

MEDICIÓN DE FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN MERCASUR

Trabajo de grado
En modalidad de Pasantía

Leidy Nayibe Rivera Murillo

Psicóloga Johanna Garrido Pinzón.

UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
FACULTAD DE PSICOLOGIA
FLORIDABLANCA, 2010

MEDICION DE FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN MERCASUR

Trabajo de grado

En modalidad de Pasantía

Leidy Nayibe Rivera Murillo

Directora

Psicóloga Johanna Garrido Pinzón

UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
FACULTAD DE PSICOLOGIA
FLORIDABLANCA, 2010.

Nota de aceptación _____

Jurado 1 (Representante(s) de la Organización) _____

Jurado 2 (Asesor) _____

Jurado 3 (Representante comité Proyectos de Grado) _____

Floridablanca, _____

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
RESUMEN (Español)	6
RESUMEN (Inglés)	7
JUSTIFICACIÓN	8
OBJETIVOS	11
<i>Objetivo General</i>	11
<i>Objetivos Específicos</i>	11
CONTEXTUALIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN	12
REFERENTE CONCEPTUAL	14
METODOLOGÍA	28
RESULTADOS	32
DISCUSIÓN	57
CONCLUSIONES	67
RECOMENDACIONES	69
REFERENCIAS	70
ANEXOS	71

INDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla No 1: caracterización de la población.	28
Tabla No 2: Comparación de puntuaciones más altas y más bajas de dos grupos personal operativo y nivel directivo, para las 14 escalas del cuestionario.	32
Tabla No 3: Percepciones del entorno.	41
Tabla No 4: Experiencia y sentido del trabajo.	44
Tabla No 5: Impacto psicosocial percibido en la calidad de vida laboral y en el bienestar psicológico.	49
Tabla No 6: Estrategias y prácticas de afrontamiento individual y colectivo de las demandas organizacionales	53

TITULO: Medición de factores de riesgos psicosociales en Mercasur

AUTOR: Leidy Nayibe Rivera Murillo

FACULTAD: Facultad de Psicología.

DIRECTOR: Johanna Garrido Pinzón.

RESUMEN

El presente informe de pasantía tiene como objetivo identificar factores de riesgo psicosocial a partir de la aplicación del instrumento Calidad de Vida Laboral en el autoservicio Mercasur a 90 trabajadores de los cuales 77 corresponden al personal operativo y 13 al nivel directivo, con el fin de mejorar la salud laboral. Para ello se implementó como método un diseño no experimental, con enfoque cuantitativo y de tipo exploratorio descriptivo. Para la recolección de la información se aplicó el cuestionario Calidad de Vida Laboral que esta conformado por dos partes: la primera se compone de 14 escalas numéricas y la segunda corresponde a los datos censales de los participantes. El análisis de los datos numéricos se realizó con el paquete estadístico SPSS; se socializó los resultados obtenidos a partir del instrumento de medición a los directivos y empleados que participaron. Dentro de los resultados encontrados se resaltan la puntuación mas baja para la escala efectos colaterales del trabajo, en donde el ítem de menor puntuación fue el trato despersonalizado entre colegas o a usuarios del servicio, respectivamente. Así mismo, la escala que obtuvo una puntuación alta, hace referencia a los valores personales y dentro de ella el ítem de mayor valor fue el trabajo como el valor más importante antes que la familia, o el ocio. Por último, como parte del proceso de medición se sugieren estrategias de mejoramiento encaminadas a minimizar los factores de riesgo psicosocial que hacen referencia a la organización del sistema de trabajo en Mercasur, es decir a los aspectos intralaborales de la institución.

PALABRAS CLAVES: calidad de vida laboral, riesgos psicosociales, capitalismo organizacional y psicología organizacional y del trabajo.

TITLE: Psychosocial risk factors measurement in Mercasur

AUTHOR: Leidy Nayibe Rivera Murillo

FACULTY: School of Psychology

DIRECTOR: Johanna Garrido Pinzón.

ABSTRAC

This internship report aims to identify psychosocial risk factors from the application of the instrument Quality of Working Life in the mart Mercasur to 90 workers of which 77 correspond to the operational staff and 13 to the management level, in order to improve occupational health. For that, it was implemented a non-experimental design method, with a quantitative approach and an exploratory descriptive type. To gather information it was administered the questionnaire Quality of Working Life that is conformed of two parts: the first consists of 14 numerical scales and the second corresponds to the census data from the participants. The analysis of numerical data was performed with the SPSS (Statistical Package for the Social Sciences); the obtained results were socialized from the measuring instrument to managers and employees who participated. Within the founded results highlights the lowest score for the scale of collateral effects of the work, where the lowest scoring item was depersonalized treatment among colleagues or service users, respectively. Likewise, the scale with the highest score, refers to personal values and within it the most valuable item was the work as the most important value before the family, or leisure. Finally, as part of the measurement process are suggested strategies of improvement aimed to minimizing the psychosocial risk factors that refer to the organization of the work system in Mercasur, that is to say to the intralabor aspects of the institution.

KEY WORDS: quality of working life, psychosocial risks, organizational capitalism, and organizational and labor psychology .

JUSTIFICACIÓN

El trabajo representa una actividad importante dentro de la historia de todo ser humano, realizado en diversas modalidades por múltiples personas alrededor del mundo, gracias a él las personas han encontrado una guía de consolidación de su plan de desarrollo personal, familiar, profesional y académico. Sin embargo, en las últimas décadas, se han presentado una serie de cambios en este medio y no todas las personas cuentan con los recursos para confrontar las nuevas realidades laborales que involucran cambios inesperados, con demandas de disponibilidad y reajustes permanentes, que van más allá de las capacidades y la formación específica.

Producto de estos cambios, el panorama de salud ocupacional a nivel mundial no es el más alentador, debido a que cada día ocurren accidentes laborales, así como, enfermedades profesionales vinculadas al trabajo, que disminuyen el bienestar psicológico y la calidad de vida de los empleados. En este sentido, la importancia de la salud ocupacional es un tema de gran relevancia, al ser el trabajo una actividad sustantiva del hombre, como menciona (Gómez y Jaramillo, 2008).

Se calcula que a nivel mundial, cada año se presentan 120 millones de accidentes de trabajo y mueren por esta causa 200.000 personas; en Latinoamérica y el Caribe mueren diariamente 300 trabajadores por la misma razón, en Colombia en 2007 el ministerio de protección social registro alrededor de 4.041 enfermedades, 465.221 accidentes y 301 muertes laborales lo que quiere decir que 79 de cada 100 mil trabajadores presentan alguna dolencia relacionada con el campo laboral y según la cifra de accidentalidad es como si diariamente ocurrieran 1.938 incidentes que incapacitan al empleado (El Tiempo 2008).

Estas cifras han repercutido en la aparición de los riesgos profesionales y concretamente los de origen psicosocial hacen su aparición como un tipo de situaciones adversas en numerosas ocasiones, de la naturaleza humana y organizacional. Por su parte se definen como todos aquellos aspectos intralaborales, extralaborales y propios de las características del trabajador, que en una interacción dinámica, mediante percepciones y experiencias, influye en la salud, el desempeño de los mismo (Ministerio del Trabajo y Seguridad social,

200 citado por compiladores Aguillon y Pérez, 2009). Entre tanto, recientemente se aprobó en Colombia la resolución No. 2646 de 2008, por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional (Diario oficial, 2008).

En estos términos se estaría remarcando una responsabilidad con un respaldo legal, que busca contextos laborales sanos que promuevan la salud en el lugar de trabajo, a través del control de variables que se interponen en la dinámica organizacional y en las relaciones que el individuo entreteje con su entorno, con los otros y consigo mismo. Por esta razón, se justifica la presencia de proyectos como el desarrollado en la pasantía. Así mismo, como se menciono anteriormente, no solo es de resaltar la justificación de tipo legal, esta a su vez entraña un compromiso de carácter social que abre posibilidades a mejorar la calidad de vida en el entorno laboral, en el desarrollo de los empleados y de Mercasur, aunque para lograrlo sea necesario el diseño de propuestas de medición.

En este contexto, se hace énfasis en la necesidad de comprender las características de la organización del trabajo que son nocivas para la salud y los factores psicosociales que constituyen riesgos para la vida de cada uno de los miembros de una empresa, en este caso en particular del autoservicio Mercasur. De este modo, la evaluación de riesgos psicosociales se convierte en una herramienta preventiva indispensable, ya que, en lo que lleva Mercasur como autoservicio no se ha realizado un proceso encaminado a la identificación y valoración de los mismos que permitan diseñar y planificar estrategias preventivas pertinentes para promover el bienestar psicológico y social de los trabajadores de dicha empresa.

Este desarrollo pretende aportar de manera significativa a la Dependencia de Recursos Humanos de Mercasur, la importancia de poner en marcha diferentes estrategias preventivas y correctivas en las que no solo se involucre a los trabajadores, sino se otorgue un papel destacado a la gerencia en la labor de construir el bienestar biopsicosocial de los

empleados. Desde esta perspectiva, se estaría posicionando un proyecto desde el campo de la psicología que movilice la organización hacia el cambio y potenciando el talento humano.

OBJETIVOS

Objetivo General:

Identificar los factores de riesgo psicosocial a través de la aplicación del instrumento Calidad de Vida Laboral, a fin de mejorar la salud ocupacional en el autoservicio Mercasur.

Objetivos Específicos:

Analizar los resultados obtenidos, con el propósito de conocer las escalas de mayor y menor puntuación, logrando como resultado los principales factores de riesgo psicosocial presentes en los trabajadores de Mercasur.

Socializar los resultados de la medición a los directivos y trabajadores participantes, con el fin de dar a conocer su situación actual en relación a los riesgos psicosociales identificados.

Definir estrategias encaminadas a minimizar los factores de riesgos psicosociales en Mercasur, contribuyendo así con el mejoramiento de la Calidad de vida Laboral.

CONTEXTUALIZACION DE LA INSTITUCIÓN

Mercasur es un negocio de retail dedicado a la compra y venta de productos de consumo masivo, ubicado en la carrera 33 No 106-07 del barrio caldas en Floridablanca, Santander. Fue fundado en el año de 1.991 por un joven empresario de 18 años llamado Arcenio Forero proveniente de la población de Zapatoca Santander.

Actualmente Mercasur ha crecido de manera asimétrica en la región, a pesar de haber atravesado por difíciles situaciones de crisis comerciales y financieras. Aún así se han podido llevar a cabo, en sus 19 años de existencia, 7 ampliaciones siendo hoy y desde hace dos años, uno de los supermercados de tipo autoservicio más reconocidos en el sur de la ciudad de Bucaramanga.

Cabe mencionar que la estrategia y filosofía de la institución se base en el cumplimiento de su misión: “Para asegurar el cumplimiento de sus metas y objetivos Mercasur enfocara sus esfuerzos en definir y ejecutar un programa que incentive la generación de ideas y aplicar aquellas que le permitan estar actualizado”. Así como también en la consecución de su visión: “En el 2010 Mercasur será un empresa innovadora en procesos comerciales, eficiente en sus procesos administrativos y logísticos, orientados por una cultura organizacional en búsqueda permanente de la satisfacción de clientes internos y externos. Con un objetivo de crecimiento del 40% sobre la proyección de las ventas del 2007 y con unas utilidades que aseguren el desarrollo y expansión del negocio”. Para lo cual también han establecido sus valores corporativos, dentro de los que se encuentran la innovación, sentido de pertenencia, trabajo en equipo, perseverancia, responsabilidad y respeto por la diferencia.

Por otra parte, Mercasur actualmente cuenta con 90 empleados, dirigidos por el gerente. En ese orden, el departamento de recursos humanos es el segundo al mando, administrativos-directivos y desde ahí se desprenden los demás departamentos todos con el mismo liderazgo; auxiliares de logística, auxiliares de fruver, auxiliares de bodega, seguridad, cafetería, servicio al cliente y servicios generales, trabajando todos en sinergia.

La dirección de recursos humanos se caracteriza por ser un área clave en la potencialización del talento humano, los programas que puntualmente refuerzan su razón de ser, se resumen de la siguiente manera: procesos de selección, programas de capacitación, evaluación del desempeño, actividades de bienestar, entre otras. En general, estas son las responsabilidades y programas ejecutados por el departamento de recursos humanos, quien trabaja de la mano con cada una de las áreas que la conforman, para gestionar de manera adecuada el talento humano, como estrategia que permita un mejor desempeño y desarrollo de los trabajadores de Mercasur.

Es por esta razón, que el proyecto de medición de riesgos psicosociales, es la puesta en marcha que brinda soluciones a problemas específicos de salud, que en diversas ocasiones no son percibidos por la organización hasta que se produce una disminución de la calidad de los servicios, un malestar en el empleado, insatisfacción laboral, ausentismo, rotación laboral y falta de compromiso y lealtad hacia la institución. A partir de lo anteriormente expuesto se ve reflejada una necesidad de carácter psicosocial, que enmarca el interés del área de recursos humanos de Mercasur frente a esta temática. Su necesidad radica en la identificación de factores de riesgo psicosocial que permita el diseño de estrategias encaminadas a prevenir aquellos que afectan la salud y desempeño laboral en los trabajadores de Mercasur.

REFERENTE CONCEPTUAL

El trabajo es una faceta importante en la vida de las personas, no solo por que una gran parte de nuestro tiempo lo dedicamos a actividades laborales, sino por que gracias a él la persona adquiere una serie de compensaciones económicas, materiales, psicológicas sociales, y logra desarrollar su propia identidad y sus roles en la sociedad, contribuyendo a la creación de bienes y servicios (Taylor, 1987; Peiró 1993). Por otra parte, la actividad laboral esta estrechamente vinculada con otras facetas de la vida como la familia, la formación, el ocio y el tiempo libre, la participación social, ética, la religión etc. De este modo, la distribución del tiempo entre el trabajo y esos otros ámbitos de la vida ejerce importante papel en la estructura de nuestra vida y en la configuración de los roles sociales.

Según (Blanch, 2006 citado por Peiró 2004), los valores son ideas cargadas de afecto que disponen de actuar de forma determinada frente a algo, pero tienen un alcance general; el trabajo como valor es un valor determinado por el grado en que contribuye específicamente al logro de aquel estado ideal de existencia, pero hay que considerar que el valor psicológicamente y socialmente asignado a la actividad laboral en cada circunstancia sociocultural específica es mas bien, el efecto combinado de un proceso complejo y multivariable en el que se destaca en primer lugar el componente económico.

No obstante, en las últimas décadas, se han presentado una serie de cambios en este contexto y no todas las personas cuentan con la capacidad para hacer frente a las nuevas situaciones laborales que involucran cambios inciertos, con demandas de disponibilidad y reestructuración constantes, que van más allá de las capacidades del individuo. Así mismo, los cambios tecnológicos afectan a las herramientas que utilizamos y cómo las utilizamos; la naturaleza de nuestras tareas diarias también esta cambiando y debemos actualizar nuestras habilidades y nuestros conocimientos para mantenernos al día con cada nuevo avance.

Peiró (2004), anota que las implicaciones de los nuevos sistemas de trabajo sobre la actividad de los trabajadores están relacionadas con los siguientes aspectos:

El trabajo pasaría de ser una actividad meramente física a ser una actividad mental, que requiere del procesamiento de información, de la solución de problemas y de la gestión de la incertidumbre.

El incremento de la flexibilidad en sus múltiples formas: funcional, basadas en nuevos aprendizajes y cualificaciones; horaria y geográfica, las cuales requieren una mayor capacidad de adaptación.

Se incrementa el trabajo en equipo y también la diversidad de los equipos con que se trabaja.

Las nuevas tecnologías de la información y la comunicación representan una superación de diversas barreras relacionadas con el tiempo y en el espacio; se redefine así en el contexto físico y social del trabajo en relación con el grupo del trabajo, la supervisión la propia vida y el entorno familiar.

Está cambiando lo que se entiende por buen desempeño laboral; toman peso características como la iniciativa, la toma de decisiones, el asumir riesgos para solucionar problemas, la innovación en el puesto de trabajo, los mecanismos de autocontrol y autorregulación y el desarrollo de estrategias de automotivación.

De igual forma, Colombia enfrenta profundas transformaciones en las relaciones laborales debida a la aplicación, por más de una década, de políticas neoliberales. Situación que ubica el fenómeno del trabajo en un contexto de crisis política, económica y social, que se expresa en altos índices de desempleo, bajos salarios, declive del empleo asalariado cambios en el tipo de contratación, aumento del trabajo familiar no remunerado, del temporal y del parcial.

Según (Blanch, 2007) el concepto de capitalismo organizacional que alude al proceso de implantación de paradigma empresarial de gestión flexible remite a una totalidad sociocultural dinámica configurada por la espiral de procesos de objetivación y subjetivación que se retroalimentan mutuamente en una línea bidireccional donde las practicas de afrontamiento individual y colectivo del personal pueden fortalecer o debilitar la estructura y el funcionamiento de la misma organización. De esta modo, la objetivación

incluye, por una parte la “institucionalización” de nuevo modelo empresarial (la materialización operativa por el New Management de conjunto de dispositivos, códigos, normas, reglas y procedimientos tecnologías y practicas estructuradas de la organización) y, por otra, su “naturalización” (construcción del discurso general del nuevo modelo de organización como perteneciente al orden de la naturaleza y por tanto como realidad necesaria, inmutable e incuestionable).

Por su parte, la subjetivación abarca un conjunto de procesos de construcción de subjetividad, por los que la experiencia del trabajo reorganizado estructuralmente da lugar en los trabajadores a particulares formas de pensar, sentir y actuar con respecto a si mismo, a las demás personas y al mundo. Consiste en una dinámica por la que cada individuo deviene (es constituido o se constituye) un tipo particular de sujeto a través de sujeción e inserción y sometimiento a un específico ordenamiento sociosimbólico, esto es a una particular a una configuración histórica de saber-poder, pero también de su actividad (individual y colectiva) de apropiación reflexiva de resignificación, desestabilización y resistencia con respecto a las determinaciones que lo constituyen como ser social y en cuyo horizonte está inscrito (Nardi, 2006; Perilleux 2008; Portocarrero, 2001; Rose, 2003; citado por Blanch, 2007).

Las políticas neoliberales propuestas a partir de los postulados económicos liberales de Adam Smith, señalan que los individuos actúan primariamente por sus intereses, estableciendo un orden natural en el mundo que regula los procesos de intercambio y competencia. El neoliberalismo busca el funcionamiento flexible del mercado, eliminando los obstáculos para la libre competencia y resalta la teoría del libre cambio y la concepción del mundo como mercado, en donde todos compiten en condiciones de igualdad y según sus posibilidades (Parra, 1996).

Los postulados neoliberales que circulan en los contextos laborales se pueden resumir en individualismo: los trabajadores buscan sus propios intereses y dejan de lado el actor social, el cual solo es reconocido en términos de utilidad y funcionalidad dentro de un sistema capitalista; la homogenización: que busca igualar a todos los individuos dentro de un

mismo esquema; la globalización: que pretende extender las relaciones sociales y económicas a nivel mundial; la competitividad: busca el éxito de manera individual, olvidando las relaciones de pertenencia a un sistema social complejo, a una cultura y unos valores, y que las personas se construyen en relación y por último, la privatización: aspecto que pretende construir lo económico, convirtiendo toda institución social en una empresa donde los derechos de los ciudadanos se transforman en productos del mercado (Rodríguez y Col, 2000).

Unido al concepto de neoliberalismo se halla el de globalización término que comenzó a popularizarse a partir de los años sesenta al conocerse el acercamiento entre varios países a través de transformaciones comunicacionales y tecnológicas para conformar una comunidad mundial (Fazio, 2000). La globalización, como proceso de integración de diferentes sectores de la sociedad ha generado la caída de barreras aduaneras, la formación de bloques económicos, el incremento en la velocidad de las comunicaciones, los cambios tecnológicos y el flujo de capitales internacionales (Bass, 1999). Sin embargo, la globalización ha dado origen a un mundo único y antagónico que ha producido desigualdades, desequilibrios y en general el crecimiento de los países fuertes e industrializados dejando de lado los países que están en pleno desarrollo.

En este orden de ideas, las condiciones particulares del trabajo de las personas afectan su bienestar y su estado de salud, (Leitner, Resch, 2005) en este sentido señalan que el trabajo puede ser fuente de salud, causar daño a la salud o agravar los problemas de salud; como fuente de salud, a través del trabajo se puede acceder a una serie de condiciones laborales que satisfacen o no, solo las necesidades económicas básicas, sino también las relacionadas con el bienestar social y grupal.

Por otra parte, el tipo de contrato laboral juega un papel importante, en las condiciones de trabajo ya que, lleva implícito el contrato psicológico el cual ha sido definido como las creencias del trabajador con las promesas hechas implícitamente por la organización (Robinson y Morrison, 1995). El contrato psicológico es el conjunto de percepciones y expectativas que el empleado construye acerca del intercambio recíproco en el marco de

una relación con el empleador; estas expectativas se fundamentan en las promesas implícitas o explícitas que las dos partes tratan en sus primeras relaciones. De esta manera, el contrato psicológico es un modelo mental flexible que las personas van desarrollando y ajustando progresivamente que les indica qué se espera de ellas y qué recibirán a cambio de sus atribuciones en esa relación de intercambio a la que ambas partes se ha comprometido (Topa Cantisano, Fernández Sedano y Lisbona Bañuelos, 2005).

El intercambio mutuo de promesas es un elemento primordial en el contrato psicológico, si se da la ruptura este el bienestar del trabajador puede verse afectado. Se entiende por ruptura del contrato psicológico la percepción de una de las partes de que la otra ha fallado en el cumplimiento adecuado de sus promesas y obligaciones para con ella. Esto suele conllevar insatisfacción y deterioro de las relaciones y del clima laboral (Robinson, 1996), entre tanto, si la empresa solo se encarga de cumplir el contrato formal, y no el psicológico, los trabajadores tienden a presentar bajas en su rendimiento disminución de la satisfacción, en tanto, no logran sus expectativas implícitas.

Ahora bien, el desarrollo y la promoción de la carrera profesional hacen referencia a las actividades que se pueden llevar a cabo a lo largo del tiempo y que pueden incluir diferentes puestos o trabajos, y a las posibilidades que se le brindan al trabajador para ascender en el contexto laboral. El desequilibrio entre las aspiraciones del individuo sobre el desarrollo de su carrera profesional y el nivel real de sus logros se puede convertir en fuente de preocupación, ansiedad, frustración (INSHT, 2001a) y presentismo (estar en el puesto de trabajo, pero sin apenas hacer nada por desgana o falta de interés). Así mismo, los trabajadores que no son promocionados en su carrera profesional por su merito y capacidad pueden presentar falta de motivación laboral (insatisfacción, falta de compromiso y desánimo) (Mansilla Izquierdo, 2004).

Para la psicología organizacional es motivo de inquietud la situación que viven los trabajadores hoy, debido a los cambios que se han dado en este contexto, en el cual priman criterios de efectividad y eficiencia; lo cual crea percepción de inseguridad frente a la permanencia en el empleo, a posibilidades futuras e inestabilidad respecto a la salud física y

mental de los trabajadores y aparición factores de riesgos de origen psicosociales, entre otras.

Las actuales tendencias de la promoción de la seguridad e higiene del trabajo ya no solo tienen en cuenta los riesgos físicos, químicos y biológicos del medio ambiente, sino también diversos factores psicosociales inherentes a la empresa que puede influir considerablemente en el bienestar físico y mental del trabajador. El medio ambiente de trabajo es considerado cada vez como un grupo de factores interdependientes que actúa sobre el hombre en el trabajo (OIT, 1984).

Artazcoz (2002) señala que aunque en los diferentes contextos de trabajo todavía persisten los riesgos laborales clásicos, cada vez es mayor el protagonismo de los factores de riesgos psicosocial y del estrés laboral derivados de las nuevas formas de organización en el trabajo. Anota que los cambios mas relevantes han sido la flexibilización del empleo y la intensificación del trabajo (ampliación de horarios a los fines de semana, incremento de horarios irregulares, con oras de trabajo impredecibles entre otros). Este aumento en las exigencias del trabajo no parece estar acompañado del control (autonomía y oportunidad de desarrollar las habilidades) sobre el trabajo.

Se calcula que a nivel mundial, cada año se presentan 120 millones de accidentes de trabajo y mueren por esta causa 200.000 personas; en Latinoamérica y el Caribe mueren diariamente 300 trabajadores por la misma razón, en Colombia en 2007 el ministerio de protección social registro alrededor de 4.041 enfermedades, 465.221 accidentes y 301 muertes laborales lo que quiere decir que 79 de cada 100 mil trabajadores presentan alguna dolencia relacionada con el campo laboral y según la cifra de accidentalidad es como si diariamente ocurrieran 1.938 incidentes que incapacitan al empleado (El Tiempo, 2008).

La organización internacional del trabajo (1984), establece que los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre éste, su medio ambiente, la satisfacción y las condiciones de su organización, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud, rendimiento y la satisfacción de los funcionarios.

