			80		60	70	70		90	60			1	8	9	100	57.14	
	Calculador				40			30						30			0	3	3	0	21.43	
	No definido					50						50				50	0	3	3	0	21.43	
Factor L: Confiado / Desconfiado	Confiado		20			20	20	20		20	10		30			40	0	8	8	0	57.14	
	Desconfiado			80	90				60				60				0	5	5	0	35.71	
	No definido	50												50			1	1	2	100	7.14	
Factor M: Práctico / Imaginativo	Imaginativo							70							90		0	2	2	0	14.29	
	No definido		50	50		50							50		50		0	5	5	0	35.71	
	Práctico	30			20		10		20	30	10	30	40				1	7	8	100	50	
Factor N: Ingenuo / Astuto	Astuto	100				60	60	80	70		100	100		60	80	60	1	9	10	100	64.29	
	Ingenuo		30	20	10								40				0	4	4	0	28.57	
	No definido									50							0	1	1	0	7.14	
Factor O: Seguro de si / Aprensivo	Aprensivo	70						100									1	1	2	100	7.14	
	No definido		50	50					50	50							0	4	4	0	28.57	
	Seguro de si				20	30	40				20	30	30	10	40	30	0	9	9	0	64.29	
Factor Q1: Conservador / Experimentador	Conservador		20	30	30	40	20		30	20	30	30		40		20	0	11	11	0	78.57	
	Experimentador	80							70								1	2	3	100	14.29	
	No definido												50				0	1	1	0	7.14	
Factor Q2: Dependiente / Autosuficiente	Autosuficiente					70								70			0	2	2	0	14.29	
	Dependiente	20			10			20	30	30	10					40	1	6	7	100	42.86	
	No definido		50	50			50					50		50	50		0	6	6	0	42.86	
Factor Q3: Incontrolado / Controlado	Controlado					80	70	90	90	60	60	90	60	60		80	100	0	11	11	0	78.57
	Incontrolado	10		40													1	1	2	100	7.14	
	No definido		50											50			0	2	2	0	14.29	
Factor Q4: Relajado / Tenso	No definido				50			50				50	50				0	4	4	0	28.57	
	Relajado	40				40	40				20					40	1	5	6	100	35.71	
	Tenso		70	80						60	60						0	5	5	0	35.71	

## ANEXO 5D – Postventa zona 2 vespertino, listado de resultados.

Resultados prueba de personalidad laboral 16FP  
Detalle anónimo de integrantes  
Postventa zona 2 vespertino

Tipo Factor:	Rasgo de Personalidad	H1	H2	H3	H4	H5	M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7	M8	M9	M10	H	M	Total Personas 15	%H	%M	
Factor A: Reservado / Expresivo	Expresivo	60	60		60	80	80		60						80	70	3	5	8	60	50	
	No definido			50	50			50				40	50	50			2	3	5	40	30	
	Reservado													30			0	2	2	0	20	
Factor B: Menos / Mas Inteligente	Mas Inteligente		70	60	60		70		40	30	80		70	60			3	4	7	60	40	
	Menos Inteligente					20	20					40			30		1	5	6	20	50	
	No definido	50														50	1	1	2	20	10	
Factor C: Inestable / Estable Emocionalmente	Estable emocionalmente	60	90			70									90	60	3	2	5	60	20	
	Inestable			20	40				30	40							2	2	4	40	20	
	No definido						50	50			50	50	50	50			0	6	6	0	60	
Factor E: Sumiso / Afirmativo	Afirmativo	90			60					60	60	80					2	3	5	40	30	
	No definido			50	50				50					50		50	2	3	5	40	30	
	Sumiso		10				20	30					30		10		1	4	5	20	40	
Factor F: Sobrio / Despreocupado	Despreocupado	60	70		70	60		60		60						70	4	3	7	80	30	
	No definido						50								50	50	0	3	3	0	30	
	Sobrio			40					40		40	30	30				1	4	5	20	40	
Factor G: Activo / Escrupuloso	Activo				40	40			40								2	1	3	40	10	
	Escrupuloso		90	90			70			60					70	70	2	5	7	40	50	
	No definido	50						50			50	50	50				1	4	5	20	40	
Factor H: Recatado / Aventurado	Aventurado	100	80	80	60	80	60	60			70	70		60	60	60	5	7	12	100	70	
	No definido									50							0	2	2	0	20	
	Recatado								30								0	1	1	0	10	
Factor I: Calculador / Afectuoso	Afectuoso	60	70	80		70	100	70	70	60			60	70	70	60	4	8	12	80	80	
	Calculador				40							30					1	1	2	20	10	
	No definido										50						0	1	1	0	10	
Factor L: Confiado / Desconfiado	Confiado		10	20		30	10	20						40	30	10	3	5	8	60	50	
	Desconfiado	80			70					60	80			60			2	3	5	40	30	
	No definido								50			50					0	2	2	0	20	
Factor M: Práctico / Imaginativo	No definido	30	20	10	40	50				50				50	50		1	3	4	20	30	
	Práctico						20	20	20		20	20	40			40	4	7	11	80	70	
Factor N: Ingenuo / Astuto	Astuto		70	100	60		90						80	70		80	70	3	5	8	60	50
	Ingenuo	20				20					20			40			2	2	4	40	20	
	No definido					50		50	50								0	3	3	0	30	
Factor O: Seguro de si / Apreensivo	No definido	40	10	40	30	30		50	50	50					50		0	4	4	0	40	
	Seguro de si						30				30	30	40	40		40	5	6	11	100	60	
Factor Q1: Conservador / Experimentador	Conservador	20	20	40		40	10	30	20				20	30		40	30	4	7	11	80	70
	Experimentador				70						60							1	1	2	20	10
	No definido									50				50			0	2	2	0	20	
Factor Q2: Dependiente / Autosuficiente	Autosuficiente		60	60		70	80		60						80		3	3	6	60	30	
	Dependiente	30						20		30	40	40	40			30	1	6	7	20	60	
	No definido			50											50		1	1	2	20	10	
Factor Q3: Incontrolado / Controlado	Controlado		90	60	60	60	60	60		60	60	60	60	60	60	90	4	9	13	80	90	
	Incontrolado	30							40								1	1	2	20	10	
Factor Q4: Relajado / Tenso	Relajado		10				40	40								40	40	1	4	5	20	40
	Tenso	80		60	60	60			70	70	80	70	80	80			4	6	10	80	60	

## ANEXO 5E – Preventa zona 1 matutino, listado de resultados.

Resultados prueba de personalidad laboral 16FP  
Detalle anónimo de integrantes  
Preventa zona 1 matutino

Tipo Factor:	Rasgo de Personalidad	H1	H2	H3	H4	H5	H6	M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7	M8	M9	M10	M11	H	M	Total Personas 17	%H	%M
Factor A: Reservado / Expresivo	Expresivo											60	70	70	80	60	90		0	6	6	0	54.55
	No definido							50	50	50								50	0	4	4	0	36.36
	Reservado	30	30	30	40	40	40				30								6	1	7	100	9.09
Factor B: Menos / Mas Inteligente	Mas Inteligente	80			70	60	70			60		80				60			4	3	7	66.67	27.27
	Menos Inteligente		40						40			40			30		20	40	1	5	6	16.67	45.45
	No definido			50				50		50			50						1	3	4	16.67	27.27
Factor C: Inestable / Estable Emocionalmente	Estable emocionalmente								90										0	1	1	0	9.09
	Inestable	10		40				40		40	40			40	40			40	2	6	8	33.33	54.55
	No definido		50		50	50	50					50	50				50	50	4	4	8	66.67	36.36
Factor E: Sumiso / Afirmativo	Afirmativo		70		60	60	80								60	70	90		4	3	7	66.67	27.27
	No definido	50		50						50	50							50	2	3	5	33.33	27.27
	Sumiso							40	30			40	40						30	0	5	5	0
Factor F: Sobrio / Despreocupado	Despreocupado		70	70	80		70								60	80			4	2	6	66.67	18.18
	No definido	50						50		50		50							1	3	4	16.67	27.27
	Sobrio					30			20		40		40				40	40	30	1	6	7	16.67
Factor G: Activo / Escrupuloso	Escrupuloso		60		60	60	60	60	60	60	80		70	60	70	60	90	80	4	10	14	66.67	90.91
	No definido	50		50								50							2	1	3	33.33	9.09
Factor H: Recatado / Aventurado	Aventurado		70	60	70				70	80		70	70	70	70	70	70		3	8	11	50	72.73
	No definido										50								0	1	1	0	9.09
	Recatado	30			40	20	40												20	3	2	5	50
Factor I: Calculador / Afectuoso	Afectuoso		70	60		60		80		60	60		70		60	60	60	60	3	8	11	50	72.73
	Calculador						30		30										1	1	2	16.67	9.09
	No definido	50			50							50		50					2	2	4	33.33	18.18
Factor L: Confiado / Desconfiado	Confiado				20				10			40	30			20		30	1	5	6	16.67	45.45
	Desconfiado		80	80		60	60	60		70	70						70		4	4	8	66.67	36.36
	No definido	50												50			50		1	2	3	16.67	18.18
Factor M: Práctico / Imaginativo	Imaginativo		60	60				60			60		60						2	3	5	33.33	27.27
	No definido	50			50	50			50	50								50	3	3	6	50	27.27
	Práctico						40					20		10	20	20	40		1	5	6	16.67	45.45
Factor N: Ingenuo / Astuto	Astuto	90		60					70								60	60	2	3	5	33.33	27.27
	Ingenuo		20		40	20	20	20		40	40	20	20	20	40			50	4	7	11	66.67	63.64
	No definido																		0	1	1	0	9.09
Factor O: Seguro de si / Aprensivo	Aprensivo		80				60	70		60							60		2	3	5	33.33	27.27
	No definido													50					0	1	1	0	9.09
	Seguro de si	40		30	40	30			10		40	30	10		30	20		10	4	7	11	66.67	63.64
Factor Q1: Conservador / Experimentador	Conservador				40	40	40	20	10	30	40	10	10	40	30		20	30	3	10	13	50	90.91
	Experimentador		80	60													60		2	1	3	33.33	9.09
	No definido	50																	1	0	1	16.67	0
Factor Q2: Dependiente / Autosuficiente	Autosuficiente	60	70			60	70	70							80			70	4	3	7	66.67	27.27
	Dependiente										30		40		20		10		0	4	4	0	36.36
	No definido			50	50				50	50		50				50			2	4	6	33.33	36.36
Factor Q3: Incontrolado / Controlado	Incontrolado	70	60	90		70		60	90		80	70	60	80	70	60	90	90	4	10	14	66.67	90.91
	Controlado						40				30								1	1	2	16.67	9.09
	No definido				50														1	0	1	16.67	0
Factor Q4: Relajado / Tenso	No definido								50			50							0	2	2	0	18.18
	Relajado			40									30	40					1	2	3	16.67	18.18
	Tenso	60	80		90	70	80	70		70	80					60	80	80	5	7	12	83.33	63.64

## ANEXO 5F – Preventa zona 1 vespertino, listado de resultados.

Resultados prueba de personalidad laboral 16FP  
Detalle anónimo de integrantes  
Preventa zona 1 vespertino

Tipo Factor:	Rasgo de Personalidad	H1	H2	H3	H4	H5	H6	H7	M1	M2	M3	M4	M5	H	M	Total Personas 12	%H	%M	
Factor A: Reservado / Expresivo	Expresivo		70		60				90	60		100	80	2	4	6	28.57	80	
	No definido			50		50					50			2	1	3	28.57	20	
	Reservado	20					30	30						3	0	3	42.86	0	
Factor B: Menos / Mas Inteligente	Mas Inteligente	100	80	70					60	70				3	2	5	42.86	40	
	Menos Inteligente					40	20	30				20	30	3	2	5	42.86	40	
	No definido					50					50			1	1	2	14.29	20	
Factor C: Inestable / Estable Emocionalmente	Estable emocionalmente		100	90					60	60				2	2	4	28.57	40	
	Inestable				40	40	10				10		40	3	2	5	42.86	40	
	No definido	50						50			50			2	1	3	28.57	20	
Factor E: Sumiso / Afirmativo	Afirmativo	90			90	100	70	60		60				5	1	6	71.43	20	
	No definido			50					50				50	1	2	3	14.29	40	
	Sumiso		20								30	40		1	2	3	14.29	40	
Factor F: Sobrio / Despreocupado	Despreocupado		90				60	60	70	70				60	3	3	6	42.86	60
	No definido					50					50			1	1	2	14.29	20	
	Sobrio	30		40		40						30		3	1	4	42.86	20	
Factor G: Activo / Escrupuloso	Activo					20	40	40						40	3	1	4	42.86	20
	Escrupuloso	100	60	80	80					70		60			4	2	6	57.14	40
	No definido								50		50			0	2	2	0	40	
Factor H: Recatado / Aventurado	Aventurado	70	100	80	60	60	60	80	70	60		70		7	3	10	100	60	
	No definido										50		50	0	2	2	0	40	
Factor I: Calculador / Afectuoso	Afectuoso	80	70	60	80	60	60		70	60	60			6	3	9	85.71	60	
	No definido							50				50	50	1	2	3	14.29	40	
Factor L: Confiado / Desconfiado	Confiado		10	20				40			10			3	1	4	42.86	20	
	Desconfiado				70	80	90		60	60		80		3	3	6	42.86	60	
	No definido	50											50	1	1	2	14.29	20	
Factor M: Práctico / Imaginativo	Imaginativo	60				60	80	60						4	0	4	57.14	0	
	No definido			50							50		50	1	2	3	14.29	40	
	Práctico		20		20				20	20		10		2	3	5	28.57	60	
Factor N: Ingenuo / Astuto	Astuto	100	60	80	70	60			70	60	60		70	5	4	9	71.43	80	
	Ingenuo							10				40		1	1	2	14.29	20	
	No definido						50							1	0	1	14.29	0	
Factor O: Seguro de si / Aprensivo	Aprensivo				80	60	60					70	70	3	2	5	42.86	40	
	No definido								50	50				0	2	2	0	40	
	Seguro de si	20	30	10				30			40			4	1	5	57.14	20	
Factor Q1: Conservador / Experimentador	Conservador	10	40			20		10	20	30	40	30		4	4	8	57.14	80	
	Experimentador				70		60							2	0	2	28.57	0	
	No definido			50									50	1	1	2	14.29	20	
Factor Q2: Dependiente / Autosuficiente	Autosuficiente								90					0	1	1	0	20	
	Dependiente	40	30	10		30		40			30	30	30	5	3	8	71.43	60	
	No definido				50		50			50				2	1	3	28.57	20	
Factor Q3: Incontrolado / Controlado	Controlado		80	90	60					60	70	80		3	3	6	42.86	60	
	Incontrolado					30		40	40				30	2	2	4	28.57	40	
	No definido	50					50							2	0	2	28.57	0	
Factor Q4: Relajado / Tenso	Relajado	40	20	10										3	0	3	42.86	0	
	Tenso				70	80	70	60	80	60	70	60	80	4	5	9	57.14	100	