A partir de esta definición las OIT y la OMS (1984), realizan una clasificación en tres categorías: a) las condiciones del individuo, las cuales les tienen en cuenta las capacidades, las limitaciones, experiencia con respecto al trabajo, edad, sexo, los valores, normas y estereotipos que determinan su percepción, sus creencias y aptitudes, b) las condiciones del medio laboral; estas hacen referencia tanto a las condiciones internas del trabajo, como a las del medio ambiente; en las tareas realizadas por el individuo se tiene en cuenta la carga física y la carga mental; y c) las condiciones del entorno extralaboral en las que se contemplan tres aspectos 1) situación socioeconómica y educativa del grupo familiar, 2) efecto del trabajo en el medio familiar y social y 3) situación política, económica y social país (Castillo, 1997).

La transformación de los factores psicosociales en factores de riesgo supone la consideración de varios de los siguientes criterios: la duración o tiempo de exposición a la condición que se percibe riesgosa; la intensidad del factor de riesgo; la frecuencia de presentación; y el potencial dañino o grado en que un factor de riesgo es capaz de producir efectos negativos en la salud y el bienestar.

Según lo anterior pueden presentarse factores de riesgo psicosocial de diverso tipo (Aguayo y Lama 1996, citado por Villalobos 1999):

Factores de riesgo que producen efectos agudos y que se caracterizan por que tienen un tiempo de exposición corto, escasa frecuencia de ocurrencia y alta intensidad.

Factores de riesgo que producen efectos crónicos, que se caracterizan porque tienen alta frecuencia de ocurrencia, tiempo de exposición e intensidad variables.

Condiciones cotidianas que, aunque generan efectos de estrés leves, no pueden considerarse como factores de riesgo psicosocial, porque a pesar de presentarse con alta frecuencia, el tiempo de exposición y la intensidad son bajas.

Los efectos que los factores de riesgos psicosociales dejan en los trabajadores son diversos y numerosos. Algunas consecuencias pueden ser primarias, directas y otras la

mayoría pueden ser indirectas y constituir efectos secundarios o terciarios; una taxonomía de las consecuencias del estrés sería:

Efectos subjetivos como: ansiedad, agresión, apatía depresión, fatiga, frustración, culpabilidad, irritabilidad, baja autoestima, falta de motivación, tensión, nerviosismo y aislamiento.

Efectos conductuales: propensión a sufrir accidentes, excesiva ingestión de alimentos o pérdida del apetito, consumo excesivo de alcohol o tabaco, excitabilidad, conducta impulsiva, inquietud entre otras.

Efectos cognoscitivos: incapacidad para tomar decisiones y concentrarse, olvidos frecuentes, hipersensibilidad a la crítica y bloqueo mental.

Efectos organizacionales: absentismo, relaciones laborales conflictivas, baja productividad, alto índice de accidentes y de rotación del personal, clima organizacional pobre, antagonismo e insatisfacción en el trabajo y altos costos para la empresa.

Es importante prestar atención a los riesgos psicosociales que emergen en el contexto laboral. Entre tanto, la importancia de la salud laboral ha estado presente desde tiempos inmemorables; de acuerdo con la definición global adoptada por la OIT y la OMS, en su primera reunión en 1950 y revisada en la duodécima reunión de 1995, la finalidad de la salud en el trabajo consiste en lograr la promoción y el mantenimiento del mas alto grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las labores; prevenir todo daño causado a la salud de éstos por las condiciones de su trabajo; protegerlos en su empleo, contra los riesgos resultantes de agentes perjudiciales a su salud, colocar y mantener al trabajador en un empleo adecuado a sus aptitudes fisiológicas y psicológicas y en suma, adaptar el trabajo al hombre y cada hombre a su actividad (OIT, 2003).

La salud laboral surge como respuesta al conflicto entre salud y condiciones de trabajo y se ocupa de la vigilancia e intervención sobre las condiciones de trabajo y la salud de los trabajadores. Los principales objetivos de la salud laboral son la conservación del bienestar

físico, social y mental en relación con las condiciones del trabajo; el control de estas condiciones a fin de garantizar una seguridad total en el trabajo y la compatibilidad del ambiente laboral con las capacidades de cada trabajador (Benavides, Ruiz y García, 2000).

De esta manera, las empresas por su propia cuenta están en la obligación de gestionar políticas, prácticas de salud y seguridad que promuevan avances en las condiciones del trabajo. Para ello, la dirección juega un papel indispensable en el momento de direccionar cambios y promover la salud en este contexto. La salud en el lugar de trabajo consiste en lograr la promoción y mantenimiento del más alto grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todos los trabajos; prevenir todo daño causado a la salud de estos por las condiciones de su trabajo; protegerlos en su empleo contra los riesgos resultantes de agentes perjudiciales a su salud; colocar y mantener al trabajador en un empleo adecuado a sus aptitudes fisiológicas y psicológicas y en suma adaptar el trabajo al hombre y cada hombre a su actividad (OIT, 2003).

La promoción de la salud en el entorno laboral ha sido abordada por diferentes autores alrededor del mundo; Parkinson et al. (1982) citados por Conrad (1987) definen la promoción de la salud en el lugar de trabajo como “la combinación de actividades educativas, organizacionales y ambientales diseñadas para apoyar los comportamientos que conducen a la salud de los trabajadores y sus familias”. Conrad insiste en que la promoción de la salud en el lugar del trabajo incluye la educación en salud, el diagnóstico y las intervenciones diseñadas para cambiar la conducta de los empleados para lograr una mejor salud y reducir los riesgos asociados a las diferentes problemáticas de salud, y señala los siguientes aspectos como ventajas de la promoción de la salud en el lugar de trabajo:

Que los lugares de trabajo son potencialmente los más eficientes para la educación en salud incrementa las oportunidades para la promoción de la salud; que el hacer de la educación en la salud parte de la cultura corporativa, permite que la salud y las conductas saludables tomen lugar como valor importante entre los trabajadores y los directivos.

Que el diagnóstico y la intervención de los factores de riesgo son las formas comunes de darle importancia a la salud de los empleados.

Que no es fácil evaluar el efecto de la promoción de la salud en el trabajo sobre la disminución de los costos en salud, pero que cada vez se hace más evidente su relación con el mejoramiento de la moral y la productividad laboral.

Que permite el empoderamiento individual, dado que la ideología de la promoción de la salud sugiere que los individuos sean responsables de su salud y lo que ellos hagan por mantenerla, la idea es que las diferentes actividades lleven a los empleados a que ellos sean capaces de cambiar sus vidas.

De esta manera, múltiples son los beneficios de la promoción de la salud en el lugar de trabajo dentro de ellos se pueden mencionar también, el aumento de la productividad, disminución de la rotación del personal, aumento de la motivación y moral de los trabajadores y logra mejorar la imagen corporativa, de igual forma, permite disminuir costos médicos y el ausentismo, entre otros.

Para llevar a cabo lo anterior, es indispensable gestionar una evaluación de riesgos psicosociales que permita la identificación de los mismos, lo cual requiere de las siguientes fases: 1) identificación de los riesgos y de los trabajadores expuestos a ellos; 2) realizar una valoración cuantitativa o cualitativa del riesgo; 3) determinar la necesidad de evitar, controlar, reducir o eliminar el riesgo.

Cirujano (2000), define la evaluación de riesgos laborales como “el proceso dirigido a estimar la magnitud de aquellos riesgos que hayan podido evitarse obteniendo la información necesaria para que se este en condiciones de tomar una decisión apropiada sobre la necesidad de adoptar medida preventivas y en el caso, sobre el tipo de medidas que deben adoptarse”. Esto implica conocer y valorar los aspectos que influyen en la salud de los trabajadores antes de tomar acciones preventivas.

Para iniciar la evaluación se requiere un buen conocimiento del entorno de la organización, la actividad económica, la estructura, la distribución general de cargas de trabajo, las características de la cultura, las fortalezas y problemáticas más frecuentes. También se requiere conocer aspectos de la distribución demográfica de la población de trabajadores, los riesgos ocupacionales más importantes, las acciones de intervención que se hayan hecho previamente y las expectativas y necesidades que mueven la evaluación de las condiciones del trabajo.

A partir del proceso de evaluación, se debe diseñarse un plan preventivo. Entre tanto, la prevención tiene como objetivo evitar o reducir la incidencia y prevalencia de una determinada enfermedad o problema, así como la mejor promoción de la calidad de vida. Desde la perspectiva biopsicosocial, la prevención implica la activación y autorresponsabilidad de las personas respecto a su salud; fomentar el conocimiento y el auto-control es lo que se conoce como promoción de la salud, así mismo, implica una visión holística del ser humano en la que se integran aspectos tales como creencias, ideologías, valores, actitudes, cultura, nivel socioeconómico, factores políticos y estilo de vida (Bravo y Serrano, 1997).

En este orden de ideas, desde la psicología de la salud ocupacional se pretende buscar estrategias preventivas que permitan la aplicación de la psicología en pro de la mejora de la calidad de vida laboral, proteger y promover la seguridad, la salud y el bienestar de los trabajadores puede contribuir en gran medida a la innovación de las políticas de dirección de los recursos humanos que promuevan la satisfacción laboral.

Locke (1976) citado por Peiró (1996) identificó nueve dimensiones de la satisfacción laboral: la satisfacción con el trabajo que incluye el interés intrínseco del trabajo, la variedad, las oportunidades de aprendizaje, la dificultad, la cantidad de trabajo, las posibilidades de éxito o el control sobre los métodos; la satisfacción con el salario, que hace referencia al aspecto cuantitativo del sueldo, a la equidad respecto al mismo o al método de distribución; la satisfacción con las promociones; referida a las oportunidades de formación o la base a partir de la que se produce la promoción; la satisfacción con el reconocimiento,

que incluye los elogios por la realización del trabajo, los créditos por el trabajo realizado o las críticas; la satisfacción con los beneficios, tales como las pensiones, los seguros médicos o las vacaciones; la satisfacción con las condiciones de trabajo, tales como el horario, los descansos, la composición física del lugar de trabajo, la ventilación o la temperatura; la satisfacción con la supervisión, referida al estilo de supervisión, referida al estilo de supervisión o las habilidades técnicas, de las relaciones humanas o administrativas; la satisfacción con los compañeros, que incluye la competencia de éstos o el apoyo y amistad recibida de los mismos; por último, la satisfacción con la compañía y la dirección, que incluye aspectos relacionados con la política de beneficios y de salarios de la organización.

Para propiciar la satisfacción laboral es importante tener en cuenta el apoyo social que se pueda brindar, entre la organización y el trabajador, así como también, entre compañeros por su parte, (Jhonson, 1988) hace énfasis en el apoyo social en el lugar de trabajo en relación tanto con los compañeros como con los superiores este tiene dos componentes: relación emocional y soporte instrumental. La cantidad y calidad de apoyo social que brinda la jerarquía de los compañeros, cuando es adecuado puede amortiguar los factores psicosociales generado por altas demandas de la organización por el contrario si es escaso y el entorno social se caracteriza por la discriminación o intimidación se añade un nuevo factor de riesgo a los ya existentes.

Por otra parte, cada vez se esta tomando mas conciencia por parte de la sociedad y de las empresas de la importancia y la necesidad de desarrollar trabajos que hagan posible y potencien la calidad de vida laboral y en los que las personas no se sientan alienados sino que represente una oportunidad para realizarse como persona. Cada vez con más frecuencia, las personas esperan que sus trabajos les permitan un mayor uso de sus habilidades y competencias adquiridas a lo largo de su formación, una mayor satisfacción laboral intrínseca y les permita desarrollarse como personas, además de obtener una seria de compensaciones materiales psicológicas y sociales (Grady, 1984; Mateu, 1984; Peiró, 1990).

Históricamente el concepto de calidad de vida laboral tuvo sus inicios en la década de los años sesenta, en donde surge una intensa preocupación por mejorar el entorno laboral de los trabajadores y las experiencias del propio trabajo configurándose poco a poco en un movimiento orientado hacia el estudio y mejora de la “calidad de vida laboral” (Davis y Cherns, 1975). Aunque este concepto puede resultar relativamente reciente, el interés por la calidad de vida laboral ya esta presente anteriormente, sin embargo, el impulso definitivo se produjo en la década de los setenta en la que se potencia de forma importante la investigación sobre estas cuestiones y se desarrollaron numerosos cursos de formación y conferencias sobre el tema (Grady, 1984; Sun, 1988; De la Poza, 1988 y Prior, 1988, citados por Peiró 1996).

Diversos autores han propuesto definiciones alrededor de este concepto, Sun (1998) citado por Peiró (1996), sugiere que la calidad de vida laboral ha sido entendida como proceso o meta que pretende humanizar el lugar de trabajo; se trata de atender y desarrollar las potencialidades de los trabajadores a través de una mayor implicación de los mismo, también Munduate (1993) citado por Peiró (1996) considera que la calidad puede ser entendida como una meta, un proceso, e incluso como una filosofía. Como meta, la transformación de todo el proceso de gestión de recursos humanos (rediseño de los puestos de trabajo, procesos de formación, selección, evaluación de rendimiento, sistema de pagas e incentivos, etc.). Como un proceso, la calidad de vida laboral necesita del esfuerzo de cada uno de los miembros de la organización dentro de cada nivel con el fin de lograr el paso de un sistema de control a un sistema de implicación.

Por ultimo, como filosofía, la calidad de vida laboral parte de la consideración de las personas como agentes capaces de contribuir con sus conocimientos, habilidades, destrezas, experiencia y compromiso en este proceso de cambio. Así mismo, Walton (1973) la define como “un proceso para humanizar el lugar de trabajo”. Actualmente, siguen siendo muchos los autores interesados en el tema de la calidad de vida laboral pero todavía se continua sin encontrar una definición unánimemente aceptada, probablemente debido a que este concepto puede referirse a fenómenos muy diversos para que pueda lograr un cuerpo teórico básico y común.

La importancia de la búsqueda de una mejor calidad de vida laboral en el trabajo conlleva el intento de hacer compatibles los intereses de la organización, (objetivos y metas organizacionales) con las demandas y expectativas de los miembros, que como individuos psicosociales tienen necesidades e intereses particulares que deben de verse satisfechos, desarrollo personal y profesional, satisfacción y motivación, formación continua y empleabilidad. Es por esto que, la identificación de factores de riesgo psicosociales se constituye una herramienta importante, para el diseño de programas de promoción y prevención de los mismos, esto para garantizar una mejora en la calidad de vida laboral de los trabajadores. Ahora bien, la gerencia debe proveer a todo su talento humano un entorno laboral adecuado que permita una operatividad eficiente, una productividad adecuada en donde esté presente como punto de partida la salud y la calidad de vida que el personal espera. Por lo tanto, cuando existe un apoyo e interés de la gerencia en este sentido, tanto la misma gerencia, el área de recursos humanos y en general los trabajadores deben buscar la forma de mejorar permanentemente su calidad de vida en el lugar de trabajo.

METODOLOGIA

Diseño:

Corresponde a un estudio no experimental de tipo exploratorio dado que no es posible manipular las variables que se observaran en su ambiente natural, y se trabaja con ellas tal y como se presentan para luego analizarlas (Hernández, Fernández y Baptista, 2003).

El tipo de diseño es transversal descriptivo, es decir se recopilan los datos para ser analizados en un solo momento, así como también se determinan las percepciones psicosociales dentro de unas variables claramente establecidas y delimitadas, para luego proporcionar la respectiva descripción de la temática trabajada (Hernández, 2003).

Población:

La población estuvo conformada por 90 trabajadores de Mercasur, quienes se dividieron de acuerdo a las siguientes áreas de la organización, así: 24 Auxiliares de recaudo, 15 auxiliares de logística, 11 auxiliares de fruver, 7 auxiliares de bodega, 10 personas de seguridad, 13 administrativos, 6 personas de cafetería, 3 de servicio al cliente y 1 persona de servicios generales. Según la estructura jerárquica de la Institución, los cargos mencionados anteriormente, se distribuyeron en dos niveles básicos, obteniendo la siguiente agrupación total de cargos: personal operativo, 86 % (77 empelados) y directivos 14% (13 empelados).

A continuación se describe en la tabla No 1, los datos censales de los 90 trabajadores de Mercasur de acuerdo al área a la que pertenecen. Dentro de los datos censales se encuentran el género, la edad, el número de hijos, tareas domesticas, nivel de vida, la antigüedad en el cargo actual y la antigüedad en la institución.

Tabla No 1: Caracterización de la población

SEXO		EDAD			No Hijos			Tareas Domesticas			Sustento Familiar			Nivel de Vida			Antigüedad Cargo actual			Antigüedad Institución		
H	M	18-30	30-40	40-50	0	1-3	3-5	Exclusiva	Comparte	Otros	Exclusiva	Comparte	Otros	Bueno	Regular	Malo	1-10	10-20	20-30	1-10	10-20	20-30
4	20	24			8	15		5	17	2	7	16	1	24			24			24		
15		14	1		5	11		2	10	2	4	11		13	2		15			15		
7	4	11			2	9		2	6	3	5	6		11			11			11		
7		6	1		2	4		1	4	2	4	3		7			7			7		
9	1	10			0	9	1	1	4	2	4	3		10			10			10		
6	7	5	7	1	5	9		2	6	3	7	5	1	13			13			13		
	6	3	3		1	4		3	2	1	3	3		6			6			6		
3		3			2	1		2	1	4	2	0	1	2	1		3			3		
	1	1			0	2			3			1		1			1			1		
TOTAL		TOTAL			TOTAL			TOTAL			TOTAL			TOTAL			TOTAL			TOTAL		
90		90			90			90			90			90			90			90		

La tabla No1 presenta los datos censales de los 90 trabajadores específicamente 51 hombres y 39 mujeres; 77 de ellos tienen edades entre 18 y 30; 12 presentan edades entre 30 y 40 y 1 señala edad entre 40 y 50. Respecto al número de hijos 25 trabajadores no tienen hijos, 64 tienen entre 1 y 3 y 1 trabajador tiene entre 3 y 5 hijos. En cuanto a las tareas domésticas, 18 trabajadores las asume en exclusiva, 54 las comparte y 18 afirman que las asume otro. En lo que se refiere al sustento familiar 36 trabajadores lo asumen en exclusiva, 51 lo comparte y 3 afirman que lo asumen otros. En cuanto al nivel de vida 87 trabajadores lo describen como bueno y 3 regular. Respecto a la antigüedad en el cargo actual 90 trabajadores llevan entre 1 y 10 años. Así mismo, 90 trabajadores tienen entre 1 y 10 años de antigüedad en la institución.

Muestra

Se trabajó con la población total de Mercasur, es decir con 90 empleados.

Instrumento:

Para la medición se aplicó el Cuestionario de Calidad de vida Laboral, diseñado y validado por el Profesor Catedrático de la Universidad Autónoma de Barcelona, Dr. Joseph María Blanch, instrumento que consta de dos partes: la primera está conformado por 14

escalas numéricas: condiciones de trabajo, clima social de trabajo, cultura de servicio, cultura de negocio, satisfacción con la organización, adaptación a la organización, ideología gerencial, bienestar laboral, valores personales, evolución laboral, afrontamiento, sueños, identidad, violencia y por ultimo efectos colaterales del trabajo; con un rango de calificación de 0 a 10 y de 1 a 7. La segunda parte, corresponde a los datos censales de los participantes, tales como: género, edad, nivel de vida, sustento familiar, dedicación laboral a su institución, antigüedad en la institución, entre otras. La aplicación del instrumento fue de manera grupal con una duración aproximada entre 20 a 30 minutos.

Procedimiento:

Se realizó a través del desarrollo de las siguientes 4 fases:

FASE I: APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO: se reunieron los 90 trabajadores de Mercasur de acuerdo al área a la que pertenecieran y organizados en grupos de 10 personas máximo. Posteriormente se les dio a conocer los objetivos de la medición, junto con las instrucciones para diligenciar el Cuestionario. Durante la aplicación se les realizó un acompañamiento con el fin de resolver inquietudes respecto a la terminología del cuestionario. La recolección de los datos censales se efectuó al inicio de la aplicación y a manera de entrevista individual.

FASE II: ANÁLISIS DE RESULTADOS: Teniendo en cuenta que el enfoque es cuantitativo, se efectuó el procesamiento de la información con el programa estadístico SPSS, obteniendo datos de tendencia central. El análisis se realizó comparando los dos grandes grupos de la población, personal operativo y nivel directivo y tomando como punto de referencia la escalas e ítems que mayor y menor puntuación obtuvieron, así como también conociendo los resultados, tanto de los datos censales de los trabajadores, como realizando un análisis, a partir de un cuádruple plano: a. percepciones del entorno laboral, b. experiencia y sentido del trabajo, c. impacto psicosocial percibido en la calidad de vida laboral y bienestar psicológico y por ultimo, d. estrategias y prácticas de afrontamiento individual y colectivo de las demandas organizacionales; que señalan los factores de riesgo psicosocial presentes en los trabajadores de Mercasur.

FASE III: *SOCIALIZACIÓN*: Se dieron a conocer a los participantes y directivos los resultados obtenidos en el proceso de medición, con el fin de confirmar los riesgos psicosociales presentes, sus características, así como también de identificar las fuentes generadoras de la presencia de los mismos. De igual forma, se socializó la información concerniente a las escalas que obtuvieron un puntaje favorable, con el propósito de reconocer y resaltar como estrategia de intervención, dicha información.

FASES IV: *DEFINICIÓN DE LAS ESTRATEGIAS*: teniendo en cuenta cada uno de los factores de riesgo psicosocial que obtuvieron puntuaciones bajas y altas dentro del análisis de los resultados, se delimitan estrategias encaminadas a minimizar factores de riesgo de origen psicosocial en Mercasur, tomando como punto de referencia el componente organizacional.

RESULTADOS

Los factores de riesgo de origen psicosocial en las organizaciones representan un área de trabajo importante y necesaria, de gran interés para lograr un proceso permanente. De esta manera, la presentación de resultados se convierte en uno de los pasos más destacados para alcanzar la comprensión de la dinámica organizacional que envuelve los factores de riesgo psicosocial de los trabajadores de Mercasur.

Los resultados surgen a partir de aplicación del Cuestionario de Calidad de Vida Laboral para la identificación de factores de riesgos psicosociales, el cual se aplicó a la población total de Mercasur, 90 trabajadores, dividiéndose en dos grandes grupos: personal operativo y nivel directivo. Posteriormente los datos numéricos se analizaron con el paquete estadístico SPSS, el cual permitió conocer la información relevante de la medición.

Para la presentación de resultados se hace conveniente mencionar que el instrumento evalúa 14 escalas numéricas: condiciones de trabajo, clima social de trabajo, cultura de servicio, cultura de negocio, satisfacción con la organización, adaptación a la organización, ideología gerencial, bienestar laboral, valores personales, evolución laboral, afrontamiento, sueños, identidad, violencia y por ultimo efectos colaterales del trabajo; las cuales se dividen en cuatro planos que permiten analizar la subjetividad laboral y con ello los factores de riesgos psicosociales: a. percepciones del entorno laboral, b. experiencia y sentido del trabajo, c. impacto psicosocial percibido en la calidad de vida laboral y bienestar psicológico y por ultimo, d. estrategias y prácticas de afrontamiento individual y colectivo de las demandas organizacionales.

Finalmente se presentaran como resultados las diferentes estrategias de mejoramiento que se definieron, las cuales tienen como objetivo orientar los diversos programas que promuevan la Salud de los trabajadores de Mercasur.

A continuación se iniciará la presentación de los resultados con la tabla que reúne las medidas de tendencia central, así como también las puntuaciones más altas y más bajas que asignan los 90 trabajadores a los diferentes ítems de cada escala.

Tabla No 2: Comparación de puntuaciones más altas y más bajas de dos grupos, personal operativo y nivel directivo, para las 14 escalas del cuestionario.

ESCALAS	Nº ITEM	RANGOS	MEDIA GENERAL PERSONAL OPERATIVO	PUNTAJE MAYOR PERSONAL OPERATIVO	PUNTAJE MENOR PERSONAL OPERATIVO	MEDIA GENERAL NIVEL DIRECTIVO	PUNTAJE MAYOR NIVEL DIRECTIVO	PUNTAJE MENOR NIVEL DIRECTIVO
1. Condiciones de Trabajo	14	0 a 10	7,33	7,54	6,29	6,86	7,77	5,15
2. Clima social de Trabajo	9	0 a 10	7,26	7,92	6,63	7,40	8,08	6,69
3. Política organizativa de la institución	9	0 a 10	5,53	8,04	6,92	8,06	8,92	6,54
4. Satisfacción con la Organización	15	1 a 7	6,22	5,96	5,17	5,64	6,08	4,93
5. Adaptación a la Organización	7	1 a 7	5,17	6,33	6,00	6,34	6,54	5,92
6. Ideología Gerencial	13	1 a 7	6,15	5,92	3,75	5,29	6,15	4,00
7. Bienestar Laboral	22	1 a 7	6,15	6,67	5,58	6,02	6,62	5,15
8. Valores Personales	9	0 a 10	6,85	8,71	4,96	6,91	9,00	3,31
9. Evolución Laboral	21	1 a 7	5,99	6,67	5,21	6,07	6,69	5,62
10. Afrontamiento	1	1 a 7	5,29	87,5%		5,69		46,2%
11. Sueños.	1	1 a 7	4,46	83,3%		4,15		84,6%
12. Identidad	3	1 a 7	5,82	6,00	5,74	6,08	6,46	5,85
13. Violencia	1	1 a 7	3,21	58,9%		2,15		61,5%
14. Efectos colaterales del trabajo	15	1 a 7	3,15	4,04	2,27	3,23	4,46	2,08

Escala 1. Condiciones de Trabajo (14 ítem) En esta categoría los participantes valoran de 0 a 10, 14 factores de las condiciones de trabajo en el autoservicio Mercasur.

Los resultados muestran que el factor de las condiciones de trabajo que mayor puntuación obtuvo en los directivos es la participación en las decisiones organizacionales con una media de 8,08 y seguido se encuentra, con una media de 7,77 los aspectos relacionados con la autonomía en la toma de decisiones profesionales. El factor de las condiciones de trabajo que obtuvo menor puntuación es la prevención de riesgos laborales con una media de 5,15 y seguido se encuentran las vías de promoción laboral con una media de 5,92.

Los resultados muestran que el factor de las condiciones de trabajo que mayor puntuación obtuvo es la calidad del contrato laboral con una media de 8,40 y seguido se encuentra, con una media de 7,54 la carga de trabajo. Por otra parte, el factor de las condiciones de trabajo que obtuvo menor puntuación fue la participación en las decisiones organizacionales con una media de 6,29.

Escala 2. Clima social de Trabajo (9 ítem). En esta categoría los 90 participantes valoran de 0 a10 diferentes factores del actual clima social en el autoservicio.

Los resultados muestran que para los directivos el factor de clima social con mayor valoración es la evaluación del rendimiento profesional por la institución con una media de 8,08. Con una media de 6,69 se encuentra el reconocimiento del propio trabajador por sus colegas, como el factor que menos valoración obtuvo.

Dentro de esta categoría los resultados muestran que el factor de clima social con mayor valoración para el personal operativo es el respeto en el grupo de trabajo, con una media de 7,92. Por otra parte, el factor de clima social que menor puntuación obtuvo, fue el reconocimiento del propio trabajador por colegas, con una media de 6,63.

Escala 3a. Política organizativa de la institución (9 ítem) En esta categoría los 90 participantes valoran de 0 a 10, 9 aspectos relacionados con la política organizativa del autoservicio Mercasur.

Los resultados señalan que el espíritu de negocio privado es el valor que mayormente propulsa la empresa en los directivos con un puntaje medio de 8,92. Con una media de 6,54 se halla la calidad de vida laboral del personal empleado, como factor poco influyente dentro de las políticas de Mercasur.

Los resultados develan que la eficiencia es el valor que mayormente promueve la empresa en el personal operativo con un puntaje medio de 8,04. Antagónicamente, se halla con una media de 6,92 la rentabilidad económica, como un factor poco influyente dentro de las políticas organizativas de Mercasur.

Escala 4. Satisfacción con la Organización (15 ítem). En esta categoría los 90 participantes valoran de 1 a 7, 15 aspectos relacionados con la forma en que la institución logra satisfacer las necesidades y expectativas propias de su quehacer laboral.

Los resultados obtenidos señalan que la actual organización del trabajo en Mercasur permite que los directivos desarrollen sus competencias profesionales, ya que se marca una media de 6,08 para este ítem. El ítem con la puntuación de menor valor, con una media de 4,93 fue para el número 1, que está relacionado con la satisfacción de los intereses de los profesionales en su ámbito laboral. Esto permite deducir que la institución no satisface los intereses profesionales a un 40% de la población.

Los resultados obtenidos muestran que la actual organización del trabajo en Mercasur estimula el compromiso laboral del personal operativo, en tanto, este ítem puntúa con una media de 5,96, siendo esta la de mas alto valor. Contrariamente, el ítem con la puntuación más baja fue el numero 1, con una media de 5,17 que hace referencia a la manera como la empresa satisface los intereses para esta población. Del mismo modo, se halla con una media de 5,17 el hecho de que los meritos sean valorados con justicia.

Escala 5. Adaptación a la Organización (7 ítem). En esta categoría los 90 participantes valoran de 1 a 7, 7 aspectos relacionados con las demandas de la organización y la capacidad de adaptación que tienen hacia las mismas.

Con una media de 6,54, se evidencia la capacidad de los directivos para ajustarse a los tiempos y ritmos de trabajo fijados como el más alto factor de adaptación ante las demandas de la organización, por parte de esta población. Antagónicamente, con una media de 5,92, siendo esta la más baja, se halla, en desacuerdo, el hecho de que los administrativos acepten que les digan como deben hacer su trabajo.

Las estadísticas de tendencia central muestran una media de 6,33 para el ítem número 6 que hace alusión a la capacidad del personal operativo para aplicar el protocolo ante cualquier dilema de conciencia, como el más alto factor de adaptación antes las demandas de la empresa. Antagónicamente con una media de 6,00, siendo esta la de menor puntuación, se encuentra en desacuerdo el hecho de que los auxiliares de recaudos se identifiquen con el espíritu de los cambios propuestos por parte de la organización

Escala 6. Ideología Gerencialista (13 ítem). En esta categoría los 90 participantes valoran de 1 a 7, 13 aspectos relacionados con las actuales tendencias en el mundo del trabajo, cómo influyen en la ideología y el modo de gerenciar la empresa.

Los resultados muestran que la media de mayor puntuación es 6,15, lo cual indica que gran parte de los directivos están de acuerdo en que competir es un modo natural de trabajar. Por otra parte, la puntuación media con menor valor fue 4,00 relacionada con el hecho de que es necesario trabajar más duro por menos dinero.

Los resultados muestran que la media de mayor puntuación es 6,15, lo cual indica que gran parte del personal operativo esta de acuerdo en que competir es un modo natural de trabajar. Por otra parte, la puntuación media con menor valor fue 4,00 relacionada con el hecho de que es necesario trabajar más duro por menos dinero.

Escala 7. Bienestar Laboral (22 ítem). En esta categoría los 90 participantes valoran de 1 a 7, 22 ítems acerca de su actual experiencia de trabajo en términos del bienestar que ésta les genera.

Las estadísticas de tendencia central muestran que el ítem 22, relacionado con la utilidad en el desempeño laboral, es el que mayor puntúa en los directivos con una media de 6,62. Antagónicamente se encuentra el ítem 3 con una media de 5,15 correspondiente al grado de tranquilidad que perciben los participantes dentro de su experiencia en el trabajo. Esto deja entrever que casi el 50% de la población piensa que su actual mundo de trabajo está impregnado de cierto grado de intranquilidad.

En esta categoría los resultados manifiestan que el ítem número 22 que corresponde a la utilidad en el desempeño laboral, es el que mayor puntúa en el personal operativo con una media de 6,67. Antagónicamente se encuentra el ítem 13 con una media de 5,58 correspondiente al grado de certidumbre que perciben los participantes dentro de su experiencia en el trabajo. Esto deja entrever que casi el 50% de la población piensa que su actual mundo de trabajo está impregnado de cierto grado de incertidumbre.

Inventario 8. Valores Personales (9 ítem). en esta categoría los 90 participantes estiman de 0 a 10 el valor que le confieren a 9 valores personales como lo son la vida social, el trabajo, la política, la pareja, el dinero, la religión, la familia, el consumo y el ocio.

Los resultados señalan al ítem 2 que corresponde al trabajo, como el valor que mayor puntaje obtiene en los directivos con una media de 9,00, lo cual indica que aproximadamente el 80% de la población otorga prioridad al trabajo en la escala de valores personales antes que a la familia. Por el contrario, la menor puntuación es para el valor ocio con un media de 3,31 demostrando poca participación de la población en este aspecto.

Las estadísticas de tendencia central señalan al ítem 2 que corresponde al trabajo, como el valor que mayor puntaje obtiene en los operativos con una media de 8,71, lo cual deja entrever que el 80% de la población otorga prioridad al trabajo en la escala de valores personales antes que a la familia. Por el contrario, la menor puntuación es para el valor ocio con un media de 4,96 demostrando poca participación de la población en este aspecto.

Escala 9. Evolución Laboral (21 ítem). En esta categoría los 90 participantes estiman de 1 a 7, el grado de evolución laboral que han venido desempeñando en la empresa.

En esta escala los directivos puntúan una media de 6,69 siendo el mayor valor para el ítem 9 que corresponde a la confianza en el futuro profesional. Contrariamente, la media de menor valor esta relacionada con el estado de animo en el contexto laboral y presenta una puntuación de 5,62.

En esta categoría el personal operativo manifiesta una media de 6,67 siendo este el mayor valor para el ítem 9 que esta relacionado con la confianza en el futuro profesional. Por otra parte, la media de menor valor es de 5,21 y corresponde al ítem número 16 que hace referencia al compromiso con el trabajo.

Escala 10. Afrontamiento (1 ítem). En esta categoría los 90 trabajadores estiman de 1 a 7, cómo perciben y afrontan las formas de organización emergentes, y si estas se están desarrollando de una forma mercantil.

Los niveles medios obtenidos en esta categoría señalan que el 46,2% de los directivos dan un valor de 5 puntos a la premisa afrontamiento.

Los niveles medios obtenidos en esta categoría señalan que el 87,5% del personal operativo asignan un valor de 6 puntos a la premisa afrontamiento de las nuevas formas de organización emergente.

Escala 11. Sueños (1 ítem). En esta categoría los 90 participantes estiman de 1 a 7, a qué distancia está su actual experiencia laboral del trabajo de sus sueños.

En esta categoría se evidencia niveles medios que señalan que el 84,6% de los directivos asignan un valor de 5 puntos que corresponden a la categoría de distancia entre los sueños y la realidad

En esta categoría se evidencia niveles medios que señalan que el 83,3 % del personal operativo valoran 5 puntos, que corresponden a la premisa de distancia entre los sueños y la realidad.

Escala 12. Identidad (3 ítem). En esta categoría los 90 participantes estiman de 1 a 7 el valor que le confieren a la forma como influye su identidad laboral en ámbitos como el familiar, educativo, social, en los proyectos individuales de carrera profesional y en la función laboral en la organización

Las estadísticas de tendencia central muestran que el ítem 3, que hace referencia a la identidad laboral, es el que obtuvo la puntuación más alta en los directivos con una media de 6,00. Así mismo, se señala una media de 5,74 para el ítem 2, correspondiente a la identidad en el cargo que desarrollan los participantes dentro de su experiencia laboral.

Las estadísticas de tendencia central manifiestan que el ítem 3, que corresponde a identidad laboral, es el que mayor puntúa en el personal operativo con una media de 6,46. Así mismo, se señala una media de 5,85 para el ítem 2, correspondiente a la identidad social que desarrollan los participantes dentro de su experiencia laboral, siendo esta la de menor valor.

Escala 13. Violencia (1 ítem). En esta categoría los participantes consideran de 1 a 7 el valor que le atribuyen a las situaciones de coacción, de violencia (física, psicológica, simbólica, etc.) que se pueden presentar en el contexto laboral.

Dentro de esta categoría, los resultados señalan que el 61,5 % de los directivos asignan un valor de 2 puntos a la premisa acerca de situaciones de violencia (física, psicológica, simbólica etc.) que se puedan presentar en el trabajo.

En esta categoría los resultados medios señalan que el 58,9% del personal operativo asignan un valor de 6 puntos a la premisa violencia dentro del contexto laboral.

Escala 14. Efectos Colaterales del trabajo (15 ítem) en esta categoría los 90 participantes valoran de 1 a 7, 15 factores acerca de la frecuencia con que el trabajo ocasiona determinados efectos.

En esta escala los niveles medios obtenidos señalan que el agotamiento físico es el efecto colateral del trabajo que mayormente afecta a los directivos en Mercasur con un puntaje medio de 4,46. En contraposición, se halla el trato despersonalizado a colegas o a personas usuarias del servicio con una media de 2,08 como un factor poco destacado dentro de los efectos producto del trabajo.

Las estadísticas de tendencia central señalan al ítem 14, que hace referencia a dolores de espalda, como el de más alto valor que otorgan el personal operario con una media de 4,04. De igual forma, se muestra una media de 4,04 para el ítem 15, correspondiente a tensiones musculares. Contrariamente, se manifiesta una media de 2,27 para el ítem 9 que atañe al trato despersonalizado a colegas o a personas usuarias del servicio, siendo esta la de menor valor en esta categoría.

A continuación se presentan las tablas que conforman la subjetividad laboral en un cuádruple plano, comparando los dos grandes grupos: personal operativo y nivel directivo, resaltando los valores más altos y más bajos que asignan estos grupos para cada escala. (Ver Anexo 1 y 2).

Tabla No 3: Percepciones del entorno laboral.

ESCALAS	Nº ITEM	RANGOS	MEDIA GENERAL OPERATIVOS	PUNTAJE MAYOR PRESONAL OPERATIVO	PUNTAJE MENOR PERSONAL OPERATIVO	MEDIA GENERAL DIRECTIVOS	PUNTAJE MAYOR NIVEL DIRECTIVO	PUNTAJE MENOR NIVEL DIRECTIVO
1. Condiciones de Trabajo	14	0 a 10	7,33	8,40	6,29	6,86	8,08	5,15
2. Clima social de Trabajo	9	0 a 10	7,26	7,92	6,63	7,40	8,08	6,69
3. Política organizativa de la institución	9	0 a 10	5,53	8,04	6,92	8,06	8,92	6,54
4. Satisfacción con la Organización	15	1 a 7	6,22	5,96	5,17	5,64	6,08	4,93
9. Evolución Laboral	21	1 a 7	5,99	6,67	5,21	6,07	6,69	5,62
13. Violencia	1	1 a 7	3,21	5,89%		2,15	6,15%	
14. Efectos colaterales del trabajo	15	1 a 7	3,15	4,04	2,27	3,23	4,46	2,08

Escala 1. Condiciones de Trabajo (14 ítem) en esta categoría los 90 participantes valoran de 0 a 10, 14 factores de las condiciones de trabajo en el autoservicio Mercasur.

Por otra parte Los resultados muestran que el factor de las condiciones de trabajo que mayor puntuación obtuvo para el personal operativo es la calidad del contrato laboral con una media de 8,40. Contrariamente, el factor de las condiciones de trabajo que obtuvo menor puntuación fue la participación en las decisiones organizacionales con una media de 6,29.

Los resultados muestran que el factor de las condiciones de trabajo que mayor puntuación obtuvo para los directivos es la participación en las decisiones organizacionales con una media de 8,08; antagónicamente el factor de las condiciones de trabajo que obtuvo menor puntuación es la prevención de riesgos laborales con una media de 5,15.

Escala 2. Clima social de Trabajo (9 ítem) En esta categoría los 90 participantes valoran de 0 a 10 diferentes factores del actual clima social en Mercasur.

Dentro de esta categoría los resultados muestran que el factor de clima social con mayor valoración para el personal operativo es el respeto en el grupo de trabajo, con una media de 7,92. Por otra parte, el factor de clima social que menor puntuación obtuvo, fue el reconocimiento del propio trabajador por colegas, con una media de 6,63.

Los resultados muestran que el factor de clima social con mayor valoración para los directivos es la evaluación del rendimiento profesional por la institución con una media de 8,08. Con una media de 6,69 se encuentra el reconocimiento del propio trabajador por sus colegas, como el factor que menos valoración obtuvo.

Escala 3a. Política organizativa de la institución (9 ítem) En esta categoría los 90 participantes valoran de 0 a 10, 9 aspectos relacionados con la política organizativa del autoservicio Mercasur.

Los resultados develan que la eficiencia es el valor que mayormente promueve la empresa en el personal operativo con un puntaje medio de 8,04. Antagónicamente, se halla con una media de 6,92 la rentabilidad económica, como un factor poco influyente dentro de las políticas organizativas de Mercasur.

Los resultados señalan que el espíritu de negocio privado es el valor que mayormente propulsa la empresa en los directivos con un puntaje medio de 8,92. Con una media de 6,54 se halla la calidad de vida laboral del personal empleado, como factor poco influyente dentro de las políticas de Mercasur.

Escala 4. Satisfacción con la Organización (15 ítem). En esta categoría los 90 participantes valoran de 1 a 7, 15 aspectos relacionados con la forma en que la institución logra satisfacer las necesidades y expectativas propias de su quehacer laboral.

Los resultados obtenidos muestran que la actual organización del trabajo en Mercasur estimula el compromiso laboral del personal operativo, en tanto, este ítem puntúa con una

media de 5,96, siendo esta la de mas alto valor. Contrariamente, el ítem con la puntuación más baja fue el numero 1, con una media de 5,17 que hace referencia a la manera como la empresa satisface los intereses para esta población. Del mismo modo, se halla con una media de 5,17 el hecho de que los meritos sean valorados con justicia.

Los resultados obtenidos señalan que la actual organización del trabajo en Mercasur permite que los directivos desarrollen sus competencias profesionales, ya que se marca una media de 6,08 para este ítem. El ítem con la puntuación de menor valor, con una media de 4,93 fue para el número 1, que está relacionado con la satisfacción de los intereses de los profesionales en su ámbito laboral. Esto permite deducir que la institución no satisface los intereses profesionales a un 40% de la población.

Escala 9. Evolución Laboral (21 ítem). En esta categoría los participantes estiman de 1 a 7, el grado de evolución laboral que han venido desempeñando en la empresa.

En esta categoría el personal operativo manifiesta una media de 6,67 siendo este el mayor valor para el ítem 9 que esta relacionado con la confianza en el futuro profesional. Por otra parte, la media de menor valor es de 5,21 y corresponde al ítem número 16 que hace referencia al compromiso con el trabajo.

En esta escala los directivos asignan una media de 6,69 siendo el mayor valor para el ítem 9 que corresponde a la confianza en el futuro profesional. Contrariamente, la media de menor valor esta relacionada con el estado de animo en el contexto laboral y presenta una puntuación de 5,62.

Escala 13. Violencia (1 ítem). En esta categoría los participantes consideran de 1 a 7 el valor que le atribuyen a las situaciones de coacción, de violencia (física, psicológica, simbólica, etc.) que se pueden presenta en el contexto laboral.

En esta categoría los resultados medios señalan que el 58,9% del personal operativo asignan un valor de 6 puntos a la premisa violencia dentro del contexto laboral.

Dentro de esta categoría, los resultados señalan que el 61,5 % de los directivos asignan un valor de 2 puntos a la premisa acerca de situaciones de violencia (física, psicológica, simbólica etc.) que se puedan presentar en el trabajo.

Escala 14. Efectos Colaterales del trabajo (15 ítem) en esta categoría los 90 participantes valoran de 1 a 7, 15 factores acerca de la frecuencia con que el trabajo ocasiona determinados efectos.

Las estadísticas de tendencia central señalan al ítem 14, que hace referencia a dolores de espalda, como el de más alto valor que otorgan el personal operario con una media de 4,04. De igual forma, se muestra una media de 4,04 para el ítem 15, correspondiente a tensiones musculares. Contrariamente, se manifiesta una media de 2,27 para el ítem 9 que atañe al trato despersonalizado a colegas o a personas usuarias del servicio, siendo esta la de menor valor en esta categoría.

En esta escala los niveles medios obtenidos señalan que el agotamiento físico es el efecto colateral del trabajo que mayormente afecta a los directivos en Mercasur con un puntaje medio de 4,46. En contraposición, se halla el trato despersonalizado a colegas con una media de 2,08 como un factor poco destacado dentro de los efectos producto del trabajo.

Tabla No 4: Experiencia y sentido del trabajo

ESCALAS	Nº ITEM	RANGOS	MEDIA GENERAL OPERATIVOS	PUNTAJE MEDIA MAYOR OPERATIVOS	PUNTAJE MEDIA MENOR OPERATIVOS	MEDIA GENERAL DIRECTIVOS	PUNTAJE MEDIA MAYOR DIRECTIVOS	PUNTAJE MEDIA MENOR DIRECTIVOS
4. Satisfacción con la Organización	15	1 a 7	6,22	5,96	5,17	5,64	6,08	4,93
5. Adaptación a la Organización	7	1 a 7	5,17	6,33	6,00	6,34	6,54	5,92
6. Ideología Gerencial	13	1 a 7	6,15	5,92	3,75	5,29	6,15	4,00
7. Bienestar Laboral	22	1 a 7	6,15	6,67	5,58	6,02	6,62	5,15
8. Valores Personales	9	0 a 10	6,85	8,71	4,96	6,91	9,00	3,31
9. Evolución Laboral	21	1 a 7	5,99	6,67	5,21	6,07	6,69	5,62
11. Sueños	1	1 a 7	4,46	83,3%		4,15	84,6%	
12. Identidad	3	1 a 7	5,82	6,00	5,74	6,08	6,46	5,85
14. Efectos colaterales del trabajo	15	1 a 7	3,15	4,04	2,27	3,23	4,4,6	2,08

Escala 4. Satisfacción con la Organización (15 ítems). En esta categoría los 90 participantes valoran de 1 a 7, 15 aspectos relacionados con la forma en que la institución logra satisfacer las necesidades y expectativas propias de su quehacer laboral.

Los resultados obtenidos muestran que la actual organización del trabajo en Mercasur estimula el compromiso laboral del personal operativo, en tanto, este ítem puntúa con una media de 5,96, siendo esta la de mas alto valor. Contrariamente, el ítem con la puntuación más baja fue el numero 1, con una media de 5,17 que hace referencia a la manera como la empresa satisface los intereses para esta población. Del mismo modo, se halla con una media de 5,17 el hecho de que los meritos sean valorados con justicia.

Los resultados obtenidos señalan que la actual organización del trabajo en Mercasur permite que los directivos desarrollen sus competencias profesionales, ya que se marca una

media de 6,08 para este ítem. El ítem con la puntuación de menor valor, con una media de 4,93 fue para el número 1, que está relacionado con la satisfacción de los intereses en el ámbito laboral. Esto permite deducir que la institución no satisface los intereses profesionales a un 40% de la población.

Escala 5. Adaptación a la Organización (7 ítem). En esta categoría los 90 participantes valoran de 1 a 7, 7 aspectos relacionados con las demandas de la organización y la capacidad de adaptación que tienen hacia las mismas.

Las estadísticas de tendencia central muestran una media de 6,33 para el ítem número 6 que hace alusión a la capacidad del personal operativo para ajustarse a los tiempos y ritmos de trabajo fijados como el más alto factor de adaptación ante las demandas de la organización, por parte de esta población, como el más alto factor de adaptación antes las demandas de la empresa. Antagónicamente con una media de 6,00, siendo esta la de menor puntuación, se encuentra en desacuerdo el hecho de que los auxiliares de recaudos se identifiquen con el espíritu de los cambios propuestos por parte de la organización.

Con una media de 6,54, se evidencia la capacidad de los directivos para ajustarse a los tiempos y ritmos de trabajo fijados como el más alto factor de adaptación ante las demandas de la organización, por parte de esta población. Antagónicamente, con una media de 5,92, siendo esta la más baja, se halla, en desacuerdo, el hecho de que los administrativos acepten que les digan como deben hacer su trabajo.

Escala 6. Ideología Gerencialista (13 ítem). En esta categoría los 90 participantes valoran de 1 a 7, 13 aspectos relacionados con las actuales tendencias en el mundo del trabajo, cómo influyen en la ideología y el modo de gerenciar la empresa.

Los resultados muestran que la media de mayor puntuación es 6,15, lo cual indica que gran del personal operativo está de acuerdo en que competir es un modo natural de trabajar. Por otra parte, la puntuación media con menor valor fue 4,00 relacionada con el hecho de que es necesario trabajar más duro por menos dinero.

Los resultados obtenidos manifiestan que la media de mayor puntuación es 5,92, que corresponde al ítem número 9 lo cual indica que gran parte de esta población está de acuerdo en que un servicio es bueno en la medida en que es un buen negocio. Contrariamente, la puntuación media con menor valor fue 3,75 y esta relacionada con el hecho de que es necesario trabajar más duro por menos dinero.

Escala 7. Bienestar Laboral (22 ítem). En esta categoría los 90 participantes valoran de 1 a 7, 22 ítems acerca de su actual experiencia de trabajo en términos del bienestar que ésta les genera.

En esta categoría los resultados manifiestan que el ítem número 22 que corresponde a la utilidad en el desempeño laboral, es el que mayor puntúa en el personal operativo con una media de 6,67. Antagónicamente se encuentra el ítem 13 con una media de 5,58 correspondiente al grado de certidumbre que perciben los participantes dentro de su experiencia en el trabajo. Esto deja entrever que casi el 50% de la población piensa que su actual mundo de trabajo está impregnado de cierto grado de incertidumbre.