## ANEXO 5G – Preventa zona 2 matutino, listado de resultados.

Resultados prueba de personalidad laboral 16FP  
Detalle anónimo de integrantes  
Preventa zona 2 matutino

Tipo Factor:	Rasgo de Personalidad	H1	H2	H3	H4	M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7	M8	M9	M10	H	M	Total Personas 14	%H	%M
Factor A: Reservado / Expresivo	Expresivo	100			70		70	80	70	60	100		100	90		2	7	9	50	70
	No definido		50	50		50									50	2	2	4	50	20
	Reservado											30				0	1	1	0	10
Factor B: Menos / Mas Inteligente	Mas Inteligente	60	70			60	70	80	60			60	60			2	6	8	50	60
	Menos Inteligente			20	30						30			40		2	2	4	50	20
	No definido									50					50	0	2	2	0	20
Factor C: Inestable / Estable Emocionalmente	Estable emocionalmente	90		80		80		80	70	90		60	60			2	6	8	50	60
	Inestable				40		40				40				40	1	3	4	25	30
	No definido		50											50	1	1	2	25	10	
Factor E: Sumiso / Afirmativo	Afirmativo		70		60				60	90				60	60	2	4	6	50	40
	No definido										50					0	1	1	0	10
	Sumiso	30	30		40	30	40					10			30	2	5	7	50	50
Factor F: Sobrio / Despreocupado	Despreocupado	60	60		80	60			70						80	3	3	6	75	30
	No definido						50	50		50	50					0	5	5	0	50
	Sobrio			20								20	40			1	2	3	25	20
Factor G: Activo / Escrupuloso	Activo					40								40		0	2	2	0	20
	Escrupuloso	60	70	70	60			100	60	80	90		80		60	4	6	10	100	60
	No definido						50					50				0	2	2	0	20
Factor H: Recatado / Aventurado	Aventurado	70	60	80	80	70	60	70	70	70	80		70	80		4	8	12	100	80
	No definido														50	0	1	1	0	10
	Recatado											40				0	1	1	0	10
Factor I: Calculador / Afectuoso	Afectuoso		90	70	100	80	90	60	90		60	60	60	90	100	3	9	12	75	90
	No definido	50								50						1	1	2	25	10
Factor L: Confiado / Desconfiado	Confiado			30		30	30	30				10				1	4	5	25	40
	Desconfiado	60	60		60				60	60	80		80	60		3	5	8	75	50
	No definido														50	0	1	1	0	10
Factor M: Práctico / Imaginativo	Imaginativo	60				80										1	1	2	25	10
	No definido		50												50	1	2	3	25	20
	Práctico			10	30		10	10	20	10	20		10	30		2	7	9	50	70
Factor N: Ingenuo / Astuto	Astuto	60		100		60		70	60	90		60	60		60	2	7	9	50	70
	Ingenuo				20									40		1	1	2	25	10
	No definido		50			50					50					1	2	3	25	20
Factor O: Seguro de si / Apreensivo	No definido				50										50	1	1	2	25	10
	Seguro de si	10	30	40		30	20	20	40	30	40	30	20		30	3	9	12	75	90
Factor Q1: Conservador / Experimentador	Conservador	40	20			40	30	40	40	30	40		30	30	30	2	9	11	50	90
	Experimentador			60	70											2	0	2	50	0
	No definido											50				0	1	1	0	10
Factor Q2: Dependiente / Autosuficiente	Autosuficiente						80			60		70				0	3	3	0	30
	Dependiente	20	30		40	10		40	40		30		10	10	40	3	7	10	75	70
	No definido			50												1	0	1	25	0
Factor Q3: Incontrolado / Controlado	Controlado	70	60	80	60	60	60	100	60	90	60	80	80	60		4	9	13	100	90
	Incontrolado														30	0	1	1	0	10
Factor Q4: Relajado / Tenso	No definido		50	50				50								2	1	3	50	10
	Relajado	30				40	30									1	4	5	25	40
	Tenso				60				60	80	80		20	40		70	60	1	25	50

## ANEXO 5H – Preventa zona 2 vespertino, listado de resultados.

Resultados prueba de personalidad laboral 16FP  
Detalle anónimo de integrantes  
Preventa zona 2 vespertino (1 de 2)

Tipo Factor:	Rasgo de Personalidad	H1	H2	H3	H4	H5	H6	H7	H8	H9	H10	H11	H12	H	M	Total Personas 22	%H	%M
Factor A: Reservado / Expresivo	Expresivo	80	70			100	100	90			90	70	70	8	9	17	66.67	90
	No definido									50				1	0	1	8.33	0
	Reservado			40	40				20					3	1	4	25	10
Factor B: Menos / Mas Inteligente	Mas Inteligente	60	60			60	60				70	70	70	7	4	11	58.33	40
	Menos Inteligente			40	40				40	40				4	2	6	33.33	20
	No definido							50						1	4	5	8.33	40
Factor C: Inestable / Estable Emocionalmente	Estable emocionalmente	70	70		70		70		60				100	6	1	7	50	10
	Inestable					40		10		40	10			4	7	11	33.33	70
	No definido			50									50	2	2	4	16.67	20
Factor E: Sumiso / Afirmativo	Afirmativo	80	80		100	90	100		100	70		70	70	9	9	18	75	90
	No definido			50				50			50			3	0	3	25	0
	Sumiso													0	1	1	0	10
Factor F: Sobrio / Despreocupado	Despreocupado	80				80	70	70	90				60	6	8	14	50	80
	No definido		50		50					50				3	0	3	25	0
	Sobrio			30							30	40		3	2	5	25	20
Factor G: Activo / Escrupuloso	Activo							40	40	40	20		40	5	6	11	41.67	60
	Escrupuloso		60		60		60						60	4	3	7	33.33	30
	No definido	50		50		50								3	1	4	25	10
Factor H: Recatado / Aventurado	Aventurado	90	80	70	70	70	100	60	100	60		80		10	6	16	83.33	60
	No definido												50	1	1	2	8.33	10
	Recatado									40				1	3	4	8.33	30
Factor I: Calculador / Afectuoso	Afectuoso			70	70		60	70			100			5	4	9	41.67	40
	Calculador		30						10					2	1	3	16.67	10
	No definido	50				50				50	50	50	50	5	5	10	41.67	50
Factor L: Confiado / Desconfiado	Confiado		30										10	2	2	4	16.67	20
	Desconfiado	60		60	60	60	90	80	80	60	60		60	10	5	15	83.33	50
	No definido													0	3	3	0	30
Factor M: Práctico / Imaginativo	Imaginativo							50					60	1	3	4	8.33	30
	No definido													1	1	2	8.33	10
	Práctico	20	20	20	20	10	10		10	20	10		30	10	6	16	83.33	60
Factor N: Ingenuo / Astuto	Astuto		80					60	60			60		4	4	8	33.33	40
	Ingenuo	20		40	20	30				30	30		40	7	5	12	58.33	50
	No definido			50										1	1	2	8.33	10
Factor O: Seguro de si / Apreensivo	Apreensivo							50						0	2	2	0	20
	No definido										50			2	4	6	16.67	40
	Seguro de si	20	10	20	30	20		30	20	40		10	30	10	4	14	83.33	40
Factor Q1: Conservador / Experimentador	Conservador	20		20		40		40	40					5	6	11	41.67	60
	Experimentador				60					80				2	2	4	16.67	20
	No definido		50				50				50	50	50	5	2	7	41.67	20
Factor Q2: Dependiente / Autosuficiente	Autosuficiente						60					70		2	1	3	16.67	10
	Dependiente	10		40	30	30			10	40	40	30		8	3	11	66.67	30
	No definido		50					50						2	6	8	16.67	60
Factor Q3: Incontrolado / Controlado	Controlado	80	60			60		60			90	70		6	6	12	50	60
	Incontrolado				40					30			40	3	2	5	25	20
	No definido			50			50		50					3	2	5	25	20
Factor Q4: Relajado / Tenso	No definido	50											50	2	0	2	16.67	0
	Relajado		10	40		40			40			40		5	2	7	41.67	20
	Tenso				60		70	70		80	70			5	8	13	41.67	80

Resultados prueba de personalidad laboral 16FP  
Detalle anónimo de integrantes  
Preventa zona 2 vespertino (2 de 2)

Tipo Factor:	Rasgo de Personalidad	M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7	M8	M9	M10	H	M	Total Personas 22	%H	%M
Factor A: Reservado / Expresivo	Expresivo	60	100	80	80	60		100	100	80	80	8	9	17	66.67	90
	No definido											1	0	1	8.33	0
	Reservado						40					3	1	4	25	10
Factor B: Menos / Mas Inteligente	Mas Inteligente		60			60	60	60				7	4	11	58.33	40
	Menos Inteligente			40					30			4	2	6	33.33	20
	No definido	50			50				50	50		1	4	5	8.33	40
Factor C: Inestable / Estable Emocionalmente	Estable emocionalmente								60			6	1	7	50	10
	Inestable	10		40	40	10	40		40	40		4	7	11	33.33	70
	No definido		50					50				2	2	4	16.67	20
Factor E: Sumiso / Afirmativo	Afirmativo	60	70	60	60	60	70		80	60	70	9	9	18	75	90
	No definido											3	0	3	25	0
	Sumiso							40				0	1	1	0	10
Factor F: Sobrio / Despreocupado	Despreocupado	70	80		60	60	70		70	90	60	6	8	14	50	80
	No definido											3	0	3	25	0
	Sobrio			20				40				3	2	5	25	20
Factor G: Activo / Escrupuloso	Activo	40	40			40	10	40			40	5	6	11	41.67	60
	Escrupuloso			60	70				100			4	3	7	33.33	30
	No definido									50		3	1	4	25	10
Factor H: Recatado / Aventurado	Aventurado	60	70		70		60			60	70	10	6	16	83.33	60
	No definido							50				1	1	2	8.33	10
	Recatado			40		40			10			1	3	4	8.33	30
Factor I: Calculador / Afectuoso	Afectuoso	60						60		70	70	5	4	9	41.67	40
	Calculador								20			2	1	3	16.67	10
	No definido		50	50	50	50	50					5	5	10	41.67	50
Factor L: Confiado / Desconfiado	Confiado			40			30					2	2	4	16.67	20
	Desconfiado	80	60		60	90					80	10	5	15	83.33	50
	No definido							50	50	50		0	3	3	0	30
Factor M: Práctico / Imaginativo	Imaginativo	60					60		60			1	3	4	8.33	30
	No definido		50									1	1	2	8.33	10
	Práctico			20	30	20		40		20	30	10	6	16	83.33	60
Factor N: Ingenuo / Astuto	Astuto	60		70	90			60				4	4	8	33.33	40
	Ingenuo		30			30	30		30		30	7	5	12	58.33	50
	No definido									50		1	1	2	8.33	10
Factor O: Seguro de si / Aprensivo	Aprensivo						60		70			0	2	2	0	20
	No definido	50		50	50	50						2	4	6	16.67	40
	Seguro de si		40					30		40	40	10	4	14	83.33	40
Factor Q1: Conservador / Experimentador	Conservador		30	40			40	30		30	20	5	6	11	41.67	60
	Experimentador				60				80			2	2	4	16.67	20
	No definido	50				50						5	2	7	41.67	20
Factor Q2: Dependiente / Autosuficiente	Autosuficiente								90			2	1	3	16.67	10
	Dependiente		20					30		30		8	3	11	66.67	30
	No definido	50		50	50	50	50		50			2	6	8	16.67	60
Factor Q3: Incontrolado / Controlado	Controlado		70		60	60	60	80		60		6	6	12	50	60
	Incontrolado	40							10			3	2	5	25	20
	No definido			50							50	3	2	5	25	20
Factor Q4: Relajado / Tenso	No definido											2	0	2	16.67	0
	Relajado							40	40			5	2	7	41.67	20
	Tenso	80	60	70	80	70	80			60	90	5	8	13	41.67	80





## Trabajo en domingos y festivos (Ítem 2)

Respuestas obtenidas %	Postventa zona 1 matutino	Postventa zona 1 vespertino	Postventa zona 2 matutino	Postventa zona 2 vespertino	Preventa zona 1 matutino	Preventa zona 1 vespertino	Preventa zona 2 matutino	Preventa zona 2 vespertino
siempre o casi siempre	0%	10%	33%	66%	5%	33%	14%	9%
a menudo	13%	0%	33%	20%	23%	8%	14%	0%
a veces	80%	80%	33%	13%	58%	33%	71%	86%
nunca o casi nunca	6%	10%	0%	0%	11%	25%	0%	4%

## Tiempo de descanso semanal (Ítem 5)

Respuestas obtenidas %	Postventa zona 1 matutino	Postventa zona 1 vespertino	Postventa zona 2 matutino	Postventa zona 2 vespertino	Preventa zona 1 matutino	Preventa zona 1 vespertino	Preventa zona 2 matutino	Preventa zona 2 vespertino
siempre o casi siempre	20%	10%	26%	26%	23%	8%	14%	4%
a menudo	6%	10%	0%	6%	0%	25%	7%	0%
a veces	20%	30%	26%	33%	17%	8%	35%	13%
nunca o casi nunca	53%	50%	46%	33%	58%	58%	42%	81%

## Compatibilidad vida laboral-vida social (Ítem 6)

Respuestas obtenidas %	Postventa zona 1 matutino	Postventa zona 1 vespertino	Postventa zona 2 matutino	Postventa zona 2 vespertino	Preventa zona 1 matutino	Preventa zona 1 vespertino	Preventa zona 2 matutino	Preventa zona 2 vespertino
siempre o casi siempre	40%	20%	26%	6%	41%	8%	28%	9%
a menudo	40%	30%	6%	13%	29%	16%	7%	27%
a veces	20%	40%	60%	46%	17%	58%	57%	36%
nunca o casi nunca	0%	10%	6%	33%	11%	16%	7%	27%

## Autonomía

Grupo de call center	Rango	Media	Desviación típica	Mediana	Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado	Total personas
1 Postventa zona 1 matutino	0-113	62.47	24.75	64	9	2	1	3	15
2 Postventa zona 1 vespertino	0-113	55.3	31.03	59.5	6	1	2	1	10
3 Postventa zona 2 matutino	0-113	68.27	30.23	76	7	1	3	4	15
4 Postventa zona 2 vespertino	0-113	67.73	22.91	66	9	1	2	3	15
5 Preventa zona 1 matutino	0-113	49.71	28.04	41	12	1	2	2	17
6 Preventa zona 1 vespertino	0-113	56.25	27.96	57	8	1	1	2	12
7 Preventa zona 2 matutino	0-113	55.07	16.44	55	12	0	2	0	14
8 Preventa zona 2 vespertino	0-113	59.41	28.01	58	15	3	0	4	22