Las estadísticas de tendencia central muestran que el ítem 22, relacionado con la utilidad en el desempeño laboral, es el que mayor puntúa en los directivos con una media de 6,62. Antagónicamente se encuentra el ítem 3 con una media de 5,15 correspondiente al grado de tranquilidad que perciben los participantes dentro de su experiencia en el trabajo. Esto deja entrever que casi el 50% de la población piensa que su actual mundo de trabajo está impregnado de cierto grado de intranquilidad.

Escala 8. Valores Personales (9 ítem). en esta categoría los 90 participantes estiman de 0 a 10 el valor que le confieren a 9 valores personales como lo son la vida social, el trabajo, la política, la pareja, el dinero, la religión, la familia, el consumo y el ocio.

Las estadísticas de tendencia central señalan al ítem 2 que corresponde al trabajo, como el valor que mayor puntaje obtiene en los operativos con una media de 8,71, lo cual deja entrever que el 80% de la población otorga prioridad al trabajo en la escala de valores.

personales antes que a la familia. Por el contrario, la menor puntuación es para el valor ocio con un media de 4,96 demostrando poca participación de la población en este aspecto.

Los resultados señalan al ítem 2 que corresponde al trabajo, como el valor que mayor puntaje obtiene en los directivos con una media de 9,00 lo cual indica que aproximadamente el 80% de la población otorga prioridad al trabajo en la escala de valores personales antes que a la familia. Por el contrario, la menor puntuación es para el valor ocio con un media de 3,31 demostrando poca participación de la población en este aspecto

Escala 9. Evolución Laboral (21 ítem). En esta categoría los 90 participantes estiman de 1 a 7, el grado de evolución laboral que han venido desempeñando en la empresa.

En esta categoría el personal operativo manifiesta una media de 6,67 siendo este el mayor valor para el ítem 9 que esta relacionado con la confianza en el futuro profesional. Por otra parte, la media de menor valor es de 5,21 y corresponde al ítem número 16 que hace referencia al compromiso con el trabajo.

En esta escala los directivos puntúan una media de 6,69 siendo el mayor valor para el ítem 9 que corresponde a la confianza en el futuro profesional. Contrariamente, la media de menor valor esta relacionada con el estado de animo en el contexto laboral y presenta una puntuación de 5,62.

Escala 11. Sueños (1 ítem). En esta categoría los 90 participantes estiman de 1 a 7, a qué distancia está su actual experiencia laboral del trabajo de sus sueños.

En esta categoría se evidencia niveles medios que señalan que el 83,3 % del personal operativo valoran 5 puntos, que corresponden a la premisa de distancia entre los sueños y la realidad.

En esta categoría se evidencia niveles medios que señalan que el 84,6% de los directivos asignan un valor de 5 puntos que corresponden a la categoría de distancia entre los sueños y la realidad

Escala 12. Identidad (3 ítem). En esta categoría los 90 participantes estiman de 1 a 7 el valor que le confieren a la forma como influye su identidad laboral en ámbitos como el familiar, educativo, social, en los proyectos individuales de carrera profesional y en la función laboral en la organización

Las estadísticas de tendencia central manifiestan que el ítem 3, que corresponde a identidad laboral, es el que mayor puntuación en el personal operativo con una media de 6,46. Así mismo, se señala una media de 5,85 para el ítem 2, correspondiente a la identidad social que desarrollan los participantes dentro de su experiencia laboral, siendo esta la de menor valor.

Las estadísticas de tendencia central muestran que el ítem 3, que hace referencia a la identidad laboral, es el que obtuvo la puntuación más alta en los directivos con una media de 6,00. Así mismo, se señala una media de 5,74 para el ítem 2, correspondiente a la identidad en el cargo que desarrollan los participantes dentro de su experiencia laboral.

Escala 14. Efectos Colaterales del trabajo (15 ítem) en esta categoría los 90 participantes valoran de 1 a 7, 15 factores acerca de la frecuencia con que el trabajo ocasiona determinados efectos.

Las estadísticas de tendencia central señalan al ítem 14, que hace referencia a dolores de espalda, como el de más alto valor con una media de 4,04 en el personal operativo. De igual forma, se muestra una media de 4,04 para el ítem 15, correspondiente a tensiones musculares. Contrariamente, se manifiesta una media de 2,27 para el ítem 9 que atañe al trato despersonalizado a colegas o a personas usuarias del servicio, siendo esta la de menor valor en esta categoría.

En esta escala los niveles medios obtenidos señalan que el agotamiento físico es el efecto colateral del trabajo que mayormente afecta a los directivos en Mercasur con un puntaje medio de 4,46. En contraposición, se halla el trato despersonalizado a colegas con una media de 2,08 como un factor poco destacado dentro de los efectos producto del trabajo.

Tabla No 5: Impacto psicosocial percibido en la calidad de vida laboral y en el bienestar psicológico.

ESCALAS	Nº ITEM	RANGO	MEDIA GENERAL OPERARIOS	PUNTAJE MAYOR PERSONAL OPERATIVO	PUNTAJE MENOR PERSONAL OPERATIVO	MEDIA GENERAL DIRECTIVOS	PUNTAJE A MAYOR NIVEL DIRECTIVO	PUNTAJE MENOR NIVEL DIRECTIVO
4. Satisfacción con la Organización	15	1 a 7	6,22	5,96	5,17	5,64	6,08	4,93
5. Adaptación a la Organización	7	1 a 7	5,17	6,33	6,00	6,34	6,54	5,92
7. Bienestar Laboral	22	1 a 7	6,15	6,67	5,58	6,02	6,62	5,15
9. Evolución Laboral	21	1 a 7	5,99	6,67	5,21	6,07	6,69	5,62
14. Efectos colaterales del trabajo	15	1 a 7	3,15	4,04	2,27	3,23	4,46	2,08

Escala 4. Satisfacción con la Organización (15 ítem). En esta categoría los 90 participantes valoran de 1 a 7, 15 aspectos relacionados con la forma en que la institución logra satisfacer las necesidades y expectativas propias de su quehacer laboral.

Los resultados obtenidos muestran que la actual organización del trabajo en Mercasur estimula el compromiso laboral del personal operativo, en tanto, este ítem puntúa con una media de 5,96, siendo esta la de mas alto valor. Contrariamente, el ítem con la puntuación más baja fue el numero 1, con una media de 5,17 que hace referencia a la manera como la empresa satisface los intereses para esta población. Del mismo modo, se halla con una media de 5,17 el hecho de que los meritos sean valorados con justicia.

Los resultados obtenidos señalan que la actual organización del trabajo en Mercasur permite que los directivos desarrollen sus competencias profesionales, ya que se marca una media de 6,08 para este ítem. Por otra parte, el ítem con la puntuación de menor valor, con una media de 4,93 fue para el número 7, que hace referencia a la forma como la institución facilita que los meritos de los empleados sean valorados con justicia.

Escala 5. Adaptación a la Organización (7 ítem). En esta categoría los participantes valoran de 1 a 7, 7 aspectos relacionados con las demandas de la organización y la capacidad de adaptación que tienen hacia las mismas.

Las estadísticas de tendencia central muestran una media de 6,33 para el ítem número 6 que hace alusión a la capacidad de los operativos para aplicar el protocolo ante cualquier dilema de conciencia, como el más alto factor de adaptación antes las demandas de la empresa. Antagónicamente con una media de 6,00, siendo esta la de menor puntuación, se encuentra en desacuerdo el hecho de que los auxiliares de recaudos se identifiquen con el espíritu de los cambios propuestos por parte de la organización.

Con una media de 6,54, se evidencia la capacidad de los directivos para ajustarse a los tiempos y ritmos de trabajo fijados como el más alto factor de adaptación ante las demandas de la organización, por parte de esta población. Antagónicamente, y con una media de 5,92, siendo esta la más baja, se halla, en desacuerdo, el hecho de que los administrativos acepten que les digan como deben hacer su trabajo.

Escala 7. Bienestar Laboral (22 ítem). En esta categoría los 13 participantes valoran de 1 a 7, 22 ítems acerca de su actual experiencia de trabajo en términos del bienestar que ésta les genera.

En esta categoría los resultados manifiestan que el ítem numero 22 que corresponde a la utilidad en el desempeño laboral, es el que mayor puntúa en el personal operativo con una media de 6,67. Antagónicamente se encuentra el ítem 13 con una media de 5,58 correspondiente al grado de certidumbre que perciben los participantes dentro de su

experiencia en el trabajo. Esto deja entrever que casi el 50% de los operarios piensa que su actual mundo de trabajo esta impregnado de cierto grado de incertidumbre.

Las estadísticas de tendencia central muestran que el ítem 22, relacionado con la utilidad en el desempeño laboral, es el que mayor puntúa en los directivos con una media de 6,62. Antagónicamente se encuentra el ítem 3 con una media de 5,15 correspondiente al grado de tranquilidad que perciben los participantes dentro de su experiencia en el trabajo. Esto deja entrever que casi el 50% de los directivos piensan que su actual mundo de trabajo esta impregnado de cierto grado de intranquilidad.

Escala 9. Evolución Laboral (21 ítem). En esta categoría los 90 participantes estiman de 1 a 7, el grado de evolución laboral que han venido desempeñando en la empresa.

En esta categoría se manifiesta una media de 6,67 siendo este el mayor valor para el ítem 9 que esta relacionado con la confianza en el futuro profesional. Por otra parte, la media de menor valor es de 5,21 y corresponde al ítem número 16 que hace referencia al compromiso con el trabajo.

En esta escala se evidencia una media de 6,69 siendo el mayor valor para el ítem 9 que corresponde a la confianza en el futuro profesional. Contrariamente, la media de menor valor esta relacionada con el estado de animo en el contexto laboral y presenta una puntuación de 5,62

Escala 14. Efectos Colaterales del trabajo (15 ítem) en esta categoría los 13 administrativos valoran de 1 a 7, 15 factores acerca de la frecuencia con que el trabajo ocasiona determinados efectos.

Las estadísticas de tendencia central señalan al ítem 14, que hace referencia a dolores de espalda, como el de más alto valor con una media de 4,04 para los operarios. De igual forma, se muestra una media de 4,04 para el ítem 15, correspondiente a tensiones musculares. Contrariamente, se manifiesta una media de 2,27 para el ítem 9 que atañe al

trato despersonalizado a colegas o a personas usuarias del servicio, siendo esta la de menor valor en esta categoría.

En esta escala los niveles medios obtenidos señalan que el agotamiento físico es el efecto colateral del trabajo que mayormente afecta a los directivos en Mercasur con un puntaje medio de 4,46. En contraposición, se halla el trato despersonalizado a colegas con una media de 2,08 como un factor poco destacado dentro de los efectos producto del trabajo.

Tabla No 6: Estrategias y practicas de afrontamiento individual y colectivo de las demandas organizacionales.

ESCALAS	N° ITEM	RANGOS	MEDIA GENERAL OPERATIVOS	PUNTAJE MAYOR PERSONAL OPERATIVOS	PUNTAJE MENOR PERSONAL OPERATIVO	MEDIA GENERAL DIRECTIVOS	PUNTAJE MAYOR NIVEL DIRECTIVO	PUNTAJE MENOR NIVEL DIRECTIVO
5. Adaptación a la Organización	7	1 a 7	5,17	6,33	6,00	6,34	6,54	5,92
6. Ideología Gerencial	13	1 a 7	6,15	5,92	3,75	5,29	6,15	4,00
10. Afrontamiento	1	1 a 7	5,29	87,5%		5,69	46,2%	

Escala 5. Adaptación a la Organización (7 ítem). En esta categoría los trabajadores valoran la capacidad de adaptación que tienen hacia las mismas.

Las estadísticas de tendencia central muestran una media de 6,33 para el ítem número 6 que hace alusión a la capacidad de los operativos para aplicar el protocolo ante cualquier dilema de conciencia, como el más alto factor de adaptación antes las demandas de la empresa. Antagónicamente con una media de 6,00, siendo esta la de menor puntuación, se encuentra en desacuerdo el hecho de que los auxiliares de recaudos se identifiquen con el espíritu de los cambios propuestos por parte de la organización.

Con una media de 6,54, se evidencia la capacidad de los directivos para ajustarse a los tiempos y ritmos de trabajo fijados como el más alto factor de adaptación ante las demandas de la organización, por parte de esta población. Antagónicamente, y con una media de 5,92, siendo esta la más baja, se halla, en desacuerdo, el hecho de que los administrativos acepten que les digan como deben hacer su trabajo.

Escala 6. Ideología Gerencialista (13 ítem). En esta categoría los 90 participantes valoran de 1 a 7, 13 aspectos relacionados con las actuales tendencias en el mundo del trabajo, cómo influyen en la ideología y el modo de gerenciar la empresa.

Los resultados obtenidos manifiestan que la media de mayor puntuación es 5,92, que corresponde al ítem número 9 lo cual indica que gran parte del personal directivo está de acuerdo en que un servicio es bueno en la medida en que es un buen negocio. Contrariamente, la puntuación media con menor valor fue 3,75 y esta relacionada con el hecho de que es necesario trabajar más duro por menos dinero.

Los resultados muestran que la media de mayor puntuación es 6,15, lo cual indica que gran parte de los directivos están de acuerdo en que competir es un modo natural de trabajar. Por otra parte, la puntuación media con menor valor fue 4,00 relacionada con el hecho de que es necesario trabajar más duro por menos dinero.

Escala 10. Afrontamiento (1 ítem). En esta categoría los 90 trabajadores estiman de 1 a 7, cómo perciben y afrontan las formas de organización emergentes, y si estas se están desarrollando de una forma mercantil.

Los niveles medios obtenidos en esta categoría señalan que el 87,5% del personal operativo asignan un valor de 6 puntos a la premisa afrontamiento de las nuevas formas de organización emergente.

Los niveles medios obtenidos en esta categoría señalan que el 46,2% de los directivos dan un valor de 5 puntos a la premisa afrontamiento.

DEFINICION DE ESTRATEGIAS:

A continuación se presentaran las indicaciones o lineamientos encaminados a minimizar factores de riesgos psicosociales, que hacen referencia al mejoramiento de aspectos intralaborales, es decir, a la necesidad de rediseñar el actual sistema de trabajo de Mercasur.

Como punto de partida es importante llevar a cabo una socialización del panorama de riesgos psicosociales, así como también, realizar otra medición al cabo de tres años, con el fin de determinar si se cumplieron los objetivos del plan de acción .

Es importante establecer un programa de prevención y manejo de los factores de riesgo psicosocial con el objetivo de reducir, controlar la incidencia y prevalencia de las enfermedades causada por la exposición parcial o permanente a los factores de riesgo psicosocial presentes en el contexto laboral, con el objetivo de garantizar con ello la disminución de los índices de accidentalidad, absentismo, rotación y los altos costos para Mercasur, además de incrementar el sentido de pertenencia, compromiso, la productividad y el cumplimiento de los objetivos de la organización.

El elemento central de una dirección consiste de los recursos humanos, entre tanto, se debe cuidar y no quemar a los empleados, ya que estos son el punto central de la organización. Por lo tanto, se deberían reestructurar cambios en las condiciones de trabajo teniendo en cuentas las largas jornadas laborales, pausas, descansos, turnos y vacaciones.

Las iniciativas educativas y formativas diseñadas para minimizar los factores de riesgo psicosocial necesitan un fuerte respaldo y apoyo de la alta dirección por ende, se requiere incrementar las posibilidades de aprendizaje y el desarrollo de nuevas habilidades, a partir de la capacitación del personal empleado para que adquieran conocimiento no solo en su área sino en otras que complemente su conocimiento.

Fomentar el apoyo social entre los trabajadores, potenciando el trabajo en equipo y la comunicación efectiva, eliminando el trabajo en condiciones de aislamiento social y la competitividad entre compañeros.

Dotar de las herramientas necesarias para la realización tales como sillas, elementos de protección, implementos para transportar cargas pesadas, entre otros, a fin de disminuir factores de riesgo físico.

Desarrollar actividades de promoción y formación acordes con las necesidades de la organización, que les permita a los trabajadores, adquirir nuevos conocimientos, desarrollar nuevas habilidades y modificar su actitud frente a las conductas saludables que propenden por una adecuada cultura de prevención y cuidado en la organización

Instaurar un programa de pausas que permita que los trabajadores puedan recuperar la energía y permitir el descanso físico y mental, ya que, las demandas del desarrollo de sus actividades son altas.

DISCUSIÓN

En este apartado se presentará el análisis interpretativo de la subjetividad laboral, el cual permite identificar los factores de riesgo psicosocial en un cuádruple plano (percepciones del entorno laboral, experiencia y sentido del trabajo, impacto psicosocial percibido en la calidad de vida laboral y bienestar psicológico y por último, estrategias y prácticas de afrontamiento individual y colectivo de las demandas organizacionales), en comparación con algunos aspectos que tocan expertos y conocedores en el área de los factores de riesgo psicosocial. De esta manera, se podrá comprender el origen e incidencia, de las condiciones laborales actuales que están presentes en los trabajadores de Mercasur, lo cual permite corroborar que si se cumplió con el objetivo general planteado en este proyecto que hace referencia a la medición de factores de riesgo psicosocial en Mercasur.

La primera dimensión de este cuádruple plano son: **las percepciones del entorno laboral**, que hace referencia a la percepción que tienen los trabajadores de su actual entorno laboral, de la reorganización flexible del trabajo, de la nueva cultura gerencialista y del contexto sociolaboral más amplio en que se inserta en la organización. Respecto a lo anteriormente nombrado se encontró lo siguiente:

Para la escala condiciones de trabajo, que presenta un rango de calificación 0 a 10, el ítem que mayor puntuación obtuvo para el personal operativo es la calidad del contrato laboral con una media de 8,40. En este sentido, el tipo de contrato laboral juega aquí un papel importante, ya que lleva implícito el contrato psicológico que se define como las creencias del trabajador con las promesas hechas implícitamente por la organización (Robinson y Morrison, 1995). El contrato psicológico es el conjunto de percepciones y expectativas que el empleado construye acerca del intercambio recíproco en el marco de una relación con el empleador; estas expectativas se fundamentan en las promesas implícitas o explícitas que las dos partes tratan en sus primeras relaciones. De esta manera, el contrato psicológico es un modelo mental flexible que las personas van desarrollando y ajustando progresivamente que les indica qué se espera de ellas y qué recibirán a cambio

de sus atribuciones en esa relación de intercambio a la que ambas partes se ha comprometido (Topa Cantisano, Fernández Sedano y Lisbona Bañuelos, 2005).

El intercambio mutuo de promesas es un elemento primordial en el contrato psicológico, si se da la ruptura este el bienestar del trabajador puede verse afectado. Se entiende por ruptura del contrato psicológico la percepción de una de las partes de que la otra ha fallado en el cumplimiento adecuado de sus promesas y obligaciones para con ella. Esto suele conllevar insatisfacción y deterioro de las relaciones y del clima laboral (Robinson, 1996), entre tanto, si la empresa solo se encarga de cumplir el contrato formal, y no el psicológico, los trabajadores tienden a presentar bajas en su rendimiento disminución de la satisfacción y pérdida de la motivación en tanto, no logran sus expectativas implícitas.

Respecto a la escala efectos colaterales del trabajo con intervalos de calificación de 1 a 7, se muestran las puntuaciones más altas 4,04 y 4,46 respectivamente, para el agotamiento físico y los dolores de espalda como los efectos que mayor valor otorgaron los dos grupos, sin embargo, a pesar de ser una puntuación alta, no es positiva, lo cual confirma la necesidad de rediseñar física y ergonómicamente las condiciones de los trabajadores. En este sentido, Parra (2003) señala que el trabajo puede ser fuente de salud, causar daño a la salud generar diferentes efectos Físicos (agotamientos, dolores musculares, problemas óseos, entre otros) o psicológicos (desgaste emocional, depresión, ansiedad, insomnio, pérdida del apetito entre otros.) también puede agravar los problemas de salud; como fuente de salud, a través del trabajo se puede acceder a una serie de condiciones laborales de satisfacen no solo las necesidades económicas básicas, sino también las relacionadas con el bienestar social y grupal. Esto permite inferir que en Mercasur aun no se cuentan con las condiciones físicas o ergonómicas para proporcionar un ambiente propicio para el desempeño de las labores, lo cual genera sobre-esfuerzo, posturas y movimientos inadecuados que traen como consecuencia, dolores de espalda, fatiga física y lesiones osteomusculares. No obstante, la puntuación más baja para los dos grupos fue de 2,27 y 2,08 respectivamente, para el ítem trato despersonalizado a colegas y a usuarios del servicio; al respecto se puede inferir que a pesar de las condiciones particulares de la

organización los trabajadores prestan un buen servicio a los usuarios, además mantienen buenas relaciones con sus compañeros lo cual ayuda a fortalecer el clima organizacional.

En cuanto a la política organizativa de la institución con intervalos de calificación de 0 a 10, se encontró que el valor que está por encima de la media con una puntuación de 8,92 para el nivel directivo, hace referencia al espíritu de negocio privado, ya que, Mercasur es una empresa de carácter privado. Antagónicamente, el nivel directivo señala también para esta escala una puntuación de 6,54 por debajo de la media general para la calidad de vida laboral, Munduate (1993), citado por Peiró (1996) considera que la calidad de vida laboral puede ser entendida como una meta, un proceso, e incluso como una filosofía. Como meta, la transformación de todo el proceso de gestión de recursos humanos (rediseño de los puestos de trabajo, procesos de formación, selección, evaluación de rendimiento, sistema de pagas e incentivos, etc.). Como un proceso, la calidad de vida laboral necesita del esfuerzo de cada uno de los miembros de la organización dentro de cada nivel con el fin de lograr el paso de un sistema de control a un sistema de implicación. Por último, como filosofía, la calidad de vida laboral parte de la consideración de las personas como agentes capaces de contribuir con sus conocimientos, habilidades, destrezas, experiencia y compromiso en este proceso de cambio. Entre tanto, la importancia de la búsqueda de una mejor calidad de vida laboral en el trabajo conlleva el intento de hacer compatibles los intereses de la organización, (objetivos y metas organizacionales) con las demandas y expectativas de los miembros, que como individuos psicosociales tienen necesidades e intereses particulares que deben de verse satisfechos, desarrollo personal y profesional, satisfacción y motivación, formación continuada, empleabilidad y satisfacción en el trabajo.

Por otra parte, se muestra para la escala condiciones de trabajo, mencionada anteriormente la puntuación más baja 5,15 que asigna el nivel directivo, la cual corresponde a la prevención de riesgos laborales. Lo anterior da cuenta de la necesidad de generar estrategias de identificación y prevención de riesgos psicosociales, también de lo importante que es la participación respecto a las decisiones que se toman en la organización, por lo tanto, (Bravo y Serrano, 1997). Proponen que la identificación de riesgos psicosociales desde una perspectiva biopsicosocial implica la activación y

autorresponsabilidad de las personas respecto a su salud; fomentar el conocimiento y el autocontrol es lo que se conoce como promoción de la salud. Así mismo, implica una visión holística del ser humano en la que se integran aspectos tales como creencias, ideologías, valores, actitudes, cultura, nivel socioeconómico, factores políticos y estilo de vida. Es importante prestar atención a la prevención de riesgos psicosociales emergentes en el contexto laboral. Entre tanto, la importancia de la salud laboral ha estado presente desde tiempos inmemorables; de acuerdo con la definición global adoptada por la OIT y la OMS, en su primera reunión en 1950 y revisada en la duodécima reunión de 1995, la finalidad de la salud en el trabajo consiste en lograr la promoción y el mantenimiento del más alto grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las labores; prevenir todo daño causado a la salud de éstos por las condiciones de su trabajo; protegerlos en su empleo, contra los riesgos resultantes de agentes perjudiciales a su salud, colocar y mantener al trabajador en un empleo adecuado a sus aptitudes fisiológicas y psicológicas y en suma, adaptar el trabajo al hombre y cada hombre a su actividad (OIT, 2003). Respecto a los anteriores postulados, cabe mencionar que en Mercasur no se han generado estrategias que permitan la identificación y prevención de riesgos de origen psicosocial, de ahí que la puntuación en esta escala sea una de las más baja, lo cual devela el interés de los trabajadores por mejorar sus condiciones laborales sus condiciones de seguridad en su entorno laboral que les permita tener un mejor desempeño en sus labores. De esta manera, la empresa está en la obligación de diseñar políticas y prácticas que promuevan mejoras en el bienestar físico y psicológico de los trabajadores y en sus condiciones laborales.

Se distinguieron también factores dentro de la premisa clima social de trabajo que presenta un rango de calificación de 0 a 10, en la cual los dos grupos asignan una puntuación por debajo de la media 6,63 y 6,69 respectivamente, para el ítem reconocimiento del propio trabajador por sus colegas; respecto a lo anterior, (Jhonson, 1988) hace énfasis en el apoyo social en el lugar de trabajo en relación tanto con los compañeros como con los superiores este tiene dos componentes: relación emocional y soporte instrumental. La cantidad y calidad de apoyo social que brinda la jerarquía de los compañeros, cuando es adecuado puede amortiguar los factores psicosociales generado por altas demandas de la organización por el contrario si es escaso y el entorno social se

caracteriza por la discriminación o intimidación se añade un nuevo factor de riesgo a los ya existentes. De lo anterior se puede llegar a interpretar la carencia de sistemas de redes de apoyo en el ámbito laboral, así como un manejo poco adecuado en las relaciones interpersonales que muy posiblemente están enmarcadas por criterios de competitividad, por lo tanto, es importante el establecimiento de vínculos saludables de apoyo que permita el reconocimiento entre los mismo trabajadores por sus logros, de igual forma, se podría inferir que en Mercasur no se reconocen los meritos de los trabajadores, lo cual podría generar desmotivación en el trabajo.