Bajo este factor se acogen aspectos de las condiciones de trabajo referentes a la capacidad y posibilidad individual del trabajador para gestionar y tomar decisiones tanto sobre aspectos de la estructuración temporal de la actividad laboral como sobre cuestiones de procedimiento y organización del trabajo. El método recoge estos aspectos sobre los que se proyecta la autonomía en dos grandes bloques:

### - Autonomía temporal.

Se refiere a la discreción concedida al trabajador sobre la gestión de algunos aspectos de la organización temporal de la carga de trabajo y de los descansos, tales como la elección del ritmo, las posibilidades de alterarlo si fuera necesario, su capacidad para distribuir descansos durante la jornada y de disfrutar de tiempo libre para atender a cuestiones personales. Abordan estas cuestiones los ítems siguientes:

#### Posibilidad de atender asuntos personales (Ítem 3)

Respuestas obtenidas %	Postventa zona 1 matutino	Postventa zona 1 vespertino	Postventa zona 2 matutino	Postventa zona 2 vespertino	Preventa zona 1 matutino	Preventa zona 1 vespertino	Preventa zona 2 matutino	Preventa zona 2 vespertino
siempre o casi siempre	13%	40%	13%	0%	0%	0%	7%	13%
a menudo	13%	10%	6%	13%	5%	8%	0%	13%
a veces	40%	40%	40%	20%	41%	58%	71%	40%
nunca o casi nunca	33	10%	40%	66%	52%	33%	21%	31%

#### Distribución de pausas reglamentarias (Ítem 7)

Respuestas obtenidas %	Postventa zona 1 matutino	Postventa zona 1 vespertino	Postventa zona 2 matutino	Postventa zona 2 vespertino	Preventa zona 1 matutino	Preventa zona 1 vespertino	Preventa zona 2 matutino	Preventa zona 2 vespertino
siempre o casi siempre	13%	20%	6%	33%	41%	0%	21%	27%
a menudo	0%	10%	6%	0%	11%	16%	35%	13%
a veces	26%	60%	26%	0%	17%	16%	35%	36%
nunca o casi nunca	60%	10%	60%	66%	29%	66%	7%	22%

#### Adopción de pausas no reglamentarias (Ítem 8)

Respuestas obtenidas %	Postventa zona 1 matutino	Postventa zona 1 vespertino	Postventa zona 2 matutino	Postventa zona 2 vespertino	Preventa zona 1 matutino	Preventa zona 1 vespertino	Preventa zona 2 matutino	Preventa zona 2 vespertino
siempre o casi siempre	13%	20%	13%	26%	11%	0%	0%	40%
a menudo	0%	0%	6%	6%	29%	33%	7%	4%
a veces	53%	50%	33%	40%	41%	33%	78%	22%
nunca o casi nunca	33%	30%	46%	26%	17%	33%	14%	31%

#### Determinación del ritmo (Ítem 9)

Respuestas obtenidas %	Postventa zona 1 matutino	Postventa zona 1 vespertino	Postventa zona 2 matutino	Postventa zona 2 vespertino	Preventa zona 1 matutino	Preventa zona 1 vespertino	Preventa zona 2 matutino	Preventa zona 2 vespertino
siempre o casi siempre	33%	50%	20%	26%	35%	50%	35%	18%
a menudo	40%	30%	20%	13%	35%	33%	42%	36%
a veces	20%	20%	26%	13%	23%	8%	21%	9%
nunca o casi nunca	6%	0%	33%	46%	5%	8%	0%	36%

### - Autonomía decisional.

La autonomía decisional hace referencia a la capacidad de un trabajador para influir en el desarrollo cotidiano de su trabajo, que se manifiesta en la posibilidad de tomar decisiones sobre las tareas a realizar, su distribución, la elección de procedimientos y métodos, la resolución de incidencias, etc. El método aborda la evaluación de estos aspectos a partir del ítem 10, el cual contempla, a su vez, siete aspectos concretos sobre los que se proyecta la autonomía decisional:

#### Actividades y tareas (ítem 10 a)

Respuestas obtenidas %	Postventa zona 1 matutino	Postventa zona 1 vespertino	Postventa zona 2 matutino	Postventa zona 2 vespertino	Preventa zona 1 matutino	Preventa zona 1 vespertino	Preventa zona 2 matutino	Preventa zona 2 vespertino
siempre o casi siempre	26%	20%	20%	33%	41%	16%	14%	18%
a menudo	20%	20%	13%	0%	17%	50%	21%	18%
a veces	26%	30%	13%	6%	11%	0%	42%	27%
nunca o casi nunca	26%	30%	53%	60%	29%	33%	21%	36%

#### Distribución de tareas (ítem 10 b)

Respuestas obtenidas %	Postventa zona 1 matutino	Postventa zona 1 vespertino	Postventa zona 2 matutino	Postventa zona 2 vespertino	Preventa zona 1 matutino	Preventa zona 1 vespertino	Preventa zona 2 matutino	Preventa zona 2 vespertino
siempre o casi siempre	33%	20%	13%	26%	47%	33%	21%	13%
a menudo	6%	50%	20%	13%	23%	33%	35%	18%
a veces	20%	10%	13%	6%	5%	16%	28%	27%
nunca o casi nunca	40%	20%	53%	53%	23%	16%	14%	40%

#### Distribución del espacio de trabajo (ítem 10 c)

Respuestas obtenidas %	Postventa zona 1 matutino	Postventa zona 1 vespertino	Postventa zona 2 matutino	Postventa zona 2 vespertino	Preventa zona 1 matutino	Preventa zona 1 vespertino	Preventa zona 2 matutino	Preventa zona 2 vespertino
siempre o casi siempre	13%	20%	13%	20%	41%	25%	14%	27%
a menudo	13%	10%	26%	6%	17%	16%	14%	9%
a veces	20%	40%	13%	13%	23%	16%	28%	36%
nunca o casi nunca	53%	30%	46%	60%	17%	41%	42%	27%

#### Métodos, procedimientos y protocolos (ítem 10 d)

Respuestas obtenidas %	Postventa zona 1 matutino	Postventa zona 1 vespertino	Postventa zona 2 matutino	Postventa zona 2 vespertino	Preventa zona 1 matutino	Preventa zona 1 vespertino	Preventa zona 2 matutino	Preventa zona 2 vespertino
siempre o casi siempre	20%	30%	26%	53%	47%	41%	35%	36%
a menudo	26%	20%	20%	6%	23%	25%	28%	9%
a veces	33%	20%	26%	6%	11%	16%	14%	31%
nunca o casi nunca	20%	30%	26%	33%	17%	16%	21%	22%

## Cantidad de trabajo (ítem 10 e)

Respuestas obtenidas %	Postventa zona 1 matutino	Postventa zona 1 vespertino	Postventa zona 2 matutino	Postventa zona 2 vespertino	Preventa zona 1 matutino	Preventa zona 1 vespertino	Preventa zona 2 matutino	Preventa zona 2 vespertino
siempre o casi siempre	26%	40%	26%	26%	41%	16%	14%	31%
a menudo	20%	10%	13%	6%	17%	33%	50%	18%
a veces	13%	10%	13%	13%	5%	25%	14%	27%
nunca o casi nunca	40%	40%	46%	53%	35%	25%	21%	22%

## Calidad del trabajo (ítem 10 f)

Respuestas obtenidas %	Postventa zona 1 matutino	Postventa zona 1 vespertino	Postventa zona 2 matutino	Postventa zona 2 vespertino	Preventa zona 1 matutino	Preventa zona 1 vespertino	Preventa zona 2 matutino	Preventa zona 2 vespertino
siempre o casi siempre	46%	40%	40%	33%	52%	50%	71%	59%
a menudo	13%	10%	20%	6%	5%	25%	14%	9%
a veces	13%	30%	6%	20%	29%	8%	0%	9%
nunca o casi nunca	26%	20%	33%	40%	11%	16%	14%	22%

## Resolución de incidencias (ítem 10 g)

Respuestas obtenidas %	Postventa zona 1 matutino	Postventa zona 1 vespertino	Postventa zona 2 matutino	Postventa zona 2 vespertino	Preventa zona 1 matutino	Preventa zona 1 vespertino	Preventa zona 2 matutino	Preventa zona 2 vespertino
siempre o casi siempre	0%	10%	0%	20%	11%	8%	0%	13%
a menudo	13%	20%	26%	6%	17%	33%	42%	4%
a veces	40%	30%	26%	13%	41%	16%	28%	40%
nunca o casi nunca	46%	40%	46%	60%	29%	41%	28%	40%

## Distribución turnos (ítem 10h)

Respuestas obtenidas %	Postventa zona 1 matutino	Postventa zona 1 vespertino	Postventa zona 2 matutino	Postventa zona 2 vespertino	Preventa zona 1 matutino	Preventa zona 1 vespertino	Preventa zona 2 matutino	Preventa zona 2 vespertino
siempre o casi siempre	0%	0%	0%	0%	11%	0%	0%	9%
a menudo	0%	10%	0%	0%	0%	16%	7%	0%
a veces	13%	10%	0%	6%	11%	8%	28%	18%
nunca o casi nunca	6%	30%	20%	20%	23%	25%	28%	22%
No trabajo a turnos	80%	50%	80%	73%	52%	50%	35%	50%

## Carga de trabajo

Grupo de call center	Rango	Media	Desviación típica	Mediana	Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado	Total personas
1 Postventa zona 1 matutino	0-106	30.6	15.55	30	13	1	0	1	15
2 Postventa zona 1 vespertino	0-106	26.8	15.07	25	9	0	1	0	10
3 Postventa zona 2 matutino	0-106	21.87	10.11	23	15	0	0	0	15
4 Postventa zona 2 vespertino	0-106	20.27	14.41	15	15	0	0	0	15
5 Preventa zona 1 matutino	0-106	27.35	17.72	28	16	0	0	1	17
6 Preventa zona 1 vespertino	0-106	36.33	14.16	36	8	3	1	0	12
7 Preventa zona 2 matutino	0-106	35.29	22.11	30	12	0	0	2	14
8 Preventa zona 2 vespertino	0-106	23.82	12.79	21.5	21	0	1	0	22

Por carga de trabajo se entiende el nivel de demanda de trabajo a la que el trabajador ha de hacer frente, es decir, el grado de movilización requerido para resolver lo que exige la actividad laboral, con independencia de la naturaleza de la carga de trabajo (cognitiva, emocional). Se entiende que la carga de trabajo es elevada cuando hay mucha carga (componente cuantitativo) y es difícil (componente cualitativo). Este factor valora la carga de trabajo a partir de las siguientes cuestiones:

### - Presiones de tiempos.

La presión de tiempos se valora a partir de los tiempos asignados a las tareas, la velocidad que requiere la ejecución del trabajo y la necesidad de acelerar el ritmo de trabajo en momentos puntuales. Abordan estas cuestiones los ítems siguientes:

Tiempo asignado a la tarea (ítem 23)

Respuestas obtenidas %	Postventa zona 1 matutino	Postventa zona 1 vespertino	Postventa zona 2 matutino	Postventa zona 2 vespertino	Preventa zona 1 matutino	Preventa zona 1 vespertino	Preventa zona 2 matutino	Preventa zona 2 vespertino
siempre o casi siempre	73%	50%	86%	80%	58%	16%	64%	63%
a menudo	20%	30%	13%	13%	29%	83%	28%	22%
a veces	6%	20%	0%	0%	11%	0%	7%	13%
nunca o casi nunca	0%	0%	0%	6%	0%	0%	0%	0%

Tiempo de trabajo con rapidez (ítem 24)

Respuestas obtenidas %	Postventa zona 1 matutino	Postventa zona 1 vespertino	Postventa zona 2 matutino	Postventa zona 2 vespertino	Preventa zona 1 matutino	Preventa zona 1 vespertino	Preventa zona 2 matutino	Preventa zona 2 vespertino
siempre o casi siempre	40%	40%	40%	13%	23%	25%	28%	18%
a menudo	26%	10%	13%	20%	35%	41%	42%	18%
a veces	0%	40%	26%	6%	23%	16%	28%	27%
nunca o casi nunca	33%	10%	20%	60%	17%	16%	0%	36%

Aceleración del ritmo de trabajo (ítem 25)

Respuestas obtenidas %	Postventa zona 1 matutino	Postventa zona 1 vespertino	Postventa zona 2 matutino	Postventa zona 2 vespertino	Preventa zona 1 matutino	Preventa zona 1 vespertino	Preventa zona 2 matutino	Preventa zona 2 vespertino
siempre o casi siempre	26%	30%	53%	40%	23%	25%	35%	18%
a menudo	33%	20%	6%	13%	23%	33%	28%	50%
a veces	33%	50%	33%	33%	35%	41%	28%	31%
nunca o casi nunca	6%	0%	6%	13%	17%	0%	7%	0%



### - Esfuerzo de atención.

Con independencia de la naturaleza de la tarea, ésta requiere que se la preste una cierta atención, Esta atención viene determinada tanto por la intensidad y el esfuerzo de atención requeridos para procesar las informaciones que se reciben en el curso de la actividad laboral y para elaborar respuestas adecuadas como por la constancia con que debe ser mantenido dicho esfuerzo.

Los niveles de esfuerzo atencional pueden verse incrementados en situaciones en que se producen interrupciones frecuentes, cuando las consecuencias de las interrupciones son relevantes, cuando se requiere prestar atención a múltiples tareas en un mismo momento y cuando no existe previsibilidad en las tareas. Lo ítems del método que recogen estos aspectos son los siguientes:

Tiempo de atención (Ítem 21) Sólo a título descriptivo

Respuestas obtenidas %	Postventa zona 1 matutino	Postventa zona 1 vespertino	Postventa zona 2 matutino	Postventa zona 2 vespertino	Preventa zona 1 matutino	Preventa zona 1 vespertino	Preventa zona 2 matutino	Preventa zona 2 vespertino
siempre o casi siempre	66%	30%	73%	60%	35%	50%	50%	13%
a menudo	20%	10%	6%	0%	5%	25%	21%	31%
a veces	6%	30%	20%	20%	23%	8%	14%	36%
nunca o casi nunca	6%	30%	0%	20%	35%	16%	14%	18%

Intensidad de la atención (Ítem 22) Sólo a título descriptivo

Respuestas obtenidas %	Postventa zona 1 matutino	Postventa zona 1 vespertino	Postventa zona 2 matutino	Postventa zona 2 vespertino	Preventa zona 1 matutino	Preventa zona 1 vespertino	Preventa zona 2 matutino	Preventa zona 2 vespertino
muy alta	73%	40%	80%	80%	64%	33%	64%	50%
Alta	26%	50%	20%	20%	29%	58%	35%	36%
Media	0%	10%	0%	0%	5%	8%	0%	13%
Baja	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
muy baja	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

Atención múltiples tareas (Ítem 27)

Respuestas obtenidas %	Postventa zona 1 matutino	Postventa zona 1 vespertino	Postventa zona 2 matutino	Postventa zona 2 vespertino	Preventa zona 1 matutino	Preventa zona 1 vespertino	Preventa zona 2 matutino	Preventa zona 2 vespertino
siempre o casi siempre	13%	20%	0%	0%	5%	0%	21%	4%
a menudo	6%	10%	6%	13%	11%	50%	14%	4%
a veces	40%	10%	26%	20%	29%	41%	21%	27%
nunca o casi nunca	40%	60%	66%	66%	52%	8%	42%	63%

Interrupciones en la tarea (ítem 30)

Respuestas obtenidas %	Postventa zona 1 matutino	Postventa zona 1 vespertino	Postventa zona 2 matutino	Postventa zona 2 vespertino	Preventa zona 1 matutino	Preventa zona 1 vespertino	Preventa zona 2 matutino	Preventa zona 2 vespertino
siempre o casi siempre	0%	0%	0%	0%	0%	0%	14%	0%
a menudo	0%	0%	0%	0%	0%	8%	7%	4%
a veces	20%	10%	13%	6%	35%	58%	57%	45%
nunca o casi nunca	80%	90%	86%	93%	64%	33%	21%	50%

Efecto de las interrupciones (ítem 31)

Respuestas obtenidas %	Postventa zona 1 matutino	Postventa zona 1 vespertino	Postventa zona 2 matutino	Postventa zona 2 vespertino	Preventa zona 1 matutino	Preventa zona 1 vespertino	Preventa zona 2 matutino	Preventa zona 2 vespertino
siempre o casi siempre	20%	20%	0%	0%	0%	0%	14%	0%
a menudo	6%	0%	0%	6%	5%	0%	7%	0%
a veces	33%	30%	33%	20%	35%	58%	42%	36%
nunca o casi nunca	40%	50%	66%	73%	58%	41%	35%	63%

Previsibilidad de las tareas (ítem 32)

Respuestas obtenidas %	Postventa zona 1 matutino	Postventa zona 1 vespertino	Postventa zona 2 matutino	Postventa zona 2 vespertino	Preventa zona 1 matutino	Preventa zona 1 vespertino	Preventa zona 2 matutino	Preventa zona 2 vespertino
siempre o casi siempre	6%	0%	6%	0%	5%	0%	0%	0%
a menudo	20%	0%	0%	20%	17%	16%	7%	4%
a veces	20%	30%	20%	13%	23%	41%	28%	27%
nunca o casi nunca	53%	70%	73%	66%	52%	41%	64%	68%

**- Cantidad y dificultad de la tarea.**

La cantidad de trabajo que los trabajadores deben hacer frente y resolver diariamente es un elemento esencial de la carga de trabajo, así como la dificultad que suponen para el trabajador el desempeño de las diferentes tareas. El método valora estos aspectos en los ítems siguientes:

Cantidad de trabajo (ítem 26)

Respuestas obtenidas %	Postventa zona 1 matutino	Postventa zona 1 vespertino	Postventa zona 2 matutino	Postventa zona 2 vespertino	Preventa zona 1 matutino	Preventa zona 1 vespertino	Preventa zona 2 matutino	Preventa zona 2 vespertino
Excesiva	6%	0%	0%	6%	0%	0%	14%	4%
Elevada	26%	20%	20%	13%	17%	33%	0%	13%
Adecuada	66%	80%	80%	73%	76%	58%	85%	81%
Escasa	0%	0%	0%	0%	5%	8%	0%	0%
muy escasa	0%	0%	0%	6%	0%	0%	0%	0%



## Dificultad del trabajo (Ítem 28)

Respuestas obtenidas %	Postventa zona 1 matutino	Postventa zona 1 vespertino	Postventa zona 2 matutino	Postventa zona 2 vespertino	Preventa zona 1 matutino	Preventa zona 1 vespertino	Preventa zona 2 matutino	Preventa zona 2 vespertino
siempre o casi siempre	6%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
a menudo	0%	0%	0%	0%	5%	8%	21%	4%
a veces	40%	40%	13%	20%	17%	58%	7%	13%
nunca o casi nunca	53%	60%	86%	80%	76%	33%	71%	81%

## Necesidad de ayuda (Ítem 29)

Respuestas obtenidas %	Postventa zona 1 matutino	Postventa zona 1 vespertino	Postventa zona 2 matutino	Postventa zona 2 vespertino	Preventa zona 1 matutino	Preventa zona 1 vespertino	Preventa zona 2 matutino	Preventa zona 2 vespertino
siempre o casi siempre	0%	0%	0%	0%	0%	0%	14%	0%
a menudo	0%	20%	6%	0%	5%	16%	7%	4%
a veces	40%	20%	46%	33%	35%	50%	28%	36%
nunca o casi nunca	60%	60%	46%	66%	58%	33%	50%	59%

## Trabajo fuera del horario habitual (Ítem 4)

Respuestas obtenidas %	Postventa zona 1 matutino	Postventa zona 1 vespertino	Postventa zona 2 matutino	Postventa zona 2 vespertino	Preventa zona 1 matutino	Preventa zona 1 vespertino	Preventa zona 2 matutino	Preventa zona 2 vespertino
siempre o casi siempre	6%	0%	0%	6%	5%	0%	7%	0%
a menudo	0%	0%	0%	0%	11%	0%	0%	0%
a veces	20%	0%	13%	13%	23%	25%	28%	40%
nunca o casi nunca	73%	100%	86%	80%	58%	75%	64%	59%

## Demandas psicológicas

Grupo de call center	Rango	Media	Desviación típica	Mediana	Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado	Total personas
1 Postventa zona 1 matutino	10-112	60	14.18	63	5	6	2	2	15
2 Postventa zona 1 vespertino	10-112	55.9	21.27	52.5	6	0	2	2	10
3 Postventa zona 2 matutino	10-112	56.4	17.84	57	8	2	4	1	15
4 Postventa zona 2 vespertino	10-112	69.4	22.31	69	4	2	3	6	15
5 Preventa zona 1 matutino	10-112	40.41	16.23	45	16	0	1	0	17
6 Preventa zona 1 vespertino	10-112	68.5	21.41	71.5	3	1	4	4	12
7 Preventa zona 2 matutino	10-112	48.71	21.02	45.5	10	0	1	3	14
8 Preventa zona 2 vespertino	10-112	48.09	20.86	45	16	2	2	2	22

Las demandas psicológicas se refieren a la naturaleza de las distintas exigencias a las que se ha de hacer frente en el trabajo. Tales demandas suelen ser de naturaleza cognitiva y de naturaleza emocional.

Las exigencias cognitivas vienen definidas por el grado de presión o movilización y de esfuerzo intelectual al que debe hacer frente el trabajador en el desempeño de sus tareas (procesamiento de información del entorno o del sistema de trabajo a partir de conocimientos previos, actividades de memorización y recuperación de información de la memoria, de razonamiento y búsqueda de soluciones, etc.). De esta forma el sistema cognitivo se ve comprometido en mayor o menor medida en función de las exigencias del trabajo en cuanto a la demanda de manejo de información y conocimiento, demandas de planificación, toma de iniciativas, etc.

La evaluación de las exigencias psicológicas se hace a partir de los siguientes ítems:

Requerimientos de aprendizajes (Ítem 33 a)

Respuestas obtenidas %	Postventa zona 1 matutino	Postventa zona 1 vespertino	Postventa zona 2 matutino	Postventa zona 2 vespertino	Preventa zona 1 matutino	Preventa zona 1 vespertino	Preventa zona 2 matutino	Preventa zona 2 vespertino
siempre o casi siempre	46%	60%	46%	53%	23%	58%	35%	13%
a menudo	20%	20%	40%	13%	17%	16%	28%	18%
a veces	26%	20%	13%	20%	58%	25%	35%	45%
nunca o casi nunca	6%	0%	0%	13%	0%	0%	0%	22%

Requerimientos de adaptación (Ítem 33 b)

Respuestas obtenidas %	Postventa zona 1 matutino	Postventa zona 1 vespertino	Postventa zona 2 matutino	Postventa zona 2 vespertino	Preventa zona 1 matutino	Preventa zona 1 vespertino	Preventa zona 2 matutino	Preventa zona 2 vespertino
siempre o casi siempre	20%	50%	40%	46%	23%	58%	35%	4%
a menudo	40%	20%	46%	13%	23%	16%	14%	22%
a veces	26%	30%	6%	26%	41%	16%	50%	45%
nunca o casi nunca	13%	0%	6%	13%	11%	8%	0%	27%

Requerimientos de iniciativas (Ítem 33 c)

Respuestas obtenidas %	Postventa zona 1 matutino	Postventa zona 1 vespertino	Postventa zona 2 matutino	Postventa zona 2 vespertino	Preventa zona 1 matutino	Preventa zona 1 vespertino	Preventa zona 2 matutino	Preventa zona 2 vespertino
siempre o casi siempre	26%	20%	46%	33%	23%	58%	35%	9%
a menudo	46%	60%	20%	13%	23%	16%	21%	18%
a veces	20%	20%	26%	33%	52%	0%	42%	50%
nunca o casi nunca	6%	0%	6%	20%	0%	25%	0%	22%

## Requerimientos de memorización (ítem 33 d)

Respuestas obtenidas %	Postventa zona 1 matutino	Postventa zona 1 vespertino	Postventa zona 2 matutino	Postventa zona 2 vespertino	Preventa zona 1 matutino	Preventa zona 1 vespertino	Preventa zona 2 matutino	Preventa zona 2 vespertino
siempre o casi siempre	60%	80%	80%	80%	47%	66%	71%	31%
a menudo	33%	10%	13%	13%	23%	0%	21%	31%
a veces	6%	10%	6%	0%	23%	16%	7%	27%
nunca o casi nunca	0%	0%	0%	6%	5%	16%	0%	9%

## Requerimientos de creatividad (ítem 33 e)

Respuestas obtenidas %	Postventa zona 1 matutino	Postventa zona 1 vespertino	Postventa zona 2 matutino	Postventa zona 2 vespertino	Preventa zona 1 matutino	Preventa zona 1 vespertino	Preventa zona 2 matutino	Preventa zona 2 vespertino
siempre o casi siempre	53%	50%	40%	73%	35%	58%	28%	13%
a menudo	13%	30%	26%	6%	17%	16%	35%	22%
a veces	26%	20%	26%	6%	35%	16%	35%	40%
nunca o casi nunca	6%	0%	6%	13%	11%	8%	0%	22%

Se producen exigencias emocionales en aquellas situaciones en las que el desempeño de la tarea conlleva un esfuerzo que afecta a las emociones que el trabajador puede sentir. Con carácter general, tal esfuerzo va dirigido a reprimir los sentimientos o emociones y a mantener la compostura para dar respuesta a las demandas del trabajo, por ejemplo en el caso de trato con pacientes, clientes, etc.

El esfuerzo de ocultación de emociones puede también, en ocasiones, ser realizado dentro del propio entorno de trabajo; hacia los superiores, subordinados.

Las exigencias emocionales pueden derivarse también del nivel de implicación, compromiso o involucración en las situaciones emocionales que se derivan de las relaciones interpersonales que se producen en el trabajo y, de forma especial, de trabajos en que tal relación tiene un componente emocional importante (personal sanitario, docentes, servicios sociales, etc.) Otra fuente de exigencia emocional es la exposición a situaciones de alto impacto emocional, aun cuando no necesariamente exista contacto con clientes.

La evaluación de las exigencias emocionales se hace a partir de los siguientes ítems:

## Requerimientos de trato con personas (Ítem 33 f)

Respuestas obtenidas %	Postventa zona 1 matutino	Postventa zona 1 vespertino	Postventa zona 2 matutino	Postventa zona 2 vespertino	Preventa zona 1 matutino	Preventa zona 1 vespertino	Preventa zona 2 matutino	Preventa zona 2 vespertino
siempre o casi siempre	73%	50%	60%	60%	52%	58%	64%	45%
a menudo	6%	10%	0%	6%	17%	8%	7%	4%
a veces	6%	20%	0%	6%	5%	16%	7%	18%
nunca o casi nunca	13%	20%	40%	26%	23%	16%	21%	31%

## Ocultación de emociones ante superiores (Ítem 34 a)

Respuestas obtenidas %	Postventa zona 1 matutino	Postventa zona 1 vespertino	Postventa zona 2 matutino	Postventa zona 2 vespertino	Preventa zona 1 matutino	Preventa zona 1 vespertino	Preventa zona 2 matutino	Preventa zona 2 vespertino
siempre o casi siempre	20%	0%	40%	46%	0%	50%	28%	27%
a menudo	26%	10%	0%	20%	11%	16%	7%	9%
a veces	20%	50%	20%	13%	29%	16%	14%	18%
nunca o casi nunca	26%	40%	26%	13%	47%	8%	42%	22%
No tengo, no trato	6%	0%	13%	6%	11%	8%	7%	22%

## Ocultación de emociones ante subordinados (Ítem 34 b)

Respuestas obtenidas %	Postventa zona 1 matutino	Postventa zona 1 vespertino	Postventa zona 2 matutino	Postventa zona 2 vespertino	Preventa zona 1 matutino	Preventa zona 1 vespertino	Preventa zona 2 matutino	Preventa zona 2 vespertino
siempre o casi siempre	20%	10%	20%	26%	0%	33%	14%	18%
a menudo	20%	0%	6%	20%	0%	16%	0%	9%
a veces	13%	40%	6%	6%	17%	33%	7%	13%
nunca o casi nunca	20%	10%	26%	26%	47%	0%	50%	22%
No tengo, no trato	26%	40%	40%	20%	35%	16%	28%	36%

## Ocultación de emociones ante compañeros (Ítem 34 c)

Respuestas obtenidas %	Postventa zona 1 matutino	Postventa zona 1 vespertino	Postventa zona 2 matutino	Postventa zona 2 vespertino	Preventa zona 1 matutino	Preventa zona 1 vespertino	Preventa zona 2 matutino	Preventa zona 2 vespertino
siempre o casi siempre	13%	0%	13%	13%	0%	25%	7%	9%
a menudo	13%	20%	0%	26%	0%	25%	0%	13%
a veces	60%	40%	46%	13%	29%	25%	21%	40%
nunca o casi nunca	13%	40%	40%	26%	58%	25%	64%	18%
No tengo, no trato	0%	0%	0%	20%	11%	0%	7%	18%

## Ocultación de emociones ante clientes (Ítem 34 d)

Respuestas obtenidas %	Postventa zona 1 matutino	Postventa zona 1 vespertino	Postventa zona 2 matutino	Postventa zona 2 vespertino	Preventa zona 1 matutino	Preventa zona 1 vespertino	Preventa zona 2 matutino	Preventa zona 2 vespertino
siempre o casi siempre	20%	40%	40%	40%	11%	16%	42%	22%
a menudo	6%	0%	6%	0%	0%	16%	0%	4%
a veces	13%	20%	0%	0%	29%	0%	0%	13%
nunca o casi nunca	46%	30%	26%	20%	29%	16%	42%	18%
No tengo, no trato	13%	10%	26%	40%	29%	50%	14%	40%