El siguiente apartado del cuádruple plano son las **Experiencias y sentido del trabajo**, estas se refieren a los sentidos que se construyen cotidianamente sobre el trabajo, su organización, su identidad, sus colegas y personas usuarias del servicio y los sentidos y valoraciones que los trabajadores establecen de su escenario laboral.

En lo que respecta a valores personales que presenta un rango de calificación de 0 a 10, en los dos grupos se puntúa 8,71 y 9,00 respectivamente, por encima de la media el trabajo como el valor que mayor puntaje obtiene. Según Blanch (2006) los valores son ideas cargadas de afecto que disponen de actuar de forma determinada frente a algo, pero tienen un alcance general; el trabajo como valor es un valor determinado por el grado en que contribuye específicamente al logro de aquel estado ideal de existencia, pero hay que considerar que el valor psicológicamente y socialmente asignado a la actividad laboral en cada circunstancia sociocultural específica es más bien, el efecto combinado de un proceso complejo y multivariable en el que se destaca en primer lugar el componente económico. De esta manera, se puede inferir que los trabajadores de Mercasur, ponen dentro de sus valores principales antes que la familia y el ocio, el trabajo, tal vez esto se deba a las necesidades que tienen que suplir estas personas, lo cual hace que para ellos el trabajo sea un valor primario antes que cualquier otro valor.

De acuerdo a la escala identidad que presenta un rango de calificación de 1 a 7, los dos grupos obtuvieron una puntuación de 6,46 y 6,00 respectivamente, por encima de la media para el ítem identidad laboral. Al respecto (Taylor, 1987; Peiró 1993). Afirman que el

trabajo es una faceta importante en la vida de las personas, no solo por que una gran parte de nuestro tiempo lo dedicamos a actividades laborales, sino por que gracias a él la persona obtiene una serie de compensaciones económicas, materiales, psicológicas sociales, y logra desarrollar su propia identidad y sus roles en la sociedad, contribuyendo a la creación de bienes y servicios. Por otra parte, la actividad laboral esta estrechamente vinculada con otras facetas de la vida como la familia, la formación, el ocio y el tiempo libre, la participación social, ética, la religión etc. De este modo, la distribución del tiempo entre el trabajo y esos otros ámbitos de la vida ejerce importante papel en la estructura de nuestra vida y en la configuración de la identidad y de los roles sociales.

Respecto a la escala efectos colaterales del trabajo que tiene intervalos de calificación de 1 a 7, se halló con una puntuación de 4,04 y 4,46 respectivamente, el agotamiento físico y los dolores de espalda como los efectos que mayor valor otorgaron los dos grupos. No obstante, a pesar de ser una puntuación alta para esta escala no es positiva para los trabajadores, lo cual permite inferir la carencia de elementos de trabajo y de condiciones ambientales adecuadas para el buen desempeño del trabajo. En este sentido Parra (2003) señala que el trabajo puede ser fuente de salud, causar daño a la salud generar diferentes efectos Físicos (agotamientos, dolores musculares, problemas óseos, entre otros) o psicológicos (desgaste emocional, depresión, ansiedad, insomnio, perdida del apetito entre otros.) también puede agravar los problemas de salud; como fuente de salud, a través del trabajo se puede acceder a una serie de condiciones laborales de satisfacen no solo las necesidades económicas básicas, sino también las relacionadas con el bienestar social y grupal. A partir de lo anterior, se puede inferir que en Mercasur se deben crear ambientes confortables (físico, ergonómico y organizacional) para que los trabajadores puedan llevar a cabo sus labores de manera adecuada; para ello es indispensable contar con los elementos de trabajo que proporcionen seguridad, salud y que permitan prevenir daños físicos y psicológicos a los trabajadores. Así mismo, se halla la puntuación mas baja para los dos grupos que fue de 2,27 y 2,08 respectivamente, para el ítem trato despersonalizado a colegas y a usuarios del servicio; al respecto se puede concluir que a pesar de las condiciones particulares de la organización los trabajadores prestan un buen servicio a los

usuarios, además mantienen buenas relaciones con sus compañeros lo cual ayuda a fortalecer el clima organizacional.

En relación a la satisfacción con la organización, que presenta un rango de calificación de 1 a 7, en ambos grupos puntuaron 5,17 y 4,93 respectivamente, por debajo de la media para el ítem satisfacción de los intereses en el ámbito laboral. Existen una serie de definiciones que hace referencia a la satisfacción laboral como estado emocional, sentimientos o respuestas afectivas; aquí cabe incluir las dimensiones de la satisfacción en el trabajo dada por Locke (1976) citado por Peiró (1996) quien identificó nueve dimensiones de la satisfacción laboral: la satisfacción con el trabajo que incluye el interés intrínseco del trabajo, la variedad, las oportunidades de aprendizaje, la dificultad, la cantidad de trabajo, las posibilidades de éxito o el control sobre los métodos; la satisfacción con el salario, que hace referencia al aspecto cuantitativo del sueldo, a la equidad respecto al mismo o al método de distribución; la satisfacción con las promociones; referida a las oportunidades de formación o la base a partir de la que se produce la promoción; la satisfacción con el reconocimiento, que incluye los elogios por la realización del trabajo, los créditos por el trabajo realizado o las críticas; la satisfacción con los beneficios, tales como las pensiones, los seguros médicos o las vacaciones; la satisfacción con las condiciones de trabajo, tales como el horario, los descansos, la composición física del lugar de trabajo, la ventilación o la temperatura; la satisfacción con la supervisión, referida al estilo de supervisión, referida al estilo de supervisión o las habilidades técnicas, de las relaciones humanas o administrativas; la satisfacción con los compañeros, que incluye la competencia de éstos o el apoyo y amistad recibida de los mismos; por último, la satisfacción con la compañía y la dirección, que incluye aspectos relacionados con la política de beneficios y de salarios de la organización. A partir de lo anterior, se devela la necesidad de mejoras en las condiciones y contexto de trabajo en Mercasur, oportunidades de desarrollo y características de la organización del trabajo, ya que, la insatisfacción laboral produce una baja en la eficiencia de la organización, que puede ser expresada en desmotivación, negligencia, ausentismo.

A continuación se describe el tercer apartado del cuádruple plano: **impacto psicosocial percibido en la calidad de vida laboral y en el bienestar psicológico**, el cual, hace referencia al impacto percibido de las nuevas formas de organización del trabajo y de los nuevos valores en los servicios, cuales son los efectos colaterales en la calidad de vida laboral y el bienestar psicológico de los trabajadores.

En cuanto a la adaptación a la organización con intervalos de calificación de 1 a 7, las dos poblaciones valoran 6,33 y 6,54 por encima de la media, aspectos relativos a la capacidad para justarse a los tiempos y ritmos de trabajo, por su parte Artazcoz (2002) señala que aunque en los diferentes contextos de trabajo todavía persisten los riesgos laborales clásicos, cada vez es mayor el protagonismo de los factores de riesgos psicosocial y del estrés laboral derivados de las nuevas formas de organización en el trabajo. Anota que los cambios más relevantes han sido la flexibilización del empleo y la intensificación del trabajo (ampliación de horarios a los fines de semana, incremento de horarios irregulares, con horas de trabajo impredecibles entre otros). Este aumento en las exigencias del trabajo no parece estar acompañado del control (autonomía y oportunidad de desarrollar las habilidades) sobre el trabajo. En cuanto al postulado planteado anteriormente, cabe mencionar que en Mercasur los trabajadores tienen horarios de trabajo extensos y con poco tiempo de descanso, así mismo, no hay remuneración por las horas extras que labore un trabajador, por lo tanto, los trabajadores terminan aceptando esto como algo natural adaptándose a las condiciones particulares que imponen la nueva realidad laboral caracterizada por largas jornadas laborales que implican demanda de disponibilidad permanente.

En lo que hace referencia a evolución laboral que presenta rangos de calificación de 1 a 7, las dos poblaciones asignan una puntuación de 6,67 y 6,69 por encima de la media para confianza en el futuro profesional. El desarrollo y la promoción de la carrera profesional hacen referencia a las actividades que se pueden llevar a cabo a lo largo del tiempo y que pueden incluir diferentes puestos o trabajos y a las posibilidades que se le brindan al trabajador para ascender en el contexto laboral. El desequilibrio entre las aspiraciones del individuo sobre el desarrollo de su carrera y futuro profesional y el nivel real de sus logros

se puede convertir en fuente de preocupación, ansiedad, frustración (INSHT, 2001a) y presentismo (estar en el puesto de trabajo, pero sin apenas hacer nada por desgana o falta de interés). Así mismo, los trabajadores que no son promocionados en su carrera profesional por su merito y capacidad pueden presentar falta de motivación laboral (insatisfacción, falta de compromiso y desánimo) (Mansilla Izquierdo, 2004).

Con base a la escala efectos colaterales del trabajo que presenta un rango de calificación de 1 a 7, los dos grupos asignan una puntuación de 4,04 y 4,46 respectivamente, por encima de la media, a los ítem agotamiento físico y dolores de espalda como los efectos que mas afecta a los trabajadores. En este sentido Parra (2003) señala que el trabajo puede ser fuente de salud, causar daño a la salud generar diferentes efectos Físicos (agotamientos, dolores musculares, problemas óseos, entre otros) o psicológicos (desgaste emocional, depresión, ansiedad, insomnio, perdida del apetito entre otros.) también puede agravar los problemas de salud; como fuente de salud, a través del trabajo se puede acceder a una serie de condiciones laborales de satisfacen no solo las necesidades económicas básicas, sino también las relacionadas con el bienestar social y grupal. Así mismo, se halla la puntuación más baja para los dos grupos que fue de 2,27 y 2,08 respectivamente, para el ítem trato despersonalizado a colegas y a usuarios del servicio. A partir de lo expuesto anteriormente, se puede deducir que en Mercasur se deben generar espacios saludables para ello es indispensable contar con los elementos de trabajo así como un ambiente que este promueva la seguridad del trabajador, además se puede concluir que a pesar de las condiciones particulares de la organización los trabajadores no dejan de brindar u buen servicio a promueve el fortalecimiento del clima organizacional

La ultima escala que hace parte del cuádruple plano son las **estrategias y prácticas de afrontamiento individual y colectivo de las demandas organizacionales**. Estas se refiere a las estrategias y practicas que desarrollan los sujetos investigados en su cotidianidad laboral para gestionar y lidiar con las nuevas formas de organización y cultura propias del capitalismo organizacional, si los trabajadores desarrollan formas de resistencia a las nuevas demandas objetivas y subjetivas que se les platea, que alternativas visualizan y

como se comprometen individual y colectivamente con ellas y como se adaptan al nuevo escenario

En lo que se refiere a la adaptación a la organización que presenta un rango de calificación de 1 a 7, la más alta puntuación que asignan los directivos fue de 6,54 para el ítem relativo a la capacidad para justarse a los tiempos y ritmos de trabajo. Es importante resaltar que en Mercasur los horarios demandan disponibilidad de tiempo completo, ya que las jornadas laborales son extensas y los tiempos de descanso son escasos, debido a esto los trabajadores asumen esta situación como algo natural que hace parte de las nuevas realidades a las cuales se ve abocado el mundo laboral. Por su parte Artazcoz (2002) señala que aunque en los diferentes contextos de trabajo todavía persisten los riesgos laborales clásicos, cada vez es mayor el protagonismo de los factores de riesgos psicosocial y del estrés laboral derivados de las nuevas formas de organización en el trabajo. Anota que los cambios más relevantes han sido la flexibilización del empleo y la intensificación del trabajo (ampliación de horarios a los fines de semana, incremento de horarios irregulares, con horas de trabajo impredecibles entre otros). Este aumento en las exigencias del trabajo no parece estar acompañado del control (autonomía y oportunidad de desarrollar las habilidades) sobre el trabajo.

Por otro lado, en la escala ideología gerencial con intervalos de calificación de 1 a 7, el ítem que mayor puntuación obtuvo para el personal operativo es de 6,15 que hace referencia en que competir es un modo natural de trabajar. Así mismo, en esta escala la puntuación de menor valor fue 3,75 para el ítem que está relacionado con el hecho de que es necesario trabajar más por menos dinero. Respecto a estas premisas las políticas neoliberales propuestas a partir de los postulados económicos liberales de Adam Smith, señalan que los individuos actúan primariamente por sus intereses, estableciendo un orden natural en el mundo que regula los procesos de intercambio y competencia. El neoliberalismo busca el funcionamiento flexible del mercado, eliminando los obstáculos para la libre competencia y resalta la teoría del libre cambio y la concepción del mundo como mercado, en donde todos compiten en condiciones de igualdad y según sus posibilidades (Parra, 1996). Del mismo modo se encontró en los resultados. Los postulados

neoliberales que circulan en los contextos laborales se pueden resumir en individualismo: los trabajadores buscan sus propios intereses y dejan de lado el actor social, el cual solo es reconocido en términos de utilidad y funcionalidad dentro de un sistema capitalista; la homogenización: que busca igualar a todos los individuos dentro de un mismo esquema; la globalización: que pretende extender las relaciones sociales y económicas a nivel mundial; la competitividad: busca el éxito de manera individual, olvidando las relaciones de pertenencia a un sistema social complejo, a una cultura y unos valores, y que las personas se construyen en relación y por último, la privatización: aspecto que pretende construir lo económico, convirtiendo toda institución social en una empresa donde los derechos de los ciudadanos se transforman en productos del mercado (Rodríguez y Col, 2000).

Hasta este punto se ha realizado un análisis de cada uno de los resultados significativos arrojados por el cuestionario calidad de vida laboral, representando la culminación de una etapa indispensable en el proceso prevención e intervención de factores de riesgos psicosociales. Entre tanto, la importancia de la definición de lineamientos estratégicos que posibiliten en un futuro la creación del plan o programa de intervención respectivo. Para ello es importante resaltar que las ventajas que proporciona un sistema de estrategias definidas, están relacionadas con la sensibilización, motivación, profundización que se alcanza en la gran mayoría de problemáticas, esto es lo que permite que se disminuyan en cierta medida las consecuencias que acarrear los factores tales como: consecuencias fisiológicas y psicológicas, reacciones de comportamiento y problemas persistentes de salud. (Informe OMS-OIT, 1992).

CONCLUSIONES

Para la presentación de las conclusiones se tendrá como punto de referencia elementos que se encontraron a partir de la medición de riesgos psicosociales en el autoservicio Mercasur.

Una de las principales conclusiones que se logró establecer es la existencia de un fuerte interés de la población por trabajar en el campo de los factores psicosociales, a pesar de que este ítem obtuvo una baja puntuación un grupo considerable de personas logran identificar que padecían algunos de ellos y asociaban con facilidad la base de dicha dificultad. En este sentido, es indispensable que la organización diseñe estrategias que permitan la identificación el control y la prevención de riesgos psicosociales esto con el fin de mejorar salud, seguridad y la calidad de vida de los trabajadores de Mercasur.

Resulta significativo, mencionar que hay una adaptación adecuada a los horarios y ritmos de trabajo, lo cual permite inferir la disponibilidad de tiempo de las personas para la realización de sus labores. Sin embargo, la organización debería rediseñar los horarios, jornadas laborales extensas y tiempos de descanso, en tanto, el trabajador puede terminar quemándose debido a la excesiva demanda de tiempo en la institución.

Por otro lado, cabe resaltar que dentro de la escala de valores personales el trabajo ocupa un lugar importante, lo cual permite inferir que para los trabajadores de Mercasur este valor ocupa un lugar importante dentro sus vidas, en tanto, gracias a él los trabajadores adquieren ciertas retribuciones de tipo psicológico, social y económico, que les ayuda a solventar sus necesidades.

Uno de los factores más vulnerables es aquel que se relaciona con los efectos colaterales producto del trabajo, en tanto, los trabajadores no cuentan con los elementos físicos y ergonómicos para realizar de manera adecuada su trabajo. Se hace necesario que la empresa invierta en su estructura física y ergonómica dotando a los empleados de los elementos necesarios para poder realizar de manera adecuada su trabajo y con el objetivo de evitar

lesiones osteomusculares, agotamiento físico, dolores de espalda entre otras lesiones producto de una alta demanda de esfuerzo físico.

De igual manera, se permitió conocer en cuanto a las condiciones de trabajo, que no se han generado estrategias para la prevención de riesgos psicosociales, ante lo anterior conviene resaltar, la importancia de la medición e intervención que permita minimizar estos factores con el fin de mejorar la calidad de vida de los empleados de Mercasur y reestructurar organizacionalmente las condiciones laborales que están generando los mismos.

Por último, vale destacar uno de los factores que obtuvieron una puntuación baja, que hace referencia a la calidad de vida laboral de los trabajadores en Mercasur a partir de lo anterior se hace indispensable, que la organización genere estrategias en pro de una mejora de la calidad de vida de sus trabajadores que permitan el desarrollo personal, social y laboral de los mismo.

De igual manera, vale resaltar que Mercasur presenta múltiples oportunidades de mejora que están directamente relacionados con los programas que se desarrollan en el área de recursos humanos, por lo tanto, es desde allí y con apoyo de la gerencia que se deben generar programas de prevención de riesgos psicosociales, que permitan mejorar la calidad de vida de los trabajadores.

Para finalizar, se halló lo oportuno del proceso de medición, en tanto, a partir del mismo se priorizaron ejes de intervención y se identificaron a su vez puntos fuertes para promover espacios saludables en el trabajo, permitiendo así el conocimiento de un área que no había sido abordada como lo es la identificación de factores de riesgo psicosocial. Evidentemente esta es una oportunidad de mejora, en la medida en que este proceso de medición y determinación de estrategias para minimizar factores de riesgo, puede hacerse de manera continua.

RECOMENDACIONES

A partir de la identificación de los factores de riesgo encontrados en el proceso de evaluación, se hace indispensable diseñar estrategias preventivas en pro de la seguridad y el bienestar de los empleados, por ello la salud en el contexto del trabajo propone establecer estrategias de intervención encaminadas a disminuir los agentes ambientales negativos presentes en el trabajo, disminuyendo los problemas de salud en los trabajadores. De esta manera se sugieren los siguientes puntos:

El sistema actual de trabajo de Mercasur es un aspecto central de esta organización ya que es quien establece las características de la actividad laboral y sus potenciales factores de riesgos psicosociales, este es un elemento organizativo y por ello psicosocial que puede ser mejorado y adaptado a las necesidades de los trabajadores. Para ello se requiere una adecuada comprensión del contexto de trabajo y sus diferentes componentes básicos. En este sentido, se debe prestar especial atención a las características específicas del sistema de trabajo que caracteriza a Mercasur por que es allí donde se identifican factores de riesgo de carácter psicosocial, así como también es el punto de partida para el rediseño organizacional, mejorando aspectos intralaborales y direccionado a minimizar factores de riesgo psicosociales con el fin de promover salud, la seguridad y el bienestar de los trabajadores.

Es importante informar con anticipación a los trabajadores respecto a los cambios que se hagan en el sistema de trabajo, por lo tanto, conviene tomar en consideración sus opiniones y aportes, se deben preparar a estos con la formación adecuada para facilitar la adaptación al cambio, ya que, el desconocimiento de las de las implicaciones del cambio en el sistema de trabajo pueden generar vivencias de estrés que pueden afectar el bienestar psicológico y la salud de los trabajadores.

De esta manera, no conviene olvidar que la introducción de cambios en las formas de organización del trabajo aun teniendo importantes componentes técnicos no es solamente ni ante todo un problema técnico, una adecuada gestión de la dinámica social del cambio

puede prevenir muchos factores de riesgos psicosociales, superar muchas resistencias y con ello conseguir el cambio, al tiempo que eficaz, resulte humano.

Es fundamental prestar atención a los riesgos psicosociales emergentes en los contextos laborales y diseñar sistemas de trabajo que hagan compatible una calidad excelente de servicios a los clientes y la prevención de los riesgos y promoción de la salud de los trabajadores. El bienestar, la satisfacción y la calidad de vida de los trabajadores es un derecho que hay que garantizar y preservar.

Trabajar se ha convertido más en una actividad mental que física, en el cual se debe procesar información y solución de diferentes problemáticas, entre tanto, se deben redefinir las cuestiones relevantes en el ámbito de la ergonomía y se necesitan fuertes cambios en la ergonomía cognitiva para agilizar la adaptación de la persona a las nuevas tecnología de la información y de la comunicación.

Se debe tener en cuenta para próximas investigaciones con este instrumento adaptar algunos de sus términos al contexto Colombiano en donde se unifiquen criterios que respondan a las condiciones culturales, sociales y económicas que vivencia el colombiano empleador y empleado, de esta manera se garantiza un grado de validez más amplio que el que actualmente conocemos.

A su vez se espera que el conocimiento generado en este proyecto contribuya a la promoción de modelos organizacionales en Mercasur saludables y de prevención en estos ambientes de prácticas organizacionales saturadas de factores de riesgo psicosocial.

La labor de prevención de factores de riesgos psicosociales demanda tiempo y trabajo permanente por parte del área de recursos humanos, es entonces donde se sugiere a Mercasur la vinculación de personal capacitado para la intervención y prevención de factores de riesgos psicosociales, esto garantiza la creación de un área dedicada al campo de la salud organizacional, lo cual permitirá la continuidad en los procesos que se establecen alrededor de riesgos psicosociales.

REFERENCIAS

Artazcoz, L. (2002). *La salud laboral ante los retos de la nueva economía*. Gaceta Sanitaria, 16 (6), 459-461.

Bass, E. (1999). *La Globalización*. Bogotá: Editorial Voluntad.

Blanch, J.M. (2003) (Coord.). *Teoría de las relaciones laborales*. Fundamentos. Barcelona: Editorial UOC.

Blanch, JM. y Cantera, L. (2007). El *capitalismo sanitario* como factor de riesgo psicosocial. En C. Guillén y R. Guil (Coords.) *Psicología Social: Un encuentro de Perspectivas*. Cádiz: APPS.

Blanch, JM., Cantera, L., Ávila, R., & Hermoso, D. (2009). *Una herramienta para evaluar la subjetivación del capitalismo flexible*. XI Congreso Nacional Psicología Social. Tarragona 2009. (inédito)

Bravo, M. & Serrano-García, I. (1997). *La psicología preventiva y el apoyo social* En G. Buela-Casal, L.

Cirujano A. 2000. *La evaluación de riesgos laborales*. Mapfre Seguridad. (Madrid) Primer Trimestre; 20(79):3-20.

Comité Mixto O.I.T. y O.M.S. 1984. *Factores psicosociales en el trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención*. Ginebra: OIT/OMS.

Conrad, P. (1987). *Wellness in the Work Place: Potentials and Pitfalls of Work-site Health*. The Milbank Quarterly,.

Fazio, H. (2000). *Globalización, Relaciones Laborales y Desigualdades*. Revista *Nómadas*, 12, 56-63. Bogotá: Universidad Autónoma.

Hernández, R., Fernández C. y Baptista P. (2003). *Metodología de la Investigación*. México, D.F.: Mc Graw Hill

INSHT (2001a). *Introducción a la prevención de riesgos laborales de origen psicosocial*. Documento divulgativo. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

Leitner, K. & Resch, M. G. (2005). Do the Effects of Job Stressors on Health Persist over Time?: A Longitudinal Study with Observational Stressors Measures. *Journal of Occupational Health Psychology*.

Mansilla Izquierdo, F. (2004). El síndrome de amotivación laboral. *Anales de Psiquiatría*, 20, 10, 429-433

Oficina Internacional del trabajo. (1992). *Factores de riesgos psicosociales en el trabajo Naturales incidencia y prevención*. México: Ediciones Alfaomega, S. A.

Organización internacional del Trabajo. (OIT, 1984). *Factores Psicosociales en el Trabajo: naturaleza, incidencia y prevención*. México, D.F: Alfaomega.

Organización Internacional del Trabajo, OIT (2003). Actividades normativas de la OIT en el ámbito de la seguridad y la salud en el trabajo: estudio detallado para la discusión con miras a la elaboración de un plan de acción sobre dichas actividades. 91ª. Conferencia Internacional del Trabajo. Suiza: OIT.

Parra, I. (1996). *Del Neoliberalismo a la Postmodernidad*. Bogotá: Academia Colombiana de Ciencias Económicas [ACCE].

Peiró, J. M. (2004). El sistema de trabajo y sus implicaciones para la prevención de riesgos psicosociales. *Universitas Psicológica*, 3 (2), 179-186.