## Exposición a situaciones de impacto emocional (ítem 35)

Respuestas obtenidas %	Postventa zona 1 matutino	Postventa zona 1 vespertino	Postventa zona 2 matutino	Postventa zona 2 vespertino	Preventa zona 1 matutino	Preventa zona 1 vespertino	Preventa zona 2 matutino	Preventa zona 2 vespertino
siempre o casi siempre	6%	0%	0%	13%	0%	0%	14%	4%
a menudo	20%	0%	0%	20%	5%	0%	0%	4%
a veces	40%	60%	33%	26%	17%	66%	21%	40%
nunca o casi nunca	33%	40%	66%	40%	76%	33%	64%	50%

## Demandas de respuesta emocional (ítem 36)

Respuestas obtenidas %	Postventa zona 1 matutino	Postventa zona 1 vespertino	Postventa zona 2 matutino	Postventa zona 2 vespertino	Preventa zona 1 matutino	Preventa zona 1 vespertino	Preventa zona 2 matutino	Preventa zona 2 vespertino
siempre o casi siempre	26%	30%	20%	46%	11%	16%	7%	13%
a menudo	6%	20%	13%	26%	11%	25%	0%	4%
a veces	20%	30%	40%	6%	29%	33%	57%	31%
nunca o casi nunca	46%	20%	26%	20%	47%	25%	35%	50%

## Variedad / Contenido del trabajo

Grupo de call center	Rango	Media	Desviación típica	Mediana	Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado	Total personas
1 Postventa zona 1 matutino	0-69	18.33	14.88	26	12	2	1	0	15
2 Postventa zona 1 vespertino	0-69	23.9	9.77	24	7	2	1	0	10
3 Postventa zona 2 matutino	0-69	16.4	7.77	17	15	0	0	0	15
4 Postventa zona 2 vespertino	0-69	23.67	14.21	27	10	1	4	0	15
5 Preventa zona 1 matutino	0-69	24.24	11.18	21	12	2	2	1	17
6 Preventa zona 1 vespertino	0-69	23.58	11.29	23.5	9	1	2	0	12
7 Preventa zona 2 matutino	0-69	24.21	10.59	23.5	11	2	0	1	14
8 Preventa zona 2 vespertino	0-69	31.14	11.58	31.5	11	4	2	5	22

Este factor comprende la sensación de que el trabajo tiene un significado y utilidad en sí mismo, para el trabajador, en el conjunto de la empresa y para la sociedad en general, siendo, además, reconocido y apreciado y ofertando al trabajador un sentido más allá de las contraprestaciones económicas.

Este factor es medido mediante una serie de ítems que estudian en qué medida el trabajo está diseñado con tareas variadas y con sentido, se trata de un trabajo importante y goza del reconocimiento del entorno del trabajador.

Los ítems que comprenden este factor son:

## Trabajo rutinario (Ítem 37)

Respuestas obtenidas %	Postventa zona 1 matutino	Postventa zona 1 vespertino	Postventa zona 2 matutino	Postventa zona 2 vespertino	Preventa zona 1 matutino	Preventa zona 1 vespertino	Preventa zona 2 matutino	Preventa zona 2 vespertino
No	40%	20%	20%	26%	5%	8%	35%	0%
a veces	26%	60%	13%	33%	41%	33%	42%	31%
Bastante	13%	0%	40%	0%	23%	33%	7%	27%
Mucho	20%	20%	26%	40%	29%	25%	14%	40%

## Sentido del trabajo (Ítem 38)

Respuestas obtenidas %	Postventa zona 1 matutino	Postventa zona 1 vespertino	Postventa zona 2 matutino	Postventa zona 2 vespertino	Preventa zona 1 matutino	Preventa zona 1 vespertino	Preventa zona 2 matutino	Preventa zona 2 vespertino
Mucho	73%	80%	80%	66%	52%	83%	64%	27%
Bastante	26%	10%	20%	33%	41%	16%	28%	59%
Poco	0%	10%	0%	0%	0%	0%	7%	13%
Nada	0%	0%	0%	0%	5%	0%	0%	0%

## Contribución del trabajo (Ítem 39)

Respuestas obtenidas %	Postventa zona 1 matutino	Postventa zona 1 vespertino	Postventa zona 2 matutino	Postventa zona 2 vespertino	Preventa zona 1 matutino	Preventa zona 1 vespertino	Preventa zona 2 matutino	Preventa zona 2 vespertino
no es muy importante	6%	20%	13%	6%	0%	8%	7%	0%
es importante	6%	40%	40%	26%	64%	33%	28%	54%
es muy importante	86%	40%	46%	66%	35%	50%	64%	27%
no lo sé	0%	0%	0%	0%	0%	8%	0%	18%

## Reconocimiento del trabajo por superiores (Ítem 40 a)

Respuestas obtenidas %	Postventa zona 1 matutino	Postventa zona 1 vespertino	Postventa zona 2 matutino	Postventa zona 2 vespertino	Preventa zona 1 matutino	Preventa zona 1 vespertino	Preventa zona 2 matutino	Preventa zona 2 vespertino
siempre o casi siempre	53%	60%	60%	40%	35%	25%	14%	27%
a menudo	6%	10%	20%	20%	41%	25%	28%	22%
a veces	33%	30%	13%	26%	23%	16%	42%	45%
nunca o casi nunca	6%	0%	6%	13%	0%	33%	14%	4%
No tengo, no trato	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

## Reconocimiento del trabajo por compañeros (Ítem 40 b)

Respuestas obtenidas %	Postventa zona 1 matutino	Postventa zona 1 vespertino	Postventa zona 2 matutino	Postventa zona 2 vespertino	Preventa zona 1 matutino	Preventa zona 1 vespertino	Preventa zona 2 matutino	Preventa zona 2 vespertino
siempre o casi siempre	46%	20%	60%	26%	17%	33%	28%	13%
a menudo	20%	30%	26%	13%	35%	33%	35%	4%
a veces	26%	30%	6%	33%	29%	0%	28%	50%
nunca o casi nunca	6%	20%	6%	20%	17%	25%	7%	27%
No tengo, no trato	0%	0%	0%	6%	0%	8%	0%	4%



## Reconocimiento del trabajo por clientes (Ítem 40 c)

Respuestas obtenidas %	Postventa zona 1 matutino	Postventa zona 1 vespertino	Postventa zona 2 matutino	Postventa zona 2 vespertino	Preventa zona 1 matutino	Preventa zona 1 vespertino	Preventa zona 2 matutino	Preventa zona 2 vespertino
siempre o casi siempre	6%	20%	26%	6%	11%	8%	7%	9%
a menudo	20%	0%	20%	13%	5%	0%	14%	4%
a veces	6%	50%	20%	26%	35%	50%	35%	36%
nunca o casi nunca	46%	20%	13%	26%	23%	8%	28%	9%
No tengo, no trato	20%	10%	20%	26%	23%	33%	14%	40%

## Reconocimiento del trabajo por familia (Ítem 40 d)

Respuestas obtenidas %	Postventa zona 1 matutino	Postventa zona 1 vespertino	Postventa zona 2 matutino	Postventa zona 2 vespertino	Preventa zona 1 matutino	Preventa zona 1 vespertino	Preventa zona 2 matutino	Preventa zona 2 vespertino
siempre o casi siempre	66%	40%	86%	40%	52%	58%	42%	27%
a menudo	13%	40%	13%	20%	35%	16%	14%	31%
a veces	13%	10%	0%	26%	5%	16%	42%	31%
nunca o casi nunca	0%	10%	0%	6%	5%	0%	0%	9%
No tengo, no trato	6%	0%	0%	6%	0%	8%	0%	0%

## Participación / Supervisión

Grupo de call center	Rango	Media	Desviación típica	Mediana	Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado	Total personas
1 Postventa zona 1 matutino	4-87	38.6	13.76	41	3	1	1	10	15
2 Postventa zona 1 vespertino	4-87	38.3	9.46	37.5	1	0	4	5	10
3 Postventa zona 2 matutino	4-87	38.13	7.68	40	2	0	4	9	15
4 Postventa zona 2 vespertino	4-87	44.07	7.57	43	0	1	1	13	15
5 Preventa zona 1 matutino	4-87	39.47	7.19	38	0	0	8	9	17
6 Preventa zona 1 vespertino	4-87	44.83	20.06	48.5	3	0	1	8	12
7 Preventa zona 2 matutino	4-87	39.79	13.7	41	2	1	3	8	14
8 Preventa zona 2 vespertino	4-87	46.14	17.36	42	2	0	4	16	22

Este factor recoge dos formas de las posibles dimensiones del control sobre el trabajo; el que ejerce el trabajador a través de su participación en diferentes aspectos del trabajo y el que ejerce la organización sobre el trabajador a través de la supervisión de sus quehaceres.

Así, la “supervisión” se refiere a la valoración que el trabajador hace del nivel de control que sus superiores inmediatos ejercen sobre aspectos diversos de la ejecución del trabajo.

La “participación” explora los distintos niveles de implicación, intervención y colaboración que el trabajador mantiene con distintos aspectos de su trabajo y de la organización. Los ítems que comprenden este factor son:

Participación en la introducción de cambios en equipos y materiales (Ítem 11 a)

Respuestas obtenidas %	Postventa zona 1 matutino	Postventa zona 1 vespertino	Postventa zona 2 matutino	Postventa zona 2 vespertino	Preventa zona 1 matutino	Preventa zona 1 vespertino	Preventa zona 2 matutino	Preventa zona 2 vespertino
Puedo decidir	13%	0%	0%	0%	0%	8%	7%	4%
Se me consulta	13%	20%	26%	6%	5%	16%	21%	13%
Sólo recibo información	26%	50%	33%	20%	41%	33%	50%	36%
Ninguna participación	46%	30%	40%	73%	52%	41%	21%	45%

Participación en la introducción de métodos de trabajo (Ítem 11 b)

Respuestas obtenidas %	Postventa zona 1 matutino	Postventa zona 1 vespertino	Postventa zona 2 matutino	Postventa zona 2 vespertino	Preventa zona 1 matutino	Preventa zona 1 vespertino	Preventa zona 2 matutino	Preventa zona 2 vespertino
Puedo decidir	13%	20%	6%	0%	5%	0%	7%	0%
Se me consulta	20%	10%	26%	26%	5%	33%	7%	9%
Sólo recibo información	40%	60%	53%	46%	64%	25%	71%	63%
Ninguna participación	26%	10%	13%	26%	23%	41%	14%	27%

Participación en el lanzamiento de nuevos productos (Ítem 11 c)

Respuestas obtenidas %	Postventa zona 1 matutino	Postventa zona 1 vespertino	Postventa zona 2 matutino	Postventa zona 2 vespertino	Preventa zona 1 matutino	Preventa zona 1 vespertino	Preventa zona 2 matutino	Preventa zona 2 vespertino
Puedo decidir	6%	0%	6%	0%	5%	0%	7%	4%
Se me consulta	26%	20%	13%	0%	5%	25%	7%	9%
Sólo recibo información	33%	50%	53%	60%	52%	33%	64%	63%
Ninguna participación	33%	30%	26%	40%	35%	41%	21%	22%

Participación en la reorganización de áreas de trabajo (Ítem 11 d)

Respuestas obtenidas %	Postventa zona 1 matutino	Postventa zona 1 vespertino	Postventa zona 2 matutino	Postventa zona 2 vespertino	Preventa zona 1 matutino	Preventa zona 1 vespertino	Preventa zona 2 matutino	Preventa zona 2 vespertino
Puedo decidir	13%	10%	0%	0%	0%	8%	7%	0%
Se me consulta	13%	10%	0%	0%	0%	8%	7%	9%
Sólo recibo información	20%	40%	60%	20%	52%	50%	28%	31%
Ninguna participación	53%	40%	40%	80%	47%	33%	57%	59%

Participación en la introducción de cambios en la dirección (Ítem 11 e)

Respuestas obtenidas %	Postventa zona 1 matutino	Postventa zona 1 vespertino	Postventa zona 2 matutino	Postventa zona 2 vespertino	Preventa zona 1 matutino	Preventa zona 1 vespertino	Preventa zona 2 matutino	Preventa zona 2 vespertino
Puedo decidir	6%	10%	0%	0%	0%	8%	0%	0%
Se me consulta	0%	0%	0%	0%	0%	8%	7%	4%
Sólo recibo información	26%	40%	33%	20%	58%	33%	50%	45%
Ninguna participación	66%	50%	66%	80%	41%	50%	42%	50%



## Participación en contrataciones de personal (ítem 11 f)

Respuestas obtenidas %	Postventa zona 1 matutino	Postventa zona 1 vespertino	Postventa zona 2 matutino	Postventa zona 2 vespertino	Preventa zona 1 matutino	Preventa zona 1 vespertino	Preventa zona 2 matutino	Preventa zona 2 vespertino
Puedo decidir	0%	0%	0%	0%	0%	8%	0%	4%
Se me consulta	0%	0%	0%	0%	0%	8%	0%	0%
Sólo recibo información	13%	20%	20%	6%	41%	33%	28%	13%
Ninguna participación	86%	80%	80%	93%	58%	50%	71%	81%

## Participación en la elaboración de normas de trabajo (ítem 11 g)

Respuestas obtenidas %	Postventa zona 1 matutino	Postventa zona 1 vespertino	Postventa zona 2 matutino	Postventa zona 2 vespertino	Preventa zona 1 matutino	Preventa zona 1 vespertino	Preventa zona 2 matutino	Preventa zona 2 vespertino
Puedo decidir	13%	0%	0%	6%	0%	8%	0%	4%
Se me consulta	6%	0%	0%	6%	0%	8%	0%	4%
Sólo recibo información	26%	60%	40%	13%	47%	33%	50%	31%
Ninguna participación	53%	40%	60%	73%	52%	50%	50%	59%

## Supervisión sobre los métodos (ítem 12 a)

Respuestas obtenidas %	Postventa zona 1 matutino	Postventa zona 1 vespertino	Postventa zona 2 matutino	Postventa zona 2 vespertino	Preventa zona 1 matutino	Preventa zona 1 vespertino	Preventa zona 2 matutino	Preventa zona 2 vespertino
no interviene	0%	10%	0%	0%	0%	8%	7%	4%
Insuficiente	13%	0%	0%	0%	0%	50%	0%	4%
Adecuada	86%	80%	100%	100%	100%	41%	85%	77%
Excesiva	0%	10%	0%	0%	0%	0%	7%	13%

## Supervisión sobre la planificación (ítem 12 b)

Respuestas obtenidas %	Postventa zona 1 matutino	Postventa zona 1 vespertino	Postventa zona 2 matutino	Postventa zona 2 vespertino	Preventa zona 1 matutino	Preventa zona 1 vespertino	Preventa zona 2 matutino	Preventa zona 2 vespertino
no interviene	0%	0%	0%	0%	0%	16%	0%	0%
Insuficiente	6%	0%	0%	6%	0%	25%	7%	9%
Adecuada	93%	100%	100%	93%	100%	58%	92%	72%
Excesiva	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	18%

## Supervisión sobre el ritmo (ítem 12 c)

Respuestas obtenidas %	Postventa zona 1 matutino	Postventa zona 1 vespertino	Postventa zona 2 matutino	Postventa zona 2 vespertino	Preventa zona 1 matutino	Preventa zona 1 vespertino	Preventa zona 2 matutino	Preventa zona 2 vespertino
no interviene	0%	0%	0%	0%	0%	16%	14%	0%
Insuficiente	6%	0%	0%	0%	0%	16%	0%	0%
Adecuada	86%	100%	100%	100%	100%	66%	85%	81%
Excesiva	6%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	18%

## Supervisión sobre la calidad (ítem 12 d)

Respuestas obtenidas %	Postventa zona 1 matutino	Postventa zona 1 vespertino	Postventa zona 2 matutino	Postventa zona 2 vespertino	Preventa zona 1 matutino	Preventa zona 1 vespertino	Preventa zona 2 matutino	Preventa zona 2 vespertino
no interviene	0%	0%	0%	0%	0%	16%	14%	0%
Insuficiente	0%	0%	0%	0%	0%	16%	0%	0%
Adecuada	100%	90%	100%	86%	100%	66%	85%	81%
Excesiva	0%	10%	0%	13%	0%	0%	0%	18%

## Interés por el trabajador / Compensación

Grupo de call center	Rango	Media	Desviación típica	Mediana	Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado	Total personas
1 Postventa zona 1 matutino	0-73	30.33	21.51	33	12	0	2	1	15
2 Postventa zona 1 vespertino	0-73	30	15.72	27.5	9	0	1	0	10
3 Postventa zona 2 matutino	0-73	22.67	19.17	13	14	0	1	0	15
4 Postventa zona 2 vespertino	0-73	29.53	22.24	37	13	0	0	2	15
5 Preventa zona 1 matutino	0-73	35.41	18	35	13	1	0	3	17
6 Preventa zona 1 vespertino	0-73	33.67	19.31	38	10	0	1	1	12
7 Preventa zona 2 matutino	0-73	33.5	14.71	36.5	13	0	0	1	14
8 Preventa zona 2 vespertino	0-73	37.64	17.03	40	17	0	3	2	22

El interés por el trabajador hace referencia al grado en que la empresa muestra una preocupación de carácter personal y a largo plazo por el trabajador. Estas cuestiones se manifiestan en la preocupación de la organización por la promoción, formación, desarrollo de carrera de sus trabajadores, por mantener informados a los trabajadores sobre tales cuestiones así como por la percepción tanto de seguridad en el empleo como de la existencia de un equilibrio entre lo que el trabajador aporta y la compensación que por ello obtiene. Los ítems que comprenden este factor son:

### Información sobre la formación (ítem 13 a)

Respuestas obtenidas %	Postventa zona 1 matutino	Postventa zona 1 vespertino	Postventa zona 2 matutino	Postventa zona 2 vespertino	Preventa zona 1 matutino	Preventa zona 1 vespertino	Preventa zona 2 matutino	Preventa zona 2 vespertino
no hay información	33%	30%	20%	26%	29%	25%	21%	18%
insuficiente	20%	30%	0%	13%	23%	16%	35%	40%
es adecuada	46%	40%	80%	60%	47%	58%	42%	40%

### Información sobre las posibilidades de promoción (ítem 13 b)

Respuestas obtenidas %	Postventa zona 1 matutino	Postventa zona 1 vespertino	Postventa zona 2 matutino	Postventa zona 2 vespertino	Preventa zona 1 matutino	Preventa zona 1 vespertino	Preventa zona 2 matutino	Preventa zona 2 vespertino
no hay información	26%	0%	33%	33%	23%	41%	14%	27%
insuficiente	20%	60%	0%	13%	41%	33%	35%	22%
es adecuada	53%	40%	66%	53%	35%	25%	50%	50%

### Información sobre requisitos para la promoción (ítem 13 c)

Respuestas obtenidas %	Postventa zona 1 matutino	Postventa zona 1 vespertino	Postventa zona 2 matutino	Postventa zona 2 vespertino	Preventa zona 1 matutino	Preventa zona 1 vespertino	Preventa zona 2 matutino	Preventa zona 2 vespertino
no hay información	26%	20%	46%	46%	35%	41%	28%	36%
insuficiente	33%	40%	0%	6%	23%	25%	35%	27%
es adecuada	40%	40%	53%	46%	41%	33%	35%	36%

## Información sobre la situación de la empresa (Ítem 13 d)

Respuestas obtenidas %	Postventa zona 1 matutino	Postventa zona 1 vespertino	Postventa zona 2 matutino	Postventa zona 2 vespertino	Preventa zona 1 matutino	Preventa zona 1 vespertino	Preventa zona 2 matutino	Preventa zona 2 vespertino
no hay información	20%	10%	33%	40%	35%	33%	28%	22%
insuficiente	6%	30%	6%	6%	23%	16%	21%	27%
es adecuada	73%	60%	60%	53%	41%	50%	50%	50%

## Facilidades para el desarrollo profesional (Ítem 41)

Respuestas obtenidas %	Postventa zona 1 matutino	Postventa zona 1 vespertino	Postventa zona 2 matutino	Postventa zona 2 vespertino	Preventa zona 1 matutino	Preventa zona 1 vespertino	Preventa zona 2 matutino	Preventa zona 2 vespertino
Adecuadamente	33%	10%	73%	73%	29%	16%	35%	13%
Regular	46%	70%	20%	6%	17%	41%	35%	18%
Insuficientemente	13%	20%	6%	13%	23%	25%	7%	27%
no existe posibilidad de desarrollo profesional	6%	0%	0%	6%	29%	16%	21%	40%

## Valoración de la formación (Ítem 42)

Respuestas obtenidas %	Postventa zona 1 matutino	Postventa zona 1 vespertino	Postventa zona 2 matutino	Postventa zona 2 vespertino	Preventa zona 1 matutino	Preventa zona 1 vespertino	Preventa zona 2 matutino	Preventa zona 2 vespertino
muy adecuada	40%	30%	60%	53%	17%	41%	21%	9%
Suficiente	26%	50%	26%	33%	29%	16%	50%	40%
insuficiente en algunos casos	33%	20%	13%	6%	47%	41%	28%	50%
totalmente insuficiente	0%	0%	0%	6%	5%	0%	0%	0%

## Equilibrio entre esfuerzo y recompensas (Ítem 43)

Respuestas obtenidas %	Postventa zona 1 matutino	Postventa zona 1 vespertino	Postventa zona 2 matutino	Postventa zona 2 vespertino	Preventa zona 1 matutino	Preventa zona 1 vespertino	Preventa zona 2 matutino	Preventa zona 2 vespertino
muy adecuada	26%	30%	20%	13%	17%	33%	21%	9%
Suficiente	33%	40%	46%	33%	41%	33%	28%	36%
insuficiente en algunos casos	33%	30%	33%	33%	35%	33%	50%	54%
totalmente insuficiente	6%	0%	0%	20%	5%	0%	0%	0%

## Satisfacción con el salario (Ítem 44)

Respuestas obtenidas %	Postventa zona 1 matutino	Postventa zona 1 vespertino	Postventa zona 2 matutino	Postventa zona 2 vespertino	Preventa zona 1 matutino	Preventa zona 1 vespertino	Preventa zona 2 matutino	Preventa zona 2 vespertino
muy satisfecho	6%	30%	0%	0%	5%	16%	0%	0%
Satisfecho	40%	40%	66%	53%	70%	58%	42%	45%
Insatisfecho	46%	20%	33%	33%	23%	25%	50%	54%
muy insatisfecho	6%	10%	0%	13%	0%	0%	7%	0%



## Especificaciones de la cantidad de trabajo (Ítem 14 c)

Respuestas obtenidas %	Postventa zona 1 matutino	Postventa zona 1 vespertino	Postventa zona 2 matutino	Postventa zona 2 vespertino	Preventa zona 1 matutino	Preventa zona 1 vespertino	Preventa zona 2 matutino	Preventa zona 2 vespertino
muy clara	66%	50%	60%	66%	64%	41%	57%	50%
Clara	33%	50%	33%	33%	35%	33%	42%	31%
poco clara	0%	0%	6%	0%	0%	16%	0%	18%
nada clara	0%	0%	0%	0%	0%	8%	0%	0%

## Especificaciones de la calidad e trabajo (Ítem 14 d)

Respuestas obtenidas %	Postventa zona 1 matutino	Postventa zona 1 vespertino	Postventa zona 2 matutino	Postventa zona 2 vespertino	Preventa zona 1 matutino	Preventa zona 1 vespertino	Preventa zona 2 matutino	Preventa zona 2 vespertino
muy clara	80%	60%	86%	73%	70%	41%	50%	45%
Clara	20%	40%	13%	26%	29%	50%	50%	36%
poco clara	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	18%
nada clara	0%	0%	0%	0%	0%	8%	0%	0%

## Especificaciones de los tiempos de trabajo (Ítem 14 e)

Respuestas obtenidas %	Postventa zona 1 matutino	Postventa zona 1 vespertino	Postventa zona 2 matutino	Postventa zona 2 vespertino	Preventa zona 1 matutino	Preventa zona 1 vespertino	Preventa zona 2 matutino	Preventa zona 2 vespertino
muy clara	46%	50%	73%	73%	58%	16%	50%	40%
Clara	53%	50%	20%	26%	41%	41%	42%	50%
poco clara	0%	0%	6%	0%	0%	25%	7%	9%
nada clara	0%	0%	0%	0%	0%	16%	0%	0%

## Especificaciones de la responsabilidad del puesto (Ítem 14f)

Respuestas obtenidas %	Postventa zona 1 matutino	Postventa zona 1 vespertino	Postventa zona 2 matutino	Postventa zona 2 vespertino	Preventa zona 1 matutino	Preventa zona 1 vespertino	Preventa zona 2 matutino	Preventa zona 2 vespertino
muy clara	60%	40%	80%	73%	64%	16%	57%	54%
Clara	33%	40%	20%	26%	35%	58%	42%	36%
poco clara	6%	20%	0%	0%	0%	8%	0%	9%
nada clara	0%	0%	0%	0%	0%	16%	0%	0%

## Tareas irrealizables (Ítem 15 a)

Respuestas obtenidas %	Postventa zona 1 matutino	Postventa zona 1 vespertino	Postventa zona 2 matutino	Postventa zona 2 vespertino	Preventa zona 1 matutino	Preventa zona 1 vespertino	Preventa zona 2 matutino	Preventa zona 2 vespertino
siempre o casi siempre	0%	0%	0%	0%	0%	8%	0%	0%
a menudo	6%	0%	0%	0%	5%	8%	0%	0%
a veces	13%	10%	0%	6%	5%	33%	21%	22%
nunca o casi nunca	80%	90%	100%	93%	88%	50%	78%	77%

## Procedimientos de trabajo incompatibles con objetivos (Ítem 15 b)

Respuestas obtenidas %	Postventa zona 1 matutino	Postventa zona 1 vespertino	Postventa zona 2 matutino	Postventa zona 2 vespertino	Preventa zona 1 matutino	Preventa zona 1 vespertino	Preventa zona 2 matutino	Preventa zona 2 vespertino
siempre o casi siempre	0%	0%	0%	6%	0%	0%	0%	0%
a menudo	0%	0%	0%	0%	0%	16%	0%	0%
a veces	33%	30%	13%	13%	23%	50%	14%	22%
nunca o casi nunca	66%	70%	86%	80%	76%	33%	85%	77%

## Conflictos morales (Ítem 15 c)

Respuestas obtenidas %	Postventa zona 1 matutino	Postventa zona 1 vespertino	Postventa zona 2 matutino	Postventa zona 2 vespertino	Preventa zona 1 matutino	Preventa zona 1 vespertino	Preventa zona 2 matutino	Preventa zona 2 vespertino
siempre o casi siempre	6%	0%	0%	0%	0%	8%	0%	0%
a menudo	13%	0%	0%	13%	0%	16%	7%	0%
a veces	20%	30%	6%	0%	17%	25%	14%	22%
nunca o casi nunca	60%	70%	93%	86%	82%	50%	78%	77%

## Instrucciones contradictorias (Ítem 15 d)

Respuestas obtenidas %	Postventa zona 1 matutino	Postventa zona 1 vespertino	Postventa zona 2 matutino	Postventa zona 2 vespertino	Preventa zona 1 matutino	Preventa zona 1 vespertino	Preventa zona 2 matutino	Preventa zona 2 vespertino
siempre o casi siempre	0%	0%	0%	0%	0%	16%	7%	9%
a menudo	13%	0%	0%	0%	0%	16%	28%	13%
a veces	40%	30%	0%	13%	29%	50%	21%	18%
nunca o casi nunca	46%	70%	100%	86%	70%	16%	42%	59%

## Asignación de tareas que exceden el cometido del puesto (Ítem 15 e)

Respuestas obtenidas %	Postventa zona 1 matutino	Postventa zona 1 vespertino	Postventa zona 2 matutino	Postventa zona 2 vespertino	Preventa zona 1 matutino	Preventa zona 1 vespertino	Preventa zona 2 matutino	Preventa zona 2 vespertino
siempre o casi siempre	0%	0%	0%	0%	0%	0%	7%	0%
a menudo	0%	0%	0%	0%	0%	8%	14%	4%
a veces	13%	10%	6%	6%	11%	16%	21%	18%
nunca o casi nunca	86%	90%	93%	93%	88%	75%	57%	77%

## Relaciones y apoyo social

Grupo de call center	Rango	Media	Desviación típica	Mediana	Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado	Total personas
1 Postventa zona 1 matutino	0-97	9.6	12.84	4	13	1	0	1	15
2 Postventa zona 1 vespertino	0-97	16.6	9.35	16	7	3	0	0	10
3 Postventa zona 2 matutino	0-97	12.47	12.13	10	13	0	2	0	15
4 Postventa zona 2 vespertino	0-97	10.73	7.17	12	15	0	0	0	15
5 Preventa zona 1 matutino	0-97	10.88	7.04	12	17	0	0	0	17
6 Preventa zona 1 vespertino	0-97	25.67	17.48	25	6	2	1	3	12
7 Preventa zona 2 matutino	0-97	21.21	11.77	22	11	0	1	2	14
8 Preventa zona 2 vespertino	0-97	29.73	14.07	27.5	11	5	0	6	22



El factor Relaciones Interpersonales se refiere a aquellos aspectos de las condiciones de trabajo que se derivan de las relaciones que se establecen entre las personas en los entornos de trabajo. Recoge este factor el concepto de “apoyo social”, entendido como factor moderador del estrés, y que el método concreta estudiando la posibilidad de contar con apoyo instrumental o ayuda proveniente de otras personas del entorno de trabajo (jefes, compañeros) para poder realizar adecuadamente el trabajo, y por la calidad de tales relaciones.