Robinson, S. (1996). Trust and breach of the psychological contract. *Administrative Science Quarterly*, 41, 4, 576-599.

Robinson, S. y Morrison, E.W. (2000). The development of psychological contract breach and violation: A longitudinal study. *Journal of Organizational Behavior*, 21, 525-546.

Rodríguez, A., Hernández, A., Quiceno, B., Muñoz, D., Montoya, G., Castro, J. García, L., Mesa, M., Rendón, R. & Piedrahíta, S. (2000). *Reflexiones Sociológicas del Neoliberalismo*. Medellín (Col.): Universidad de San Buenaventura

Topa Cantisano, G.; Fernández Sedano, I.; Lisbona Bañuelos, A. (2005). Ruptura de contrato psicológico y burnout en equipos de intervención y catástrofes. *Ansiedad y estrés*, 11, 2-3, 265-279.

Villalobos G. 1997. Programa de Vigilancia Epidemiológica de Factores Psicosociales. Bogotá: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social–Colombia.

Schweiger, D, Ivancevich, J. & Power, F. (1990). Acciones directivas para gestionar recursos humanos antes y después de la adquisición. En E. Schein,

ANEXOS

ANEXO 1

DATOS CUANTITATIVOS PERSONAL OPRATIVO MERCASUR

Para llevar a cabo el análisis de resultados se utilizaron estadísticas descriptivas para analizar medias y desviaciones estándar de las diferentes categorías o variables. Están enmarcadas dentro del programa SPSS para la tabulación de datos cuantitativos. Los resultados que se han obtenido a través del procesamiento de la información, son presentados de acuerdo al orden de las escalas establecido en el instrumento de investigación Calidad de Vida Laboral.

PERCEPCIONES DEL ENTORNO LABORAL

Escala 1. Condiciones de Trabajo (intervalos 0-10) (14 ítems) en esta categoría los 87 participantes valoran de 0 a 10, 14 factores de las condiciones de trabajo en el autoservicio Mercasur.

N	Vál	ENTORNO	Estadísticos													
			RECURSOS	PREVENCIÓN	SERVICIOS	TIEMPO	ORGANIZACIÓN	RETRIBUCIÓN	CARGA	CALIDAD	OPORTUNIDADES	PROMOCIÓN	COMPATIBILIDAD	PARTICIPACIÓN	AUTONOMÍA	
	Perd	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24
		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Media	7,25	7,25	7,29	7,71	7,5	7,29	7,29	7,54	8,38	6,96	7,46	7,46	6,29	7,13	
	E típ. de la media	0,308	0,284	0,415	0,392	0,32	0,423	0,44	0,36	0,26	0,444	0,346	0,381	0,468	0,396	
	Mediana	8	8	8	8	7	8	8	8	9	7	8	8	7	7,5	
	Moda	8	8	9	9	7	8	8	8	9	7	8	8	8	8	
	Desv. típ.	1,511	1,391	2,032	1,922	1,59	2,074	2,156	1,74	1,28	2,177	1,693	1,865	2,293	1,941	
	Varianza	2,283	1,935	4,129	3,694	2,52	4,303	4,65	3,04	1,64	4,737	2,868	3,476	5,259	3,766	
	Mínimo	4	4	1	3	4	1	2	4	5	3	3	3	1	2	
	Máximo	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	9	10	
	Suma	174	174	175	185	180	175	175	181	201	167	179	179	151	171	

Los resultados muestran que el factor de las condiciones de trabajo que mayor puntuación obtuvo es la calidad del contrato laboral con una media de 8,40 y seguido se encuentra, con una media de 7,54 la carga de trabajo. Por otra parte, el factor de las condiciones de trabajo que obtuvo menor puntuación fue la participación en las decisiones organizacionales con una media de 6,29.

Escala 2. Clima social de Trabajo (intervalos 0-10) (9 ítems) En esta categoría los 87 auxiliares de recaudo valoran de 0 a 10 diferentes factores del actual clima social en el autoservicio Mercasur.

		Estadísticos								
		COMPAÑERISMO	RELACIONES	RESPECTO	APOYO	R. COLEGAS	R. USUARIOS	EVALUACIÓN	AUTONOMÍA	JUSTICIA
N	Válid	24	24	24	24	24	24	24	24	24
	Perd	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Media		6,92	7,04	7,92	7,17	6,63	7,25	7,63	7,5	7,25
Error típ. de la media		0,492	0,419	0,371	0,428	0,416	0,347	0,312	0,282	0,326
Mediana		7,5	8	8	8	7	8	8	8	7,5
Moda		8	8	8	9	8	8	8	7	8
Desv. típ.		2,412	2,053	1,816	2,099	2,039	1,7	1,527	1,383	1,595
Varianza		5,819	4,216	3,297	4,406	4,158	2,891	2,332	1,913	2,543
Mínimo		2	3	3	3	3	4	3	4	4
Máximo		10	10	10	10	10	10	10	10	10
Suma		166	169	190	172	159	174	183	180	174

Dentro de esta categoría los resultados muestran que el factor de clima social con mayor valoración es el respeto en el grupo de trabajo, con una media de 7,92. Por otra parte, el factor de clima social que menor puntuación obtuvo, fue el reconocimiento del propio trabajador por colegas, con una media de 6,63.

Escala 2. Clima social de Trabajo (intervalos 0-10) (9 ítems) En esta categoría los 87 participantes valoran de 0 a10 diferentes factores del actual clima social en el autoservicio Mercasur.

		Estadísticos								
		COMPAÑERISMO	RELACIONES	RESPECTO	APOYO	R. COLEGAS	R. USUARIOS	EVALUACIÓN	AUTONOMÍA	JUSTICIA
N	Válid	24	24	24	24	24	24	24	24	24
	Perd	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Media		6,92	7,04	7,92	7,17	6,63	7,25	7,63	7,5	7,25
Error típ. de la media		0,492	0,419	0,371	0,428	0,416	0,347	0,312	0,282	0,326
Mediana		7,5	8	8	8	7	8	8	8	7,5
Moda		8	8	8	9	8	8	8	7	8
Desv. típ.		2,412	2,053	1,816	2,099	2,039	1,7	1,527	1,383	1,595
Varianza		5,819	4,216	3,297	4,406	4,158	2,891	2,332	1,913	2,543
Mínimo		2	3	3	3	3	4	3	4	4
Máximo		10	10	10	10	10	10	10	10	10
Suma		166	169	190	172	159	174	183	180	174

Dentro de esta categoría los resultados muestran que el factor de clima social con mayor valoración es el respeto en el grupo de trabajo, con una media de 7,92. Por otra parte, el factor de clima social que menor puntuación obtuvo, fue el reconocimiento del propio trabajador por colegas, con una media de 6,63.

Escala 3a. Política organizativa de la institución (intervalos 0-10) (9 ítems) En esta categoría los 87 participantes valoran de 0 a 10, 9 aspectos relacionados con la política organizativa del autoservicio Mercasur.

		Estadísticos								
		RENTABILIDAD	CALIDAD	BIEN COMUN	COMPETITIVIDAD	CALIDAD	PRODUCTIVIDAD	ETICA	EFICIENCIA	ESPIRITU
N	Válid	24	24	24	24	24	24	24	24	24
	Perd	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Media		6,92	7,75	7,46	7,96	7,38	7,92	7,63	8,04	7,83
Error típ. de la media		0,32	0,24	0,31	0,31	0,44	0,32	0,33	0,29	0,29
Mediana		7	8	8	8	8	8	8	8	8
Moda		5	8	8	8	9	9	9	8	8
Desv. típ.		1,56	1,19	1,53	1,52	2,14	1,56	1,61	1,4	1,43
Varianza		2,43	1,41	2,35	2,3	4,59	2,43	2,59	1,95	2,06
Mínimo		5	5	4	4	3	3	4	5	5
Máximo		10	10	10	10	10	10	10	10	10
Suma		166	186	179	191	177	190	183	193	188

Los resultados develan que la eficiencia es el valor que mayormente promueve la empresa con un puntaje medio de 8,04. Por el contrario, se halla con una media de 6,92 la rentabilidad económica, como un factor poco influyente dentro de las políticas organizativas de Mercasur.

Escala 4. Satisfacción con la Organización (intervalos 1-7) (15 ítems). En esta categoría los 87 participantes valoran de 1 a 7, 15 aspectos relacionados con la forma en que la empresa logra satisfacer las necesidades y expectativas propias de su quehacer laboral.

		Estadísticos														
		INTERESES	CAPACIDADES	NECESIDADES	EXPECTATIVAS	ASPIRACIONES	VALORES	MÉRITOS	TRABAJAR A	MOTIVACIÓN	LIBERTAD	CRECIMIENTO	COMPETENCIAS	IDENTIDAD	UTILIDAD	COMPROMISO
N	Válid	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24
	Perd	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Media		5,17	5,67	5,29	5,54	5,54	5,71	5,17	5,75	5,46	5,08	5,88	5,54	5,58	5,79	5,96
	Error típ. de la media	0,206	0,187	0,229	0,199	0,269	0,185	0,274	0,227	0,313	0,275	0,228	0,282	0,282	0,28	0,285
Mediana		5	6	5	6	6	6	5,5	6	6	5	6	5,5	6	6	6
Moda		4(a)	6	5(a)	6	6(a)	6	6	6	6	5(a)	7	5	5	6	7
Desv. típ.		1,007	0,917	1,122	0,977	1,318	0,908	1,341	1,113	1,532	1,349	1,116	1,382	1,381	1,35	1,398
Varianza		1,014	0,841	1,259	0,955	1,737	0,824	1,797	1,239	2,346	1,819	1,245	1,911	1,906	1,82	1,955
Mínimo		4	3	3	4	3	3	2	2	1	2	3	1	1	1	1
Máximo		7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
Suma		124	136	127	133	133	137	124	138	131	122	141	133	134	139	143

a Existen varias modas. Se mostrará el menor de los valores.

Los resultados obtenidos muestran que la actual organización del trabajo en Mercasur estimula el compromiso laboral del personal operativo en tanto, este ítem puntúa con una media de 5,96, siendo esta la de mas alto valor. Contrariamente, el ítem con la puntuación más baja fue el numero 1, con una media de 5,17 que hace referencia a la manera como la empresa satisface los intereses para esta población. Del mismo modo, se halla con una media de 5,17 el hecho de que los meritos sean valorados con justicia.

Escala 9. Evolución Laboral (intervalos 1-7) (21 ítems). En esta categoría los 87 participantes estiman de 1 a 7, el grado de evolución laboral que han venido desempeñando en la empresa.

Estadísticos

		IDENTIF											ACATA		OPORT								
	MOTIV	ICACIÓ	RENDI	CAPACI	CALID	AUTOES	CORDIA	CONCILIA	CONFIA	CALID	SENTI	MIENT	ÁNIM	UNIDAD	SENSA	PARTICIP	SATISFA	REALIZ	EXCELE	EFICA	COMPRO		
	ACCIÓN	N	MIENTO	DAD	AD	TIMA	LIDAD	CIÓN	NZA	AD DV	DO	O	O	ES	CIÓN	ACIÓN	CCIÓN	CIÓN	NCIA	CIA	MISO		
N	Váli	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	
	Perd	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Media		6,08	6,04	6,25	6,33	6,00	6,50	5,88	5,46	6,17	6,08	6,29	5,96	5,92	5,79	5,79	5,21	5,96	5,67	5,88	6,08	6,67	
E típ. de la media		0,199	0,141	0,138	0,098	0,159	0,12	0,202	0,208	0,206	0,169	0,141	0,127	0,22	0,217	0,255	0,33	0,213	0,238	0,202	0,169	0,115	
Mediana		6	6	6	6	6	7	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	
Moda		7	6	6	6	6	7	6	6	7	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	7	
Desv. típ.		0,974	0,69	0,676	0,482	0,78	0,59	0,992	1,021	1,007	0,83	0,69	0,624	1,06	1,062	1,25	1,615	1,042	1,167	0,992	0,83	0,565	
Varianza		0,949	0,476	0,457	0,232	0,609	0,348	0,984	1,042	1,014	0,688	0,476	0,389	1,12	1,129	1,563	2,607	1,085	1,362	0,984	0,688	0,319	
Mínimo		4	4	5	6	4	5	3	3	4	4	5	5	3	3	3	2	3	3	3	4	5	
Máximo		7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
Suma		146	145	150	152	144	156	141	131	148	146	151	143	142	139	139	125	143	136	141	146	160	

En esta categoría se manifiesta una media de 6,67 siendo este el mayor valor para el ítem 9 que esta relacionado con la confianza en el futuro profesional. Por otra parte, la media de menor valor es de 5,21 y corresponde al ítem número 16 que hace referencia al compromiso con el trabajo.

Escala 13. Violencia (intervalos 1-7) (1 ítem). En esta categoría los 87 participantes consideran de 1 a 7 el valor que le atribuyen a las situaciones de coacción, de violencia (física, psicológica, simbólica, etc.) que se pueden presentar en el contexto laboral.

VIOLENCIA					
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Válidos	1	4	16,7	16,7	16,7
	2	4	16,7	16,7	33,3
	3	6	25	25	58,3
	4	4	16,7	16,7	75
	5	5	20,8	20,8	95,8
	6	1	4,2	4,2	100
Total	24	100	100		

En esta categoría los resultados medios señalan que el 58,9% del personal operativo asigna un valor de 6 puntos a la premisa violencia dentro del contexto laboral.

Escala 14. Efectos Colaterales del trabajo (intervalos 1-7) (15 ítems) en esta categoría los 87 participantes valoran de 1 a 7, 15 factores acerca de la frecuencia con que el trabajo ocasiona determinados efectos.

		Estadísticos																
		CONTIN	PROBLE	SOBREC	D.	AGOTAMI	SATURA	MAL	BAJA	DESPERS	FRUSTRA	T.	D.	INSOM	D.	T.	MEDICA	
		UACIÓN	MAS	ARGA	EMOCIO	ENTO	CIÓN	R	REALIZAC	ONALIZAC	CIÓN	DIGESTI	CABEZ	NIO	DA	MUSCUL	CIÓN	
N	Válid	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24
	Perd	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Media		2,63	2,75	3,67	3,58	4,00	3,25	2,96	2,83	2,17	2,25	2,50	3,46	2,79	4,04	4,04	3,33	
Error típ. de la																		
	media	0,437	0,284	0,354	0,306	0,366	0,271	0,31	0,317	0,238	0,271	0,335	0,33	0,366	0,4	0,338	0,339	
Mediana		1	3	4	4	4	4	3	2,5	2	2	2	4	2,5	4	4	3	
Moda		1	3	2	5	6	4	2	2	1	1(a)	1	4	1	6	5	2	
Desv. típ.		2,143	1,391	1,736	1,501	1,794	1,327	1,52	1,551	1,167	1,327	1,642	1,615	1,793	1,97	1,654	1,659	
Varianza		4,592	1,935	3,014	2,254	3,217	1,761	2,3	2,406	1,362	1,761	2,696	2,607	3,216	3,87	2,737	2,754	
Mínimo		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Máximo		7	6	6	6	7	5	7	6	5	6	6	7	7	7	7	7	
Suma		63	66	88	86	96	78	71	68	52	54	60	83	67	97	97	80	

a Existen varias modas. Se mostrará el menor de los valores.

Las estadísticas de tendencia central señalan al ítem 14, que hace referencia a dolores de espalda, como el de más alto valor con una media de 4,04. De igual forma, se muestra una media de 4,04 para el ítem 15, correspondiente a tensiones musculares. Contrariamente, se manifiesta una media de 2,27 para el ítem 9 que atañe al trato despersonalizado a colegas o a personas usuarias del servicio, siendo esta la de menor valor en esta categoría.

EXPERIENCIA Y SENTIDO DEL TRABAJO.

Escala 4. Satisfacción con la Organización (intervalos 1-7) (15 ítems). En esta categoría los 87 participantes valoran de 1 a 7, 15 aspectos relacionados con la forma en que la empresa logra satisfacer las necesidades y expectativas propias de su quehacer laboral.

		Estadísticos														
		INTERESES	CAPACIDADES	NECESIDADES	EXPECTATIVAS	ASPIRACIONES	VALORES	MÉRITOS	TRABAJAR	MOTIVACIÓN	LIBERTAD	CRECIMIENTO	COMPETENCIAS	IDENTIDAD	UTILIDAD	COMPROMISO
N	Válid	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24
	Perd	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Media		5,17	5,67	5,29	5,54	5,54	5,71	5,17	5,75	5,46	5,08	5,88	5,54	5,58	5,79	5,96
	Error típ. de la media	0,206	0,187	0,229	0,199	0,269	0,185	0,274	0,227	0,313	0,275	0,228	0,282	0,282	0,28	0,285
Mediana		5	6	5	6	6	6	5,5	6	6	5	6	5,5	6	6	6
Moda		4(a)	6	5(a)	6	6(a)	6	6	6	6	5(a)	7	5	5	6	7
Desv. típ.		1,007	0,917	1,122	0,977	1,318	0,908	1,341	1,113	1,532	1,349	1,116	1,382	1,381	1,35	1,398
Varianza		1,014	0,841	1,259	0,955	1,737	0,824	1,797	1,239	2,346	1,819	1,245	1,911	1,906	1,82	1,955
Mínimo		4	3	3	4	3	3	2	2	1	2	3	1	1	1	1
Máximo		7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
Suma		124	136	127	133	133	137	124	138	131	122	141	133	134	139	143

a Existen varias modas. Se mostrará el menor de los valores.

Los resultados obtenidos muestran que la actual organización del trabajo en Mercasur estimula el compromiso laboral del personal operativo en tanto, este ítem puntúa con una media de 5,96, siendo esta la de mas alto valor. Contrariamente, el ítem con la puntuación más baja fue el numero 1, con una media de 5,17 que hace referencia a la manera como la empresa satisface los intereses para esta población. Del mismo modo, se halla con una media de 5,17 el hecho de que los meritos sean valorados con justicia.

Escala 5. Adaptación a la Organización (intervalos 1-7) (7 ítems). En esta categoría los 87 auxiliares de recaudo valoran de 1 a 7, 7 aspectos relacionados con las demandas de la organización y la capacidad de adaptación que tienen hacia las mismas

		Estadísticos						
		ADAPTO	ASUMO	ACEPTO	INTERIORIZO	IDENTIFICO	APLICO	AJUSTO
N	Válidos	24	24	24	24	24	24	24
	Perdidos	0	0	0	0	0	0	0
Media		6,13	6,29	6,25	6,25	6,00	6,33	6,25
Error típ. de la media		0,139	0,175	0,219	0,15	0,2	0,187	0,193
Mediana		6	6,5	7	6	6	7	6,5
Moda		6	7	7	6(a)	7	7	7
Desv. típ.		0,68	0,859	1,073	0,737	0,978	0,917	0,944
Varianza		0,462	0,737	1,152	0,543	0,957	0,841	0,891
Mínimo		5	4	3	5	4	4	4
Máximo		7	7	7	7	7	7	7
Suma		147	151	150	150	144	152	150
a	Existen varias modas. Se mostrará el menor de los valores.							

Las estadísticas de tendencia central muestran una media de 6,33 para el ítem número 6 que hace alusión a la capacidad del personal operativo para aplicar el protocolo ante cualquier dilema de conciencia, como el más alto factor de adaptación antes las demandas de la empresa. Antagónicamente con una media de 6,00, siendo esta la de menor puntuación, se encuentra en desacuerdo el hecho de que los auxiliares de recaudos se identifiquen con el espíritu de los cambios propuestos por parte de la organización

Escala 6. Ideología Gerencialista (intervalos 1-7) (13 ítems). En esta categoría los 87 operativos valoran de 1 a 7, 13 aspectos relacionados con las actuales tendencias en el mundo del trabajo, cómo influyen en la ideología y el modo de gerenciar la empresa.

	Estadísticos												
	MERCA DO	FLEXIBILIZACION	COSTE BENEFICIO	TRABAJO AR	NO ABANDONAR	COMPENSALE	CARGA ETIR	BUEN GA	SERVICIO SERVICIO	PRODUCTIVIDAD	SERVICIO CIO	TRABAJAR MÁS DURO	OFERTA A
N	Válid	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24
	Perd	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Media		4,88	5,58	5,42	5,25	5,04	4,63	5,92	5,75	5,92	5,46	4,25	3,75
Error típ. de la media		0,211	0,199	0,19	0,296	0,259	0,317	0,169	0,25	0,232	0,233	0,336	0,352
Mediana		5	6	5	5,5	5	5	6	6	6	6	4,5	4
Moda		5	6	5	6	6	5	6	6	7	6	5	5
Desv. típ.		1,035	0,974	0,929	1,452	1,268	1,555	0,83	1,23	1,139	1,141	1,648	1,726
Varianza		1,071	0,949	0,862	2,109	1,607	2,418	0,688	1,5	1,297	1,303	2,717	2,978
Mínimo		3	4	4	1	3	1	4	2	3	3	1	1
Máximo		7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6
Suma		117	134	130	126	121	111	142	138	142	131	102	90

Los resultados obtenidos manifiestan que la media de mayor puntuación es 5,92, que corresponde al ítem número 9 lo cual indica que gran parte de esta población está de acuerdo en que un servicio es bueno en la medida en que es un buen negocio. Contrariamente, la puntuación media con menor valor fue 3,75 y esta relacionada con el hecho de que es necesario trabajar más duro por menos dinero.

Escala 7. Bienestar Laboral (intervalos 1-7) (22 ítems). En esta categoría los 87 participantes valoran de 1 a 7, 22 ítems acerca de su actual experiencia de trabajo en términos del bienestar que ésta les genera.

		Estadísticos																					
		SATIS	SEGU	TRANQ	POTEN	BIENE	CONFI	SENSIB	RACIO	COMP	MORA	BOND	TOLE	CERTI	CLAR	ESPE	FACILI	JUSTIC	CAPA	OPTI	EFICA	UTILID	
		FACCI	RIDAD	UILIDA	CIA	STAR	ANZA	ILIDAD	AD	IA	LIDAD	AD	A	DUMB	RANZ	EXITO	DAD	IA	D	O	CIA	AD	
N	Válid	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	
	Perd	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Media		6,04	6,08	5,92	6,13	5,88	5,96	5,92	6,08	6,38	6,25	6,04	6,38	5,58	6,21	6,33	6,38	5,75	6,00	6,42	6,50	6,50	6,67
Error típ. de																							
la media		0,141	0,28	0,232	0,139	0,23	0,25	0,18	0,19	0,179	0,19	0,2	0,15	0,232	0,13	0,13	0,145	0,23	0,2	0,15	0,16	0,15	0,14
Mediana		6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	6	6,5	6	6	6	6,5	6	6	7	7	7	7
Moda		6	7	6	6	7	7	6	6	7	7	6(a)	7	6	6	6	7	6	6	7	7	7	7
Desv. típ.		0,69	1,35	1,139	0,68	1,12	1,23	0,881	0,929	0,875	0,94	0,96	0,71	1,139	0,66	0,64	0,711	1,11	0,978	0,72	0,78	0,72	0,7
Varianza		0,476	1,82	1,297	0,462	1,25	1,52	0,775	0,862	0,766	0,89	0,91	0,51	1,297	0,43	0,41	0,505	1,24	0,957	0,51	0,61	0,52	0,49
Mínimo		5	1	3	5	4	3	4	4	4	4	4	5	3	5	5	5	2	4	5	4	4	4
Máximo		7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
Suma		145	146	142	147	141	143	142	146	153	150	145	153	134	149	152	153	138	144	154	156	156	160

a Existen varias modas. Se mostrará el menor de los valores.

En esta categoría los resultados manifiestan que el ítem número 22 que corresponde a la utilidad en el desempeño laboral, es el que mayor puntúa con una media de 6,67. Antagónicamente se encuentra el ítem 13 con una media de 5,58 correspondiente al grado de certidumbre que perciben los participantes dentro de su experiencia en el trabajo. Esto deja entrever que casi el 50% de la población piensa que su actual mundo de trabajo esta impregnado de cierto grado de incertidumbre.

Inventario 8. Valores Personales (intervalos 0-10) (9 ítems). en esta categoría los 87 participantes estiman de 0 a 10 el valor que le confieren a 9 valores personales como lo son la vida social, el trabajo, la política, la pareja, el dinero, la religión, la familia, el consumo y el ocio.

		Estadísticos								
		VIDA SOCIAL	TRABAJO	POLÍTICA	PAREJA	DINERO	RELIGIÓN	FAMILIA	CONSUMO	OCIO
N	Váli	24	24	24	24	24	24	24	24	24
	Perd	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Media		7,67	8,71	5,63	5,63	7,79	6,38	7,67	7,29	4,96
E típ. de la media		0,384	0,343	0,429	0,616	0,248	0,551	0,51	0,364	0,476
Mediana		8	9	5,5	6	8	7	8	8	5
Moda		8	9	4	2	7	8	8	8	2
Desv. típ.		1,88	1,681	2,102	3,019	1,215	2,7	2,496	1,781	2,331
Varianza		3,536	2,824	4,418	9,114	1,476	7,288	6,232	3,172	5,433
Mínimo		3	4	2	1	5	0	1	2	2
Máximo		10	10	10	10	10	10	10	9	8
Suma		184	209	135	135	187	153	184	175	119

a Existen varias modas. Se mostrará el menor de los valores.