Igualmente, las relaciones entre personas pueden ser origen, con distintas frecuencias e intensidades, de situaciones conflictivas de distinta naturaleza (distintas formas de violencia, conflictos personales; ante las cuales, las organizaciones pueden o no haber adoptado ciertos protocolos de actuación. Los ítems con que el método aborda estas cuestiones son:

16 a ¿puedes contar con tus jefes?

Respuestas obtenidas %	Postventa zona 1 matutino	Postventa zona 1 vespertino	Postventa zona 2 matutino	Postventa zona 2 vespertino	Preventa zona 1 matutino	Preventa zona 1 vespertino	Preventa zona 2 matutino	Preventa zona 2 vespertino
siempre o casi siempre	80%	80%	93%	86%	76%	25%	35%	36%
a menudo	13%	0%	6%	13%	17%	8%	14%	31%
a veces	0%	10%	0%	0%	5%	58%	28%	18%
nunca o casi nunca	6%	0%	0%	0%	0%	8%	21%	9%
No tengo, no hay otras personas	0%	10%	0%	0%	0%	0%	0%	4%

16 b ¿puedes contar con tus compañeros?

Respuestas obtenidas %	Postventa zona 1 matutino	Postventa zona 1 vespertino	Postventa zona 2 matutino	Postventa zona 2 vespertino	Preventa zona 1 matutino	Preventa zona 1 vespertino	Preventa zona 2 matutino	Preventa zona 2 vespertino
siempre o casi siempre	60%	30%	60%	40%	58%	41%	42%	22%
a menudo	26%	20%	13%	20%	29%	33%	35%	18%
a veces	0%	30%	20%	33%	11%	16%	21%	54%
nunca o casi nunca	13%	10%	6%	6%	0%	0%	0%	0%
No tengo, no hay otras personas	0%	10%	0%	0%	0%	8%	0%	4%

## 16 c ¿puedes contar con tus subordinados?

Respuestas obtenidas %	Postventa zona 1 matutino	Postventa zona 1 vespertino	Postventa zona 2 matutino	Postventa zona 2 vespertino	Preventa zona 1 matutino	Preventa zona 1 vespertino	Preventa zona 2 matutino	Preventa zona 2 vespertino
siempre o casi siempre	46%	10%	26%	40%	29%	16%	28%	13%
a menudo	6%	0%	0%	0%	17%	25%	42%	13%
a veces	13%	10%	13%	13%	5%	16%	7%	13%
nunca o casi nunca	13%	20%	13%	26%	17%	16%	0%	36%
No tengo, no hay otras personas	20%	60%	46%	20%	29%	25%	21%	22%

## 16 d ¿puedes contar con otras personas que trabajan en la empresa?

Respuestas obtenidas %	Postventa zona 1 matutino	Postventa zona 1 vespertino	Postventa zona 2 matutino	Postventa zona 2 vespertino	Preventa zona 1 matutino	Preventa zona 1 vespertino	Preventa zona 2 matutino	Preventa zona 2 vespertino
siempre o casi siempre	13%	10%	13%	20%	23%	8%	7%	0%
a menudo	6%	0%	20%	6%	11%	0%	28%	0%
a veces	6%	20%	20%	6%	23%	16%	21%	13%
nunca o casi nunca	20%	30%	33%	33%	17%	16%	14%	50%
No tengo, no hay otras personas	53%	40%	13%	33%	23%	58%	28%	36%

## Calidad de las relaciones (Ítem 17)

Respuestas obtenidas %	Postventa zona 1 matutino	Postventa zona 1 vespertino	Postventa zona 2 matutino	Postventa zona 2 vespertino	Preventa zona 1 matutino	Preventa zona 1 vespertino	Preventa zona 2 matutino	Preventa zona 2 vespertino
Buenas	93%	90%	80%	100%	94%	41%	71%	27%
Regulares	0%	10%	20%	0%	5%	58%	28%	68%
Malas	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	4%
no tengo compañeros	6%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

## Exposición a conflictos interpersonales (Ítem 18 a)

Respuestas obtenidas %	Postventa zona 1 matutino	Postventa zona 1 vespertino	Postventa zona 2 matutino	Postventa zona 2 vespertino	Preventa zona 1 matutino	Preventa zona 1 vespertino	Preventa zona 2 matutino	Preventa zona 2 vespertino
raras veces	46%	70%	33%	33%	52%	25%	64%	54%
con frecuencia	0%	0%	0%	0%	0%	33%	0%	18%
constantemente	0%	0%	0%	0%	0%	8%	21%	9%
no existen	53%	30%	66%	66%	47%	33%	14%	18%

## Exposición a violencia física (Ítem 18 b)

Respuestas obtenidas %	Postventa zona 1 matutino	Postventa zona 1 vespertino	Postventa zona 2 matutino	Postventa zona 2 vespertino	Preventa zona 1 matutino	Preventa zona 1 vespertino	Preventa zona 2 matutino	Preventa zona 2 vespertino
raras veces	0%	20%	6%	0%	5%	0%	7%	9%
con frecuencia	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
constantemente	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	4%
no existen	100%	80%	93%	100%	94%	100%	92%	86%



## Exposición a violencia psicológica (Ítem 18 c)

Respuestas obtenidas %	Postventa zona 1 matutino	Postventa zona 1 vespertino	Postventa zona 2 matutino	Postventa zona 2 vespertino	Preventa zona 1 matutino	Preventa zona 1 vespertino	Preventa zona 2 matutino	Preventa zona 2 vespertino
raras veces	13%	40%	13%	0%	5%	8%	14%	36%
con frecuencia	0%	0%	0%	0%	0%	16%	14%	13%
constantemente	0%	0%	0%	0%	0%	8%	0%	0%
no existen	86%	60%	86%	100%	94%	66%	71%	50%

## Exposición a acoso sexual (Ítem 18 d)

Respuestas obtenidas %	Postventa zona 1 matutino	Postventa zona 1 vespertino	Postventa zona 2 matutino	Postventa zona 2 vespertino	Preventa zona 1 matutino	Preventa zona 1 vespertino	Preventa zona 2 matutino	Preventa zona 2 vespertino
raras veces	0%	10%	6%	0%	11%	0%	7%	0%
con frecuencia	0%	0%	0%	0%	0%	8%	0%	0%
constantemente	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
no existen	100%	90%	93%	100%	88%	91%	92%	100%

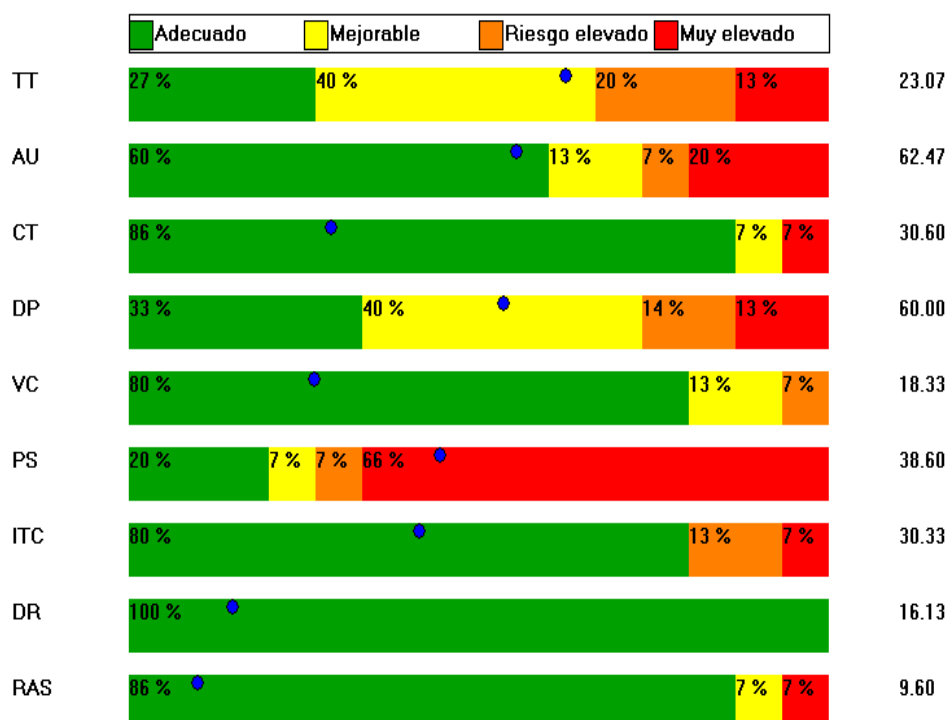
## Gestión de la empresa de las situaciones de conflicto (Ítem 19) Sólo a título descriptivo

Respuestas obtenidas %	Postventa zona 1 matutino	Postventa zona 1 vespertino	Postventa zona 2 matutino	Postventa zona 2 vespertino	Preventa zona 1 matutino	Preventa zona 1 vespertino	Preventa zona 2 matutino	Preventa zona 2 vespertino
deja que sean los implicados quienes solucionen el tema	26%	10%	6%	0%	5%	33%	21%	22%
pide a los mandos de los afectados que traten de buscar una solución al problema	0%	30%	13%	20%	17%	16%	42%	31%
tiene establecido un procedimiento formal de actuación	40%	30%	20%	6%	41%	25%	7%	9%
no lo sé	33%	30%	60%	73%	35%	25%	28%	36%

## Exposición a discriminación (Ítem 20)

Respuestas obtenidas %	Postventa zona 1 matutino	Postventa zona 1 vespertino	Postventa zona 2 matutino	Postventa zona 2 vespertino	Preventa zona 1 matutino	Preventa zona 1 vespertino	Preventa zona 2 matutino	Preventa zona 2 vespertino
siempre o casi siempre	6%	0%	0%	0%	0%	8%	21%	0%
a menudo	0%	0%	0%	0%	0%	8%	0%	0%
a veces	0%	0%	0%	0%	5%	25%	7%	22%
nunca o casi nunca	93%	100%	100%	100%	94%	58%	71%	77%

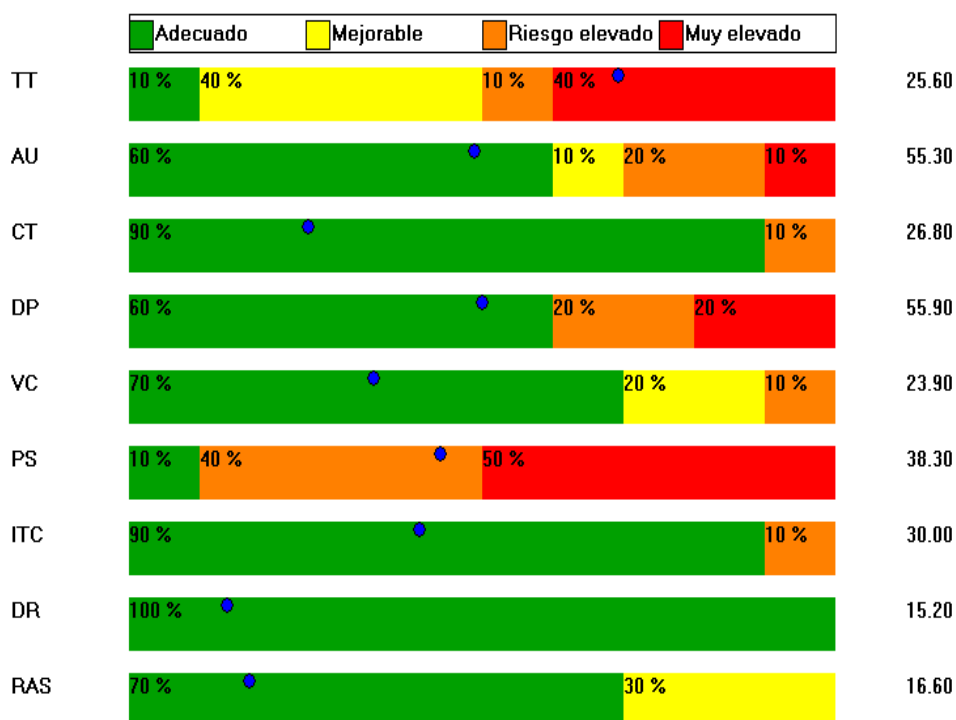
## ANEXO 6A – Grupo 1: Postventa zona 1 matutino.



### Perfiles:

F	FACTOR	Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado	TOTAL PERSONAS
TT	Tiempo de trabajo	4	6	3	2	15
AU	Autonomía	9	2	1	3	15
CT	Carga de trabajo	13	1	0	1	15
DP	Demandas psicológ	5	6	2	2	15
VC	Variedad / Conteni	12	2	1	0	15
PS	Participación / Sup	3	1	1	10	15
ITC	Interés por el traba	12	0	2	1	15
DR	Desempeño de rol	15	0	0	0	15
RAS	Relaciones y apoyo	13	1	0	1	15

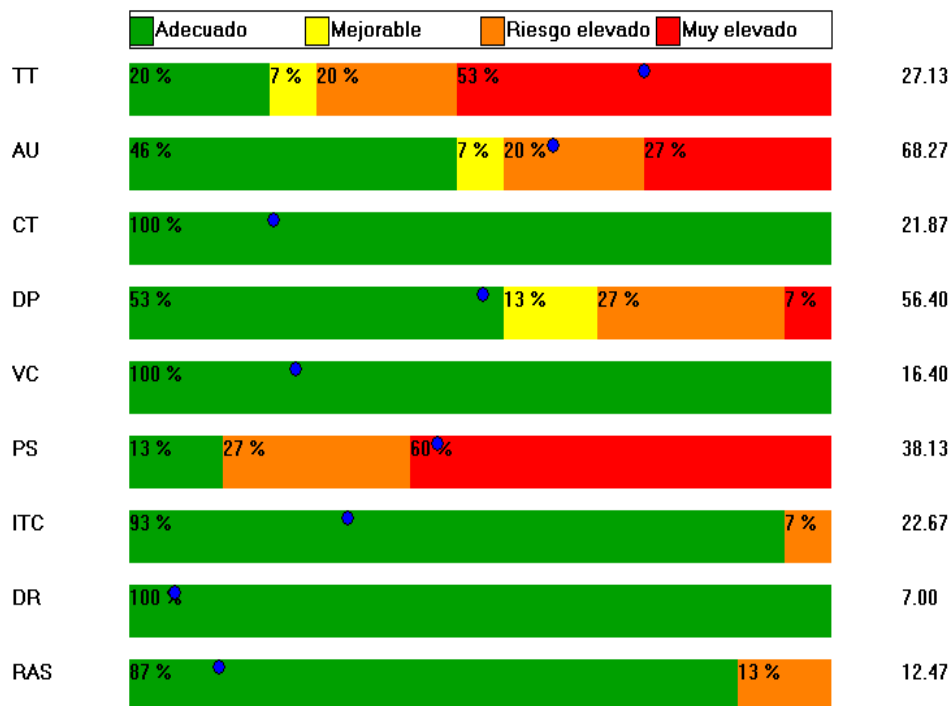
## ANEXO 6B – Grupo 2: Postventa zona 1 vespertino.



### Perfiles:

F	FACTOR	Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado	TOTAL PERSONAS
TT	Tiempo de trabajo	1	4	1	4	10
AU	Autonomía	6	1	2	1	10
CT	Carga de trabajo	9	0	1	0	10
DP	Demandas psicológ	6	0	2	2	10
VC	Variedad / Conteni	7	2	1	0	10
PS	Participación / Supr	1	0	4	5	10
ITC	Interés por el traba	9	0	1	0	10
DR	Desempeño de rol	10	0	0	0	10
RAS	Relaciones y apoyo	7	3	0	0	10

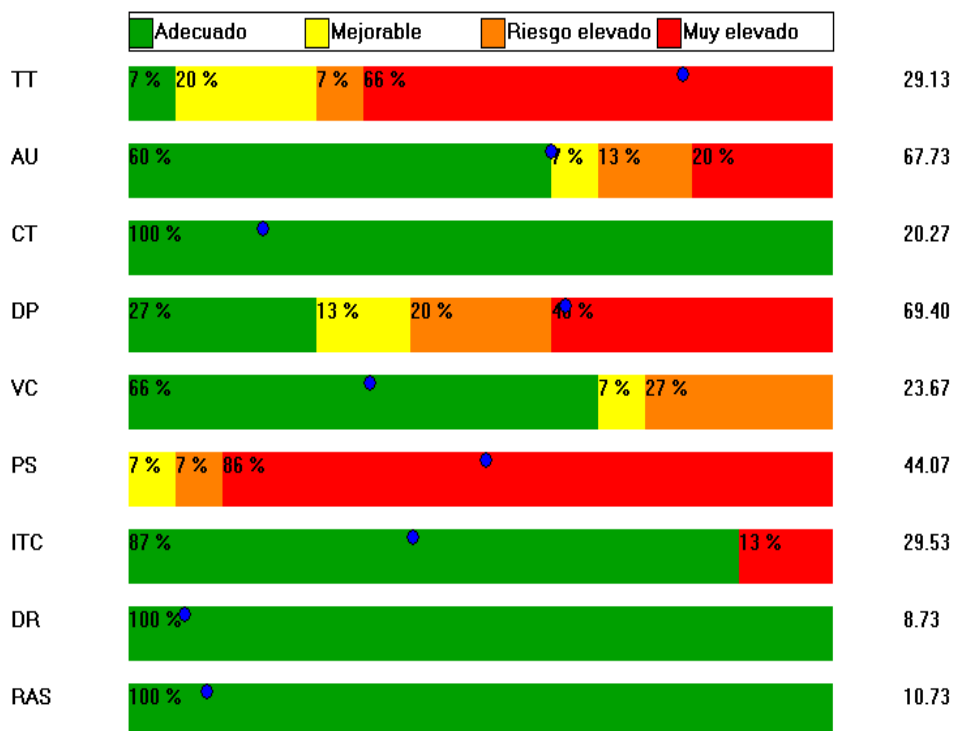
### ANEXO 6C – Grupo 3: Postventa zona 2 matutino



#### Perfiles:

F	FACTOR	Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado	TOTAL PERSONAS
TT	Tiempo de trabajo	3	1	3	8	15
AU	Autonomía	7	1	3	4	15
CT	Carga de trabajo	15	0	0	0	15
DP	Demandas psicológ	8	2	4	1	15
VC	Variedad / Conteni	15	0	0	0	15
PS	Participación / Sup	2	0	4	9	15
ITC	Interés por el traba	14	0	1	0	15
DR	Desempeño de rol	15	0	0	0	15
RAS	Relaciones y apoyo	13	0	2	0	15

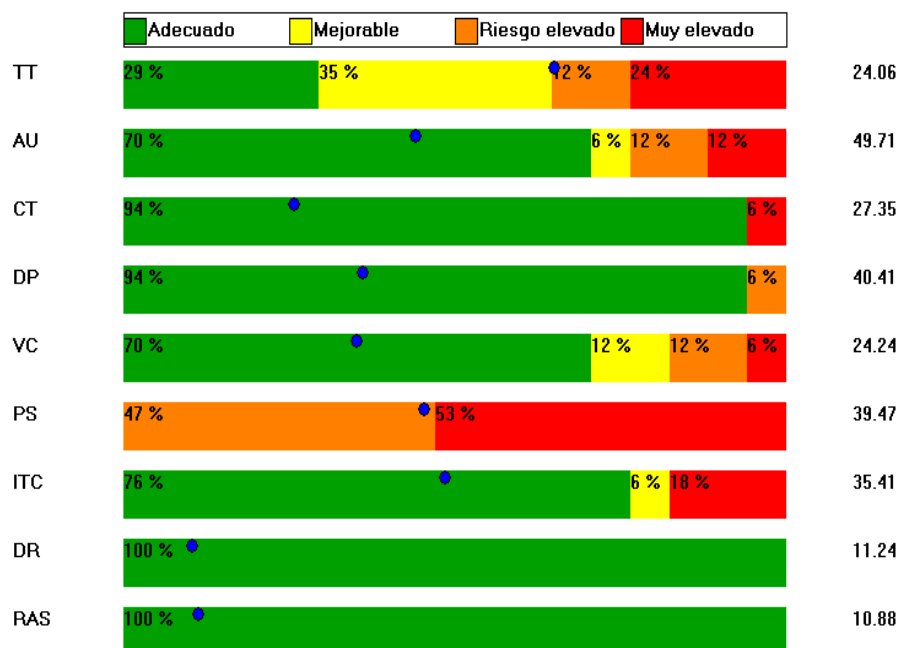
### ANEXO 6D - Grupo 4: Postventa zona 2 vespertino.



### Perfiles:

F	FACTOR	Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado	TOTAL PERSONAS
TT	Tiempo de trabajo	1	3	1	10	15
AU	Autonomía	9	1	2	3	15
CT	Carga de trabajo	15	0	0	0	15
DP	Demandas psicológ	4	2	3	6	15
VC	Variedad / Conteni	10	1	4	0	15
PS	Participación / Sup	0	1	1	13	15
ITC	Interés por el traba	13	0	0	2	15
DR	Desempeño de rol	15	0	0	0	15
RAS	Relaciones y apoyo	15	0	0	0	15

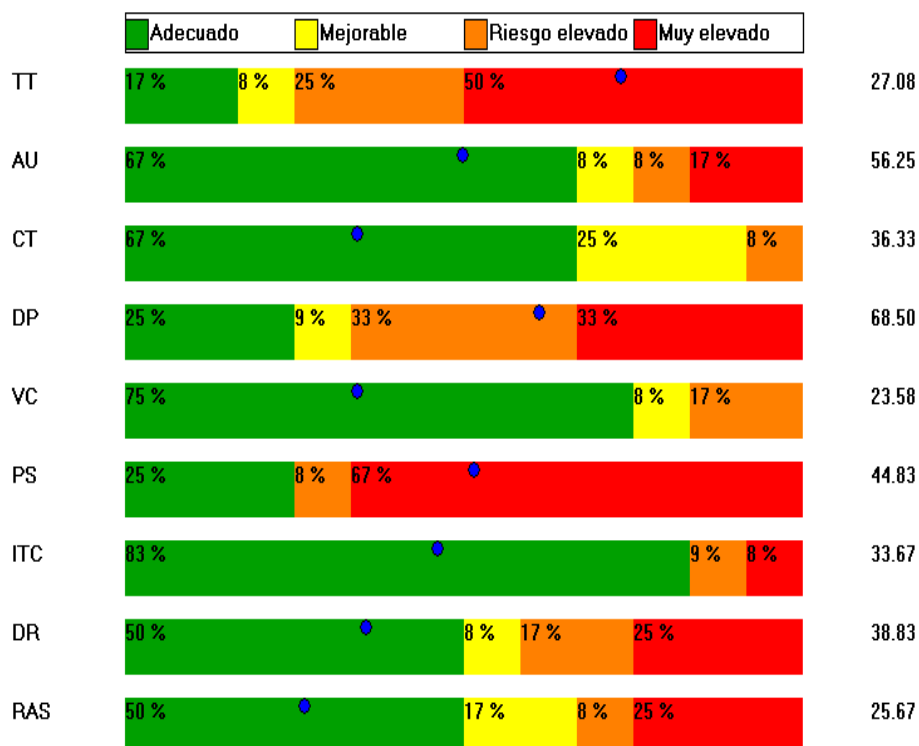
## ANEXO 6E - Grupo 5: Preventa zona 1 matutino



### Perfiles:

F	FACTOR	Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado	TOTAL PERSONAS
TT	Tiempo de trabajo	5	6	2	4	17
AU	Autonomía	12	1	2	2	17
CT	Carga de trabajo	16	0	0	1	17
DP	Demandas psicológ	16	0	1	0	17
VC	Variedad / Conteni	12	2	2	1	17
PS	Participación / Sup	0	0	8	9	17
ITC	Interés por el traba	13	1	0	3	17
DR	Desempeño de rol	17	0	0	0	17
RAS	Relaciones y apoyo	17	0	0	0	17

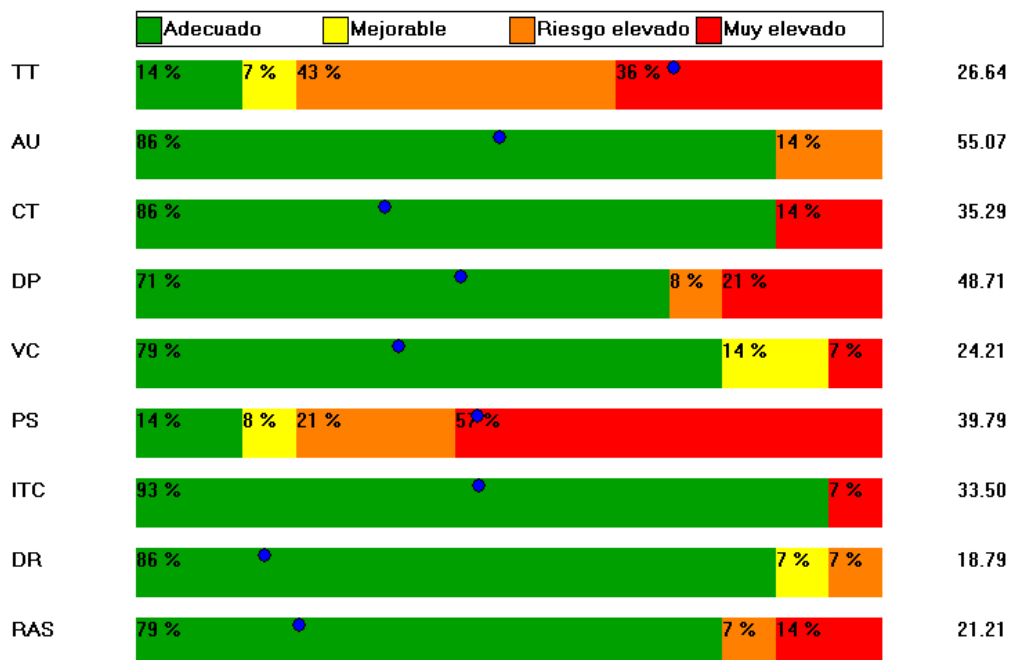
## ANEXO 6F – Grupo 6: Preventa zona 1 vespertino.



### Perfiles:

F	FACTOR	Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado	TOTAL PERSONAS
TT	Tiempo de trabajo	2	1	3	6	12
AU	Autonomía	8	1	1	2	12
CT	Carga de trabajo	8	3	1	0	12
DP	Demandas psicológ	3	1	4	4	12
VC	Variedad / Conteni	9	1	2	0	12
PS	Participación / Sup	3	0	1	8	12
ITC	Interés por el traba	10	0	1	1	12
DR	Desempeño de rol	6	1	2	3	12
RAS	Relaciones y apoyo	6	2	1	3	12

### ANEXO 6G - Grupo 7: Preventa zona 2 matutino.

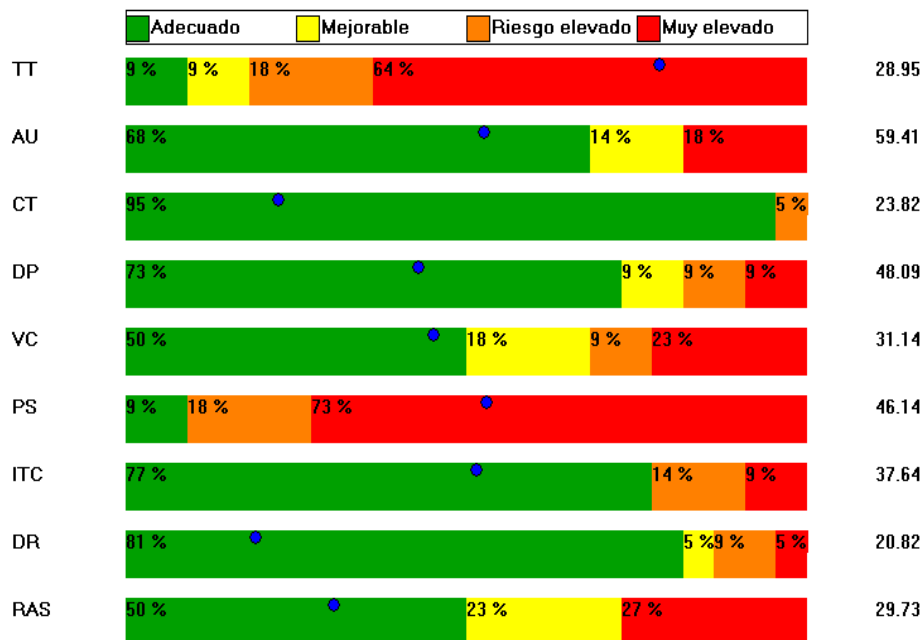


#### Perfiles:

F	FACTOR	Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado	TOTAL PERSONAS
TT	Tiempo de trabajo	2	1	6	5	14
AU	Autonomía	12	0	2	0	14
CT	Carga de trabajo	12	0	0	2	14
DP	Demandas psicológ	10	0	1	3	14
VC	Variedad / Conteni	11	2	0	1	14
PS	Participación / Sup	2	1	3	8	14
ITC	Interés por el traba	13	0	0	1	14
DR	Desempeño de rol	12	1	1	0	14
RAS	Relaciones y apoyo	11	0	1	2	14



## ANEXO 6H – Grupo 8: Preventa zona 2 vespertino



### Perfiles:

F	FACTOR	Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado	TOTAL PERSONAS
TT	Tiempo de trabajo	2	2	4	14	22
AU	Autonomía	15	3	0	4	22
CT	Carga de trabajo	21	0	1	0	22
DP	Demandas psicológ	16	2	2	2	22
VC	Variedad / Conteni	11	4	2	5	22
PS	Participación / Sup	2	0	4	16	22
ITC	Interés por el traba	17	0	3	2	22
DR	Desempeño de rol	18	1	2	1	22
RAS	Relaciones y apoyo	11	5	0	6	22