Las estadísticas de tendencia central señalan al ítem 2 que corresponde al trabajo, como el valor que mayor puntaje obtiene con una media de 8,71, lo cual deja entrever que el 80% de la población otorga prioridad al trabajo en la escala de valores personales antes que a la familia. Por el contrario, la menor puntuación es para el valor ocio con un media de 4,96 demostrando poca participación de la población en este aspecto.

Escala 9. Evolución Laboral (intervalos 1-7) (21 ítems). En esta categoría los 87 participantes estiman de 1 a 7, el grado de evolución laboral que han venido desempeñando en la empresa.

Estadísticos

		IDENTIFICACIÓN	RENDIMIENTO	CAPACIDAD	CALIDAD	AUTOESTIMA	CORDIALIDAD	CONCILIACIÓN	CONFIANZA	CALIDAD	SENTIDO	ACATAMIENTO	ÁNIMO	OPORTUNIDAD	SENSACIÓN	PARTICIPACIÓN	SATISFACCIÓN	REALIZACIÓN	EXCELENCIA	EFICACIA	COMPROMISO	
N	Válidos	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	
	Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Media		6,08	6,04	6,25	6,33	6,00	6,50	5,88	5,46	6,17	6,08	6,29	5,96	5,92	5,79	5,79	5,21	5,96	5,67	5,88	6,08	6,67
E. típ. de la media		0,199	0,141	0,138	0,098	0,159	0,12	0,202	0,208	0,206	0,169	0,141	0,127	0,22	0,217	0,255	0,33	0,213	0,238	0,202	0,169	0,115
Mediana		6	6	6	6	6	7	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7
Moda		7	6	6	6	6	7	6	6	7	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	7
Desv. típ.		0,974	0,69	0,676	0,482	0,78	0,59	0,992	1,021	1,007	0,83	0,69	0,624	1,06	1,062	1,25	1,615	1,042	1,167	0,992	0,83	0,565
Varianza		0,949	0,476	0,457	0,232	0,609	0,348	0,984	1,042	1,014	0,688	0,476	0,389	1,12	1,129	1,563	2,607	1,085	1,362	0,984	0,688	0,319
Mínimo		4	4	5	6	4	5	3	3	4	4	5	5	3	3	3	2	3	3	3	4	5
Máximo		7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
Suma		146	145	150	152	144	156	141	131	148	146	151	143	142	139	139	125	143	136	141	146	160

En esta categoría se manifiesta una media de 6,67 siendo este el mayor valor para el ítem 9 que esta relacionado con la confianza en el futuro profesional. Por otra parte, la media de menor valor es de 5,21 y corresponde al ítem número 16 que hace referencia al compromiso con el trabajo.

Escala 11. Sueños (intervalos 1-7) (1 ítem). En esta categoría los 87 participantes estiman de 1 a 7, a qué distancia está su actual experiencia laboral del trabajo de sus sueños.

	SUEÑOS				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Válidos	3	6	25	25	25
	4	6	25	25	50
	5	8	33,3	33,3	83,3
	6	3	12,5	12,5	95,8
	7	1	4,2	4,2	100
Total	24	100	100		

En esta categoría se evidencia niveles medios que señalan que el 83,3 % de los participantes valoran 5 puntos, que corresponden a la premisa de distancia entre los sueños y la realidad.

Escala 12. Identidad (a. b. c) (intervalos 1-7) (3 ítems). En esta categoría los 87 participantes estiman de 1 a 7 el valor que le confieren a la forma como influye su identidad laboral en ámbitos como el familiar, educativo, social, en los proyectos individuales de carrera profesional y en la función laboral en la organización.

		Estadísticos		
		SOCIAL	CARGO	LABORAL
N	Válidos	24	24	24
	Perdidos	0	0	0
Media		5,75	5,74	6,00
Error típ. de la media		0,162	0,15	0,147
Mediana		6	6	6
Moda		6	6	6
Desv. típ.		0,794	0,737	0,722
Varianza		0,63	0,543	0,522
Mínimo		4	4	5
Máximo		7	7	7

Las estadísticas de tendencia central muestran que el ítem 3, que hace referencia a la identidad laboral, es el que obtuvo la puntuación más alta con una media de 6,00. Así mismo, se señala una media de 5,74 para el ítem 2, correspondiente a la identidad en el cargo que desarrollan los participantes dentro de su experiencia laboral

IMPACTO PSICOSOCIAL PERCIBIDO EN LA CALIDAD DE VIDA LABORAL Y EL BIENESTAR PSICOLOGICO.

Escala 4. Satisfacción con la Organización (intervalos 1-7) (15 ítems). En esta categoría los 87 participantes valoran de 1 a 7, 15 aspectos relacionados con la forma en que la empresa logra satisfacer las necesidades y expectativas propias de su quehacer laboral.

		Estadísticos														
		INTERESES	CAPACIDADES	NECESIDADES	EXPECTATIVAS	ASPIRACIONES	VALORES	MÉRITOS	TRABAJAR A GUSTO	MOTIVACIÓN	LIBERTAD	CRECIMIENTO	COMPETENCIAS	IDENTIDAD	UTILIDAD	COMPROMISO
N	Válid	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24
	Perd	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Media		5,17	5,67	5,29	5,54	5,54	5,71	5,17	5,75	5,46	5,08	5,88	5,54	5,58	5,79	5,96
Error tip. de la media		0,206	0,187	0,229	0,199	0,269	0,185	0,274	0,227	0,313	0,275	0,228	0,282	0,282	0,28	0,285
Mediana		5	6	5	6	6	6	5,5	6	6	5	6	5,5	6	6	6
Moda		4(a)	6	5(a)	6	6(a)	6	6	6	6	5(a)	7	5	5	6	7
Desv. tip.		1,007	0,917	1,122	0,977	1,318	0,908	1,341	1,113	1,532	1,349	1,116	1,382	1,381	1,35	1,398
Varianza		1,014	0,841	1,259	0,955	1,737	0,824	1,797	1,239	2,346	1,819	1,245	1,911	1,906	1,82	1,955
Mínimo		4	3	3	4	3	3	2	2	1	2	3	1	1	1	1
Máximo		7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
Suma		124	136	127	133	133	137	124	138	131	122	141	133	134	139	143

a Existen varias modas. Se mostrará el menor de los valores.

Los resultados obtenidos muestran que la actual organización del trabajo en Mercasur estimula el compromiso laboral del personal operativo en tanto, este ítem puntúa con una media de 5,96, siendo esta la de mas alto valor. Contrariamente, el ítem con la puntuación más baja fue el numero 1, con una media de 5,17 que hace referencia a la manera como la empresa satisface los intereses para esta población. Del mismo modo, se halla con una media de 5,17 el hecho de que los meritos sean valorados con justicia.

Escala 5. Adaptación a la Organización (intervalos 1-7) (7 ítems). En esta categoría los 87 participantes valoran de 1 a 7, 7 aspectos relacionados con las demandas de la organización y la capacidad de adaptación que tienen hacia las mismas.

		Estadísticos						
		ADAPTO	ASUMO	ACEPTO	INTERIORIZO	IDENTIFICO	APLICO	AJUSTO
N	Válidos	24	24	24	24	24	24	24
	Perdidos	0	0	0	0	0	0	0
Media		6,13	6,29	6,25	6,25	6,00	6,33	6,25
Error típ. de la media		0,139	0,175	0,219	0,15	0,2	0,187	0,193
Mediana		6	6,5	7	6	6	7	6,5
Moda		6	7	7	6(a)	7	7	7
Desv. típ.		0,68	0,859	1,073	0,737	0,978	0,917	0,944
Varianza		0,462	0,737	1,152	0,543	0,957	0,841	0,891
Mínimo		5	4	3	5	4	4	4
Máximo		7	7	7	7	7	7	7
Suma		147	151	150	150	144	152	150
a	Existen varias modas. Se mostrará el menor de los valores.							

Las estadísticas de tendencia central muestran una media de 6,33 para el ítem número 6 que hace alusión a la capacidad de personal operativo para aplicar el protocolo ante cualquier dilema de conciencia, como el más alto factor de adaptación antes las demandas de la empresa. Antagónicamente con una media de 6,00, siendo esta la de menor puntuación, se encuentra en desacuerdo el hecho de que los auxiliares de recaudos se identifiquen con el espíritu de los cambios propuestos por parte de la organización

Escala 7. Bienestar Laboral (intervalos 1-7) (22 ítems). En esta categoría los 87 participantes valoran de 1 a 7, 22 ítems acerca de su actual experiencia de trabajo en términos del bienestar que ésta les genera.

		Estadísticos																					
		SATIS	SEGU	TRANQ	POTEN	BIENE	CONFI	SENSIB	RACIO	COMP	MORA	BOND	TOLE	CERTI	CLAR	ESPE	FACILI	JUSTIC	CAPA	OPTI	EFICA	UTILID	
		FACCI	RIDAD	UILIDA	CIA	STAR	ANZA	ILIDAD	NALID	ETENC	LIDAD	AD	RANCI	DUMB	RANZ	EXITO	DAD	IA	D	O	CIA	AD	
N	Válid	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24
	Perd	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Media	6,04	6,08	5,92	6,13	5,88	5,96	5,92	6,08	6,38	6,25	6,04	6,38	5,58	6,21	6,33	6,38	5,75	6,00	6,42	6,50	6,50	6,67
	Error típ. de																						
	la media	0,141	0,28	0,232	0,139	0,23	0,25	0,18	0,19	0,179	0,19	0,2	0,15	0,232	0,13	0,13	0,145	0,23	0,2	0,15	0,16	0,15	0,14
	Mediana	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7	6	6,5	6	6	6	6,5	6	6	7	7	7	7
	Moda	6	7	6	6	7	7	6	6	7	7	6(a)	7	6	6	6	7	6	6	7	7	7	7
	Desv. típ.	0,69	1,35	1,139	0,68	1,12	1,23	0,881	0,929	0,875	0,94	0,96	0,71	1,139	0,66	0,64	0,711	1,11	0,978	0,72	0,78	0,72	0,7
	Varianza	0,476	1,82	1,297	0,462	1,25	1,52	0,775	0,862	0,766	0,89	0,91	0,51	1,297	0,43	0,41	0,505	1,24	0,957	0,51	0,61	0,52	0,49
	Mínimo	5	1	3	5	4	3	4	4	4	4	4	5	3	5	5	5	2	4	5	4	4	4
	Máximo	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
	Suma	145	146	142	147	141	143	142	146	153	150	145	153	134	149	152	153	138	144	154	156	156	160

a Existen varias modas. Se mostrará el menor de los valores.

En esta categoría los resultados manifiestan que el ítem número 22 que corresponde a la utilidad en el desempeño laboral, es el que mayor puntúa con una media de 6,67. Antagónicamente se encuentra el ítem 13 con una media de 5,58 correspondiente al grado de certidumbre que perciben los participantes dentro de su experiencia en el trabajo. Esto deja entrever que casi el 50% de la población piensa que su actual mundo de trabajo esta impregnado de cierto grado de incertidumbre.

Escala 9. Evolución Laboral (intervalos 1-7) (21 ítems). En esta categoría los 87 participantes estiman de 1 a 7, el grado de evolución laboral que han venido desempeñando en la empresa.

Estadísticos

		IDENTIF											ACATA	OPORT								
	MOTIV	ICACIÓ	RENDI	CAPACI	CALID	AUTOES	CORDIA	CONCILIA	CONFIA	CALID	SENTI	MIENT	ÁNIM	UNIDAD	SENSA	PARTICIP	SATISFA	REALIZ	EXCELE	EFICA	COMPRO	
	ACIÓN	N	MIENTO	DAD	AD	TIMA	LIDAD	CIÓN	NZA	AD DV	DO	O	O	ES	CIÓN	ACIÓN	CCIÓN	CIÓN	NCIA	CIA	MISO	
N	Váli	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24
	Perd	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Media		6,08	6,04	6,25	6,33	6,00	6,50	5,88	5,46	6,17	6,08	6,29	5,96	5,92	5,79	5,79	5,21	5,96	5,67	5,88	6,08	6,67
E típ. de la media		0,199	0,141	0,138	0,098	0,159	0,12	0,202	0,208	0,206	0,169	0,141	0,127	0,22	0,217	0,255	0,33	0,213	0,238	0,202	0,169	0,115
Mediana		6	6	6	6	6	7	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7
Moda		7	6	6	6	6	7	6	6	7	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	7
Desv. típ.		0,974	0,69	0,676	0,482	0,78	0,59	0,992	1,021	1,007	0,83	0,69	0,624	1,06	1,062	1,25	1,615	1,042	1,167	0,992	0,83	0,565
Varianza		0,949	0,476	0,457	0,232	0,609	0,348	0,984	1,042	1,014	0,688	0,476	0,389	1,12	1,129	1,563	2,607	1,085	1,362	0,984	0,688	0,319
Mínimo		4	4	5	6	4	5	3	3	4	4	5	5	3	3	3	2	3	3	3	4	5
Máximo		7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
Suma		146	145	150	152	144	156	141	131	148	146	151	143	142	139	139	125	143	136	141	146	160

En esta categoría se manifiesta una media de 6,67 siendo este el mayor valor para el ítem 9 que esta relacionado con la confianza en el futuro profesional. Por otra parte, la media de menor valor es de 5,21 y corresponde al ítem número 16 que hace referencia al compromiso con el trabajo.

Escala 14. Efectos Colaterales del trabajo (intervalos 1-7) (15 ítems) en esta categoría los 87 participantes valoran de 1 a 7, 15 factores acerca de la frecuencia con que el trabajo ocasiona determinados efectos.

		Estadísticos																
		CONTIN	PROBLE	SOBREC	D.	AGOTAMI	SATURA	MAL	BAJA	DESPERS	FRUSTRA	T.	D.	INSOM	D.	T.	MEDICA	
		UACIÓN	MAS	ARGA	EMOCIO	ENTO	CIÓN	R	REALIZAC	ONALIZAC	CIÓN	DIGESTI	CABEZ	NIO	DA	MUSCUL	CIÓN	
N	Válid	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24
	Perd	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Media		2,63	2,75	3,67	3,58	4,00	3,25	2,96	2,83	2,17	2,25	2,50	3,46	2,79	4,04	4,04	3,33	
Error típ. de la																		
	media	0,437	0,284	0,354	0,306	0,366	0,271	0,31	0,317	0,238	0,271	0,335	0,33	0,366	0,4	0,338	0,339	
Mediana		1	3	4	4	4	4	3	2,5	2	2	2	4	2,5	4	4	3	
Moda		1	3	2	5	6	4	2	2	1	1(a)	1	4	1	6	5	2	
Desv. típ.		2,143	1,391	1,736	1,501	1,794	1,327	1,52	1,551	1,167	1,327	1,642	1,615	1,793	1,97	1,654	1,659	
Varianza		4,592	1,935	3,014	2,254	3,217	1,761	2,3	2,406	1,362	1,761	2,696	2,607	3,216	3,87	2,737	2,754	
Mínimo		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Máximo		7	6	6	6	7	5	7	6	5	6	6	7	7	7	7	7	
Suma		63	66	88	86	96	78	71	68	52	54	60	83	67	97	97	80	

a Existen varias modas. Se mostrará el menor de los valores.

Las estadísticas de tendencia central señalan al ítem 14, que hace referencia a dolores de espalda, como el de más alto valor con una media de 4,04. De igual forma, se muestra una media de 4,04 para el ítem 15, correspondiente a tensiones musculares. Contrariamente, se manifiesta una media de 2,27 para el ítem 9 que atañe al trato despersonalizado a colegas o a personas usuarias del servicio, siendo esta la de menor valor en esta categoría.

ESTRATEGIAS Y PRÁCTICAS DE AFRONTAMIENTO INDIVIDUAL Y COLECTIVO DE LAS DEMANDAS DE LA ORGANIZACIÓN.

Escala 5. Adaptación a la Organización (intervalos 1-7) (7 ítems). En esta categoría los 87 participantes valoran de 1 a 7, 7 aspectos relacionados con las demandas de la organización y la capacidad de adaptación que tienen hacia las mismas.

		Estadísticos						
		ADAPTO	ASUMO	ACEPTO	INTERIORIZO	IDENTIFICO	APLICO	AJUSTO
N	Válidos	24	24	24	24	24	24	24
	Perdidos	0	0	0	0	0	0	0
Media		6,13	6,29	6,25	6,25	6,00	6,33	6,25
Error típ. de la media		0,139	0,175	0,219	0,15	0,2	0,187	0,193
Mediana		6	6,5	7	6	6	7	6,5
Moda		6	7	7	6(a)	7	7	7
Desv. típ.		0,68	0,859	1,073	0,737	0,978	0,917	0,944
Varianza		0,462	0,737	1,152	0,543	0,957	0,841	0,891
Mínimo		5	4	3	5	4	4	4
Máximo		7	7	7	7	7	7	7
Suma		147	151	150	150	144	152	150
a	Existen varias modas. Se mostrará el menor de los valores.							

Las estadísticas de tendencia central muestran una media de 6,33 para el ítem número 6 que hace alusión a la capacidad del personal operativo para aplicar el protocolo ante cualquier dilema de conciencia, como el más alto factor de adaptación antes las demandas de la empresa. Antagónicamente con una media de 6,00, siendo esta la de menor puntuación, se encuentra en desacuerdo el hecho de que los auxiliares de recaudos se identifiquen con el espíritu de los cambios propuestos por parte de la organización

Escala 6. Ideología Gerencialista (intervalos 1-7) (13 ítems). En esta categoría los 87 participantes valoran de 1 a 7, 13 aspectos relacionados con las actuales tendencias en el mundo del trabajo, cómo influyen en la ideología y el modo de gerenciar la empresa.

	Estadísticos													
	MERCA DO	FLEXIBILIZACION	COSTE BENEFICIO	TRABAJO	ABANDONO	NO RENTABILIDAD	COMPETITIVIDAD	CARERA	BUEN SERVICIO	PRODUCTIVIDAD	SERVICIO MÁS DURO	TRABAJO	OFERTA	
N	Válid	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	
	Perd	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Media		4,88	5,58	5,42	5,25	5,04	4,63	5,92	5,75	5,92	5,46	4,25	3,75	5,46
Error típ. de la media		0,211	0,199	0,19	0,296	0,259	0,317	0,169	0,25	0,232	0,233	0,336	0,352	0,255
Mediana		5	6	5	5,5	5	5	6	6	6	6	4,5	4	5,5
Moda		5	6	5	6	6	5	6	6	7	6	5	5	5
Desv. típ.		1,035	0,974	0,929	1,452	1,268	1,555	0,83	1,23	1,139	1,141	1,648	1,726	1,25
Varianza		1,071	0,949	0,862	2,109	1,607	2,418	0,688	1,5	1,297	1,303	2,717	2,978	1,563
Mínimo		3	4	4	1	3	1	4	2	3	3	1	1	3
Máximo		7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7
Suma		117	134	130	126	121	111	142	138	142	131	102	90	131

Los resultados obtenidos manifiestan que la media de mayor puntuación es 5,92, que corresponde al ítem número 9 lo cual indica que gran parte de esta población está de acuerdo en que un servicio es bueno en la medida en que es un buen negocio. Contrariamente, la puntuación media con menor valor fue 3,75 y esta relacionada con el hecho de que es necesario trabajar más duro por menos dinero.

ANEXO 2

RESULTADOS NIVEL DIRECTIVOS.

Para llevar a cabo el análisis de resultados se utilizaron estadísticas descriptivas para analizar medias y desviaciones estándar de las diferentes categorías o variables. Están enmarcadas dentro del programa SPSS para la tabulación de datos cuantitativos. Los resultados que se han obtenido a través del procesamiento de la información, son presentados de acuerdo al orden de las escalas establecido en el instrumento de investigación Calidad de Vida Laboral.

PERCEPCIONES DEL ENTORNO LABORAL:

Escala 1. Condiciones de Trabajo (intervalos 0-10) (14 ítems) en esta categoría los 13 participantes valoran de 0 a 10, 14 factores de las condiciones de trabajo en el autoservicio Mercasur.

		ENTORN	RECURS	PREVENC	SERVICI	TIEMPO	ORGANIZA	RETRIBUCI	CARGA			CALIDA	OPORTUNID	PROMOCI	COMPATIBIL	PARTICIPAC	AUTONO
		O	OS	IÓN	OS	TRABAJO	CION	ÓN	D	ADES	ÓN	IDAD	IÓN	MÍA			
N	Válid	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13
	Perd	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Media		6,46	7,00	5,15	7,15	6,00	7,62	7,23	7,15	7,15	6,62	5,92	6,92	8,08	7,77		
Error típ. de la	media	0,562	0,424	0,706	0,478	0,531	0,446	0,533	0,478	0,854	0,756	0,665	0,459	0,487	0,556		
Mediana		7	7	6	8	6	8	8	7	9	7	6	7	8	8		
Moda		8	8	8	8	5(a)	6(a)	8	9	9	3(a)	5	7	8	8		
Desv. típ.		2,025	1,528	2,544	1,725	1,915	1,609	1,922	1,725	3,078	2,725	2,397	1,656	1,754	2,006		
Varianza		4,103	2,333	6,474	2,974	3,667	2,59	3,692	2,974	9,474	7,423	5,744	2,744	3,077	4,026		
Mínimo		2	3	1	3	3	5	4	4	0	2	1	3	3	2		
Máximo		9	9	8	9	10	10	10	9	10	10	9	10	10	10		
Suma		84	91	67	93	78	99	94	93	93	86	77	90	105	101		

a Existen varias modas. Se mostrará el menor de los valores.

Los resultados muestran que el factor de las condiciones de trabajo que mayor puntuación obtuvo es la Participación en las decisiones organizacionales con una media de 8,08 y seguido se encuentra, con una media de 7,77 la autonomía en la toma de decisiones profesionales. Por otra parte, el factor de las condiciones de trabajo que obtuvo menor

puntuación fue prevención de riesgos laborales con una media de 5,15 y seguido se encuentra las vías de promoción laboral, con una media de 5,92.

Escala 2. Clima social de Trabajo (intervalos 0-10) (9 ítems) En esta categoría los 13 participantes valoran de 0 a 10 diferentes factores del actual clima social en el autoservicio Mercasur.

		Estadísticos								
		COMPAÑERISMO	RELACIONES	RESPECTO	APOYO		EVALUACIÓN	AUTONOMÍA	JUSTICIA	
					REC. COLEGAS	REC. USUARIOS				
N	Válid	13	13	13	13	13	13	13	13	13
	Perd	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Media		6,77	7,69	7,85	7,46	6,69	7,31	8,08	7,92	7,08
Error típ. de la media		0,579	0,524	0,39	0,462	0,429	0,414	0,309	0,445	0,383
Mediana		8	9	8	8	7	8	8	8	7
Moda		8	9	9 6(a)		8	8 8(a)		7	8
Desv. típ.		2,088	1,888	1,405	1,664	1,548	1,494	1,115	1,605	1,382
Varianza		4,359	3,564	1,974	2,769	2,397	2,231	1,244	2,577	1,91
Mínimo		2	4	4	4	4	4	6	4	3
Máximo		9	10	9	10	9	9	10	10	8
Suma		88	100	102	97	87	95	105	103	92
a	Existen varias modas. Se mostrará el menor de los valores.									

Los resultados muestran que el factor de clima social con mayor valoración es la evaluación del rendimiento profesional por la institución con una media de 8,08. Por el contrario, y con una media de 6,69 se encuentra el reconocimiento del propio trabajador por sus colegas, como el factor que menos valoración obtuvo.

Escala 3a. Política organizativa de la institución (intervalos 0-10) (9 ítems) En esta categoría los 13 participantes valoran de 0 a 10, 9 aspectos relacionados con la política organizativa del autoservicio Mercasur.

		Estadísticos								
		RENTABILIDAD	CALIDAD	BIEN COMÚN	COMPETITIVIDAD	CALIDAD VIDA L.	PRODUCTIVIDAD	ETICA	EFICIENCIA	ESPIRITU
N	Válid	13	13	13	13	13	13	13	13	13
	Perd	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Media		8,85	8,31	7,46	8,77	6,54	8,31	7,31	8,08	8,92
Error típ. de la media		0,274	0,444	0,647	0,482	0,773	0,263	0,444	0,329	0,309
Mediana		9	9	8	10	7	8	7	8	9
Moda	8(a)		9	9	10	7	9	6(a)	8	9
Desv. típ.		0,987	1,601	2,332	1,739	2,787	0,947	1,601	1,188	1,115
Varianza		0,974	2,564	5,436	3,026	7,769	0,897	2,564	1,41	1,244
Mínimo		7	5	1	5	1	7	4	6	6
Máximo		10	10	10	10	9	10	10	10	10
Suma		115	108	97	114	85	108	95	105	116
a	Existen varias modas. Se mostrará el menor de los valores.									

Dentro de esta categoría, los resultados señalan que el espíritu de negocio privado es el valor que mayormente propulsa la empresa con un puntaje medio de 8,92. En contraposición se halla con una media de 6,54 la calidad de vida laboral del personal empleado, como factor poco influyente dentro de las políticas de Mercasur.

Escala 4. Satisfacción con la Organización (intervalos 1-7) (15 ítems). En esta categoría los 13 administrativos valoran de 1 a 7, 15 aspectos relacionados con la forma en que la institución logra satisfacer las necesidades y expectativas propias de su quehacer laboral.

		Estadísticos														
		INTER	CAPACI	NECESI	EXPECTATI	ASPIRACI	VALOR	MERIT	TRABA	MOTIVACI	LIBERTA	CRECIMIEN	COMPETEN	IDENTIDA	UTILID	COMPRO
		ESES	DADES	DADES	VAS	ONES	ES	OS	JAR	ÓN	D	TO	CIAS	D	AD	MISO
N	Válid	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13
	Perd	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Media		5,23	6,23	5,46	5,69	5,62	5,92	5,00	5,31	5,62	5,08	5,92	6,08	5,77	5,92	5,85
Error típ. de la media		0,34	0,201	0,312	0,347	0,446	0,309	0,424	0,35	0,311	0,445	0,288	0,211	0,469	0,31	0,296
Mediana		5	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6
Moda		6	6	6	6(a)	7	7	5	6	5	6	7	6	6(a)	7	6
Desv. típ.		1,24	0,725	1,127	1,251	1,609	1,115	1,528	1,25	1,121	1,605	1,038	0,76	1,691	1,12	1,068
Varianza		1,53	0,526	1,269	1,564	2,59	1,244	2,333	1,56	1,256	2,577	1,077	0,577	2,859	1,24	1,141
Mínimo		3	5	3	3	2	4	2	2	3	1	4	5	1	4	4
Máximo		7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
Suma		68	81	71	74	73	77	65	69	73	66	77	79	75	77	76

a Existen varias modas. Se mostrará el menor de los valores.

Los resultados obtenidos señalan que la actual organización del trabajo en Mercasur permite que los administrativos desarrollen sus competencias profesionales, ya que se marca una media de 6,08 para este ítem. Por otra parte, el ítem con la puntuación de menor valor, con una media de 5,00 fue para el número 7, que hace referencia a la forma como la institución facilita que los meritos de los empleados sean valorados con justicia.

Escala 9. Evolución Laboral (intervalos 1-7) (21 ítems). En esta categoría los 13 administrativos estiman de 1 a 7, el grado de evolución laboral que han venido desempeñando en la empresa.

		Estadísticos																				
		MOTIVA	IDENTIFI	RENDIMI	CAPACID	AUTOEST	CORDIALI	CONCLIA	CONFIAN	CALIDAD	ACATAMIE	OPORTUN	SENSACI	PARTICIP	SATISFA	REALIZACI	EXCELEN	COMPR				
		CALIDAD				SENTIDO				ÁNIMO				EFICACIA								
		CIÓN	CACIÓN	ENTO	AD	IMA	DAD	IÓN	ZA	DE VIDA	NTO	IDADES	ÓN	CIÓN	CIÓN	ÓN	CIA	OMISO				
N	Válid	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	
	Perd	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Media	6,38	6,08	6,31	6,23	5,85	6,00	5,69	5,77	6,69	6,15	6,15	6,23	5,62	6,00	6,23	5,85	5,92	6,23	5,85	6,08	6,38
	Error típ. de la																					
	media	0,18	0,27	0,208	0,231	0,19	0,3	0,286	0,201	0,133	0,191	0,25	0,281	0,27	0,32	0,201	0,296	0,27	0,201	0,19	0,178	0,21
	Mediana	6	6	6	6	6	6	5	6	7	6	6	7	5	6	6	6	6	6	6	6	7
	Moda	6(a)	6(a)	7	6	6	6(a)	5	6	7	6	6	7	5	7	6	6	6	6	6	6	7
	Desv. típ.	0,65	0,95	0,751	0,832	0,69	1,08	1,032	0,725	0,48	0,689	0,9	1,013	0,96	1,155	0,725	1,068	0,95	0,725	0,69	0,641	0,77
	Varianza	0,42	0,91	0,564	0,692	0,47	1,167	1,064	0,526	0,231	0,474	0,81	1,026	0,92	1,333	0,526	1,141	0,91	0,526	0,47	0,41	0,59
	Mínimo	5	4	5	4	5	4	4	5	6	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5
	Máximo	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
	Suma	83	79	82	81	76	78	74	75	87	80	80	81	73	78	81	76	77	81	76	79	83
a	Existen varias modas. Se mostrará el menor de los valores.																					

En esta escala se evidencia una media de 6,69 siendo el mayor valor para el ítem 9 que corresponde a la confianza en el futuro profesional. Contrariamente, la media de menor valor esta relacionada con el estado de animo en el contexto laboral y presenta una puntuación de 5,62.

Escala 13. Violencia (intervalos 1-7) (1 ítem). En esta categoría los 90 participantes consideran de 1 a 7 el valor que le atribuyen a las situaciones de coacción, de violencia (física, psicológica, simbólica, etc.) que se pueden presentar en el contexto laboral

	Frecuencia	VIOLENCIA		Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
		Porcentaje	Porcentaje		
Válidos	1	3	23,1	23,1	23,1
	2	5	38,5	38,5	61,5
	3	5	38,5	38,5	100
Total	13	100	100	100	

Dentro de esta categoría, los resultados señalan que el 61,5 % de la población asigna un valor de 2 puntos a la premisa acerca de situaciones de violencia (física, psicológica, simbólica etc.) que se puedan presentar en el trabajo.

Escala 14. Efectos Colaterales del trabajo (intervalos 1-7) (15 ítems) en esta categoría los 13 administrativos valoran de 1 a 7, 15 factores acerca de la frecuencia con que el trabajo ocasiona determinados efectos.

		Estadísticos																
		CONTINU	PROBLE	SOBRECA	D.	AGOTAMIE	SATURA	MAL	REALIZAC		FRUSTR	DIGESTI	DOL.	INSOM	DOL.	T.	MEDICAC	
		ACCIÓN	MAS	RGA	EMOCIO	NTO	CIÓN	HUMOR	CIÓN	LIZACIÓN	ACCIÓN	VOS	CABEZA	NIO	ESPALDA	RES	MUSCULA	
N	Válid	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13
	Perd	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Media		3,77	3,46	4,00	3,00	4,46	4,31	2,92	3,08	2,08	1,92	2,15	3,54	2,31	3,69	3,92	3,23	
Error típ. de la																		
	media	0,579	0,606	0,453	0,358	0,418	0,524	0,625	0,459	0,309	0,329	0,373	0,475	0,47	0,499	0,431	0,611	
Mediana		3	3	4	3	4	4	2	3	2	2	2	3	2	3	4	2	
Moda		2	1(a)	2	3	4	3	1	2	1	1	1	2(a)	1	3	2(a)	1(a)	
Dev. típ.		2,088	2,184	1,633	1,291	1,506	1,888	2,253	1,656	1,115	1,188	1,345	1,713	1,7	1,797	1,553	2,204	
Varianza		4,359	4,769	2,667	1,667	2,269	3,564	5,077	2,744	1,244	1,41	1,808	2,936	2,9	3,231	2,41	4,859	
Mínimo		1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	
Máximo		7	7	6	5	7	7	7	6	4	5	4	7	6	6	6	6	
Suma		49	45	52	39	58	56	38	40	27	25	28	46	30	48	51	42	
a	Existen varias modas. Se mostrará el menor de los valores.																	

En esta escala los niveles medios obtenidos señalan que el agotamiento físico es el efecto colateral del trabajo que mayormente afecta a los administrativos en Mercasur con un puntaje medio de 4,46. En contraposición, se halla el trato despersonalizado a colegas con una media de 2,08 como un factor poco destacado dentro de los efectos producto del trabajo.

B. EXPERIENCIA Y SENTIDO DEL TRABAJO:

Escala 4. Satisfacción con la Organización (intervalos 1-7) (15 ítems). En esta categoría los 13 administrativos valoran de 1 a 7, 15 aspectos relacionados con la forma en que la institución logra satisfacer las necesidades y expectativas propias de su quehacer laboral.

		Estadísticos														
		INTER	CAPACI	NECESI	EXPECTATI	ASPIRACI	VALOR	MERIT	TRABA	MOTIVACI	LIBERTA	CRECIMIEN	COMPETEN	IDENTIDA	UTILID	COMPRO
		ESES	DADES	DADES	VAS	ONES	ES	OS	JAR	ÓN	D	TO	CIAS	D	AD	MISO
N	Válid	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13
	Perd	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Media		5,23	6,23	5,46	5,69	5,62	5,92	5,00	5,31	5,62	5,08	5,92	6,08	5,77	5,92	5,85
Error típ. de la media		0,34	0,201	0,312	0,347	0,446	0,309	0,424	0,35	0,311	0,445	0,288	0,211	0,469	0,31	0,296
Mediana		5	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6
Moda		6	6	6	6(a)	7	7	5	6	5	6	7	6	6(a)	7	6
Desv. típ.		1,24	0,725	1,127	1,251	1,609	1,115	1,528	1,25	1,121	1,605	1,038	0,76	1,691	1,12	1,068
Varianza		1,53	0,526	1,269	1,564	2,59	1,244	2,333	1,56	1,256	2,577	1,077	0,577	2,859	1,24	1,141
Mínimo		3	5	3	3	2	4	2	2	3	1	4	5	1	4	4
Máximo		7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
Suma		68	81	71	74	73	77	65	69	73	66	77	79	75	77	76

a Existen varias modas. Se mostrará el menor de los valores.

Los resultados obtenidos señalan que la actual organización del trabajo en Mercasur permite que los administrativos desarrollen sus competencias profesionales, ya que se marca una media de 6,08 para este ítem. Por otra parte, el ítem con la puntuación de menor valor, con una media de 5,00 fue para el número 7, que hace referencia a la forma como la institución facilita que los meritos de los empleados sean valorados con justicia.

Escala 5. Adaptación a la Organización (intervalos 1-7) (7 ítems). En esta categoría los 13 administrativos valoran de 1 a 7, 7 aspectos relacionados con las demandas de la organización y la capacidad de adaptación que tienen hacia las mismas.

		Estadísticos						
		ADAPTO	ASUMO	ACEPTO	INTERIORIZO	IDENTIFICO	APLICO	AJUSTO
N	Válid	13	13	13	13	13	13	13
	Perd	0	0	0	0	0	0	0
Media		6,54	6,54	5,92	6,31	6,31	6,23	6,54
Error típ. de la media		0,144	0,144	0,329	0,208	0,175	0,231	0,183
Mediana		7	7	6	6	6	6	7
Moda		7	7	7	7	6	6	7
Desv. típ.		0,519	0,519	1,188	0,751	0,63	0,832	0,66
Varianza		0,269	0,269	1,41	0,564	0,397	0,692	0,436
Mínimo		6	6	3	5	5	4	5
Máximo		7	7	7	7	7	7	7
Suma		85	85	77	82	82	81	85

Con una media de 6,54, se evidencia la capacidad de los administrativos para ajustarse a los tiempos y ritmos de trabajo fijados como el más alto factor de adaptación ante las demandas de la organización, por parte de esta población. Antagónicamente, y con una media de 5,92, siendo esta la más baja, se halla, en desacuerdo, el hecho de que los administrativos acepten que les digan como deben hacer su trabajo.

Escala 6. Ideología Gerencialista (intervalos 1-7) (13 ítems). En esta categoría los 13 participantes valoran de 1 a 7, 13 aspectos relacionados con las actuales tendencias en el mundo del trabajo, cómo influyen en la ideología y el modo de gerenciar la empresa.

		Estadísticos												
		MERCAD O	FLEXIBILIZAC ION	COSTE BENEFICIO	TRABAJA R	ABANDON AR	NO RENTABLE	COMPETI R	CARGA	BUEN SERVICIO	PRODUCTIVID AD	PAGAR SERVICIO	TRABAJAR MÁS	OFERTA
N	Válid	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13
	Perd	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Media		4,69	5,62	6,00	5,23	5,54	4,54	6,15	5,62	5,77	5,62	5,23	4,00	5,00
Error típ. de la media		0,472	0,311	0,32	0,378	0,402	0,462	0,222	0,368	0,231	0,385	0,496	0,453	0,3
Mediana		5	6	6	5	6	5	6	6	6	6	6	4	5
Moda		4(a)	6	7	5	7	4	6(a)	7	6	7	6	5	4
Desv. típ.		1,702	1,121	1,155	1,363	1,45	1,664	0,801	1,325	0,832	1,387	1,787	1,633	1,08
Varianza		2,897	1,256	1,333	1,859	2,103	2,769	0,641	1,756	0,692	1,923	3,192	2,667	1,167
Mínimo		1	3	4	3	3	1	5	4	4	3	1	1	4
Máximo		7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7
Suma		61	73	78	68	72	59	80	73	75	73	68	52	65

a Existen varias modas. Se mostrará el menor de los valores.

Los resultados muestran que la media de mayor puntuación es 6,15, lo cual indica que gran parte de esta población está de acuerdo en que competir es un modo natural de trabajar. Por otra parte, la puntuación media con menor valor fue 4,00 relacionada con el hecho de que es necesario trabajar más duro por menos dinero.

Escala 7. Bienestar Laboral (intervalos 1-7) (22 ítems). En esta categoría los 13 participantes valoran de 1 a 7, 22 ítems acerca de su actual experiencia de trabajo en términos del bienestar que ésta les genera.

		Estadísticos																					
		SATISFA	SEGURI	TRANQ	POTEN	BIENEST	CONFIAN	SENSIBIL	RACION	COMPET	MORALI	BOND	TOLERA	CERTIDU	CLARIDA	FACLID		CAPACID		OPTIMIS	UTILIDA		
		COON	DAD	ULIDAD	CIA	AR	ZA	IDAD	ALIDAD	ENCIA	DAD	AD	NCIA	MBRE	D	ESPERANZA	EXITO	JUSTICIA		MO	EFICACIA		
		AD	AD	AD	AD	AD	AD	AD	AD	AD	AD	AD	AD	AD	AD	AD	AD	AD	AD	AD	AD	AD	AD
N	Válid	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13
	Perd	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Media		5,69	5,62	5,15	6,08	6,38	6,00	5,31	6,38	6,62	6,00	5,9	5,77	5,92	6,31	6,15	5,85	6,31	5,54	6,38	6,23	6,31	6,62
	Error típ. de la media	0,29	0,39	0,3	0,29	0,21	0,226	0,29	0,18	0,14	0,2	0,2	0,3	0,211	0,208	0,191	0,34	0,21	0,351	0,18	0,201	0,208	0,14
	Mediana	6	6	5	6	7	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7
	Moda	6	6	5	6	7	6	6	6(a)	7	6	6	6(a)	6	7	6	7	7	6	6(a)	6	7	7
	Desv. típ.	1,03	1,39	1,07	1,04	0,77	0,816	1,03	0,65	0,51	0,71	0,9	1,09	0,76	0,751	0,689	1,21	0,75	1,266	0,65	0,725	0,751	0,51
	Varianza	1,06	1,92	1,14	1,08	0,59	0,667	1,06	0,42	0,26	0,5	0,8	1,19	0,577	0,564	0,474	1,47	0,56	1,603	0,42	0,526	0,564	0,26
	Mínimo	3	2	3	3	5	5	3	5	6	5	4	4	5	5	5	3	5	3	5	5	5	6
	Máximo	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
	Suma	74	73	67	79	83	78	69	83	86	78	76	75	77	82	80	76	82	72	83	81	82	86

a Existen varias modas. Se mostrará el menor de los valores.

Las estadísticas de tendencia central muestran que el ítem 22, relacionado con la utilidad en el desempeño laboral, es el que mayor puntúa con una media de 6,62. Antagónicamente se encuentra el ítem 3 con una media de 5,15 correspondiente al grado de tranquilidad que perciben los participantes dentro de su experiencia en el trabajo. Esto deja entrever que casi el 50% de la población piensa que su actual mundo de trabajo esta impregnado de cierto grado de intranquilidad.

Inventario 8. Valores Personales (intervalos 0-10) (9 ítems). en esta categoría los 13 participantes estiman de 0 a 10 el valor que le confieren a 9 valores personales como lo son la vida social, el trabajo, la política, la pareja, el dinero, la religión, la familia, el consumo y el ocio.

		Estadísticos								
		VIDA SOCIAL	TRABAJO	POLÍTICA	PAREJA	DINERO	RELIGIÓN	FAMILIA	CONSUMO	OCIO
N	Válid	13	13	13	13	13	13	13	13	13
	Perd	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Media		7,62	9,00	6,69	7,54	7,69	5,77	8,38	6,15	3,31
Error típ. de la media		0,488	0,3	0,644	0,418	0,382	0,533	0,401	0,724	0,47
Mediana		8	9	6	8	8	6	9	6	3
Moda		9	9(a)	5(a)	6	7	4(a)	9	6	2
Desv. típ.		1,758	1,08	2,323	1,506	1,377	1,922	1,446	2,609	1,7
Varianza		3,09	1,167	5,397	2,269	1,897	3,692	2,09	6,808	2,9
Mínimo		5	7	2	6	5	3	5	2	1
Máximo		10	10	10	10	10	10	10	10	7
Suma		99	117	87	98	100	75	109	80	43
a	Existen varias modas. Se mostrará el menor de los valores.									

Los resultados señalan al ítem 2 que corresponde al trabajo, como el valor que mayor puntaje obtiene con una media de 9,00 lo cual indica que aproximadamente el 80% de la población otorga prioridad al trabajo en la escala de valores personales antes que a la familia. Por el contrario, la menor puntuación es para el valor ocio con un media de 3,31 demostrando poca participación de la población en este aspecto.

Escala 9. Evolución Laboral (intervalos 1-7) (21 ítems). En esta categoría los 13 administrativos estiman de 1 a 7, el grado de evolución laboral que han venido desempeñando en la empresa.

		Estadísticos																				
		MOTIVA	IDENTIFI	RENDIMI	CAPACID	AUTOEST	CORDIALI	CONCLIA	CONFIAN	CALIDAD	ACATAMIE	OPORTUN	SENSACI	PARTICIP	SATISFA	REALIZACI	EXCELEN	COMPR				
		CALIDAD				SENTIDO				ÁNIMO				EFICACIA								
		CIÓN	CACIÓN	ENTO	AD	IMA	DAD	IÓN	ZA	DE VIDA	NTO	DADES	ÓN	CIÓN	CIÓN	ÓN	CIA	OMISO				
N	Válid	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	
	Perd	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Media	6,38	6,08	6,31	6,23	5,85	6,00	5,69	5,77	6,69	6,15	6,15	6,23	5,62	6,00	6,23	5,85	5,92	6,23	5,85	6,08	6,38
	Error típ. de la																					
	media	0,18	0,27	0,208	0,231	0,19	0,3	0,286	0,201	0,133	0,191	0,25	0,281	0,27	0,32	0,201	0,296	0,27	0,201	0,19	0,178	0,21
	Mediana	6	6	6	6	6	6	5	6	7	6	6	7	5	6	6	6	6	6	6	6	7
	Moda	6(a)	6(a)	7	6	6	6(a)	5	6	7	6	6	7	5	7	6	6	6	6	6	6	7
	Desv. típ.	0,65	0,95	0,751	0,832	0,69	1,08	1,032	0,725	0,48	0,689	0,9	1,013	0,96	1,155	0,725	1,068	0,95	0,725	0,69	0,641	0,77
	Varianza	0,42	0,91	0,564	0,692	0,47	1,167	1,064	0,526	0,231	0,474	0,81	1,026	0,92	1,333	0,526	1,141	0,91	0,526	0,47	0,41	0,59
	Mínimo	5	4	5	4	5	4	4	5	6	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5
	Máximo	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
	Suma	83	79	82	81	76	78	74	75	87	80	80	81	73	78	81	76	77	81	76	79	83

a Existen varias modas. Se mostrará el menor de los valores.

En esta escala se evidencia una media de 6,69 siendo el mayor valor para el ítem 9 que corresponde a la confianza en el futuro profesional. Contrariamente, la media de menor valor esta relacionada con el estado de animo en el contexto laboral y presenta una puntuación de 5,62.

Escala 14. Efectos Colaterales del trabajo (intervalos 1-7) (15 ítems) en esta categoría los 13 administrativos valoran de 1 a 7, 15 factores acerca de la frecuencia con que el trabajo ocasiona determinados efectos.

		Estadísticos															
		CONTINU	PROBLE	SOBRECA	D.	AGOTAMIE	SATURA	MAL	REALIZAC		FRUSTR	DIGESTI	DOL.	INSOM	DOL.	T.	MEDICAC
		ACCIÓN	MAS	RGA	EMOCIO	NTO	CIÓN	HUMOR	CIÓN	LIZACIÓN	ACCIÓN	VOS	CABEZA	NIO	ESPALDA	RES	MUSCULA
N	Válid	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13
	Perd	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Media		3,77	3,46	4,00	3,00	4,46	4,31	2,92	3,08	2,08	1,92	2,15	3,54	2,31	3,69	3,92	3,23
Error típ. de la																	
	media	0,579	0,606	0,453	0,358	0,418	0,524	0,625	0,459	0,309	0,329	0,373	0,475	0,47	0,499	0,431	0,611
Mediana		3	3	4	3	4	4	2	3	2	2	2	3	2	3	4	2
Moda		2	1(a)	2	3	4	3	1	2	1	1	1	2(a)	1	3	2(a)	1(a)
Desv. típ.		2,088	2,184	1,633	1,291	1,506	1,888	2,253	1,656	1,115	1,188	1,345	1,713	1,7	1,797	1,553	2,204
Varianza		4,359	4,769	2,667	1,667	2,269	3,564	5,077	2,744	1,244	1,41	1,808	2,936	2,9	3,231	2,41	4,859
Mínimo		1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
Máximo		7	7	6	5	7	7	7	6	4	5	4	7	6	6	6	6
Suma		49	45	52	39	58	56	38	40	27	25	28	46	30	48	51	42
a	Existen varias modas. Se mostrará el menor de los valores.																

En esta escala los niveles medios obtenidos señalan que el agotamiento físico es el efecto colateral del trabajo que mayormente afecta a los administrativos en Mercasur con un puntaje medio de 4,46. En contraposición, se halla el trato despersonalizado a colegas con una media de 2,08 como un factor poco destacado dentro de los efectos producto del trabajo.

Escala 11. Sueños (intervalos 1-7) (1 ítem). En esta categoría los 13 administrativos estiman de 1 a 7, a qué distancia está su actual experiencia laboral del trabajo de sus sueños.

	SUEÑOS				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Válidos	1	1	7,7	7,7	7,7
	2	2	15,4	15,4	23,1
	3	1	7,7	7,7	30,8
	4	2	15,4	15,4	46,2
	5	5	38,5	38,5	84,6
	6	1	7,7	7,7	92,3
	7	1	7,7	7,7	100

En esta categoría se evidencia niveles medios que señalan que el 84,6% de los administrativos asignan un valor de 5 puntos que corresponden a la categoría de distancia entre los sueños y la realidad

Escala 12. Identidad (a. b. c) (intervalos 1-7) (3 ítems). En esta categoría los 13 administrativos estiman de 1 a 7 el valor que le confieren a la forma como influye su identidad laboral en ámbitos como el familiar, educativo, social, en los proyectos individuales de carrera profesional y en la función laboral en la organización.

		Estadísticos		
		SOCIAL	CARGO	LABORAL
N	Válidos	13	13	13
	Perdidos	0	0	0
Media		5,85	5,92	6,46
Error típ. de la media		0,222	0,265	0,144
Mediana		6	6	6
Moda	5(a)		6	6
Desv. típ.		0,801	0,954	0,519
Varianza		0,641	0,91	0,269
Mínimo		5	4	6
Máximo		7	7	7
Suma		76	77	84

Las estadísticas de tendencia central manifiestan que el ítem 3, que corresponde a identidad laboral, es el que mayor puntúa con una media de 6,46. Así mismo, se señala una media de 5,85 para el ítem 2, correspondiente a la identidad social que desarrollan los participantes dentro de su experiencia laboral, siendo esta la de menor valor.

IMPACTO PSICOSOCIAL PERCIBIDO EN LA CALIDAD DE VIDA LABORAL Y EL BIENESTAR PSICOLOGICO:

Escala 4. Satisfacción con la Organización (intervalos 1-7) (15 ítems). En esta categoría los 13 administrativos valoran de 1 a 7, 15 aspectos relacionados con la forma en que la institución logra satisfacer las necesidades y expectativas propias de su quehacer laboral.

		Estadísticos														
		INTER	CAPACI	NECESI	EXPECTATI	ASPIRACI	VALOR	MERIT	TRABA	MOTIVACI	LIBERTA	CRECIEMEN	COMPETEN	IDENTIDA	UTILID	COMPRO
		ESES	DADES	DADES	VAS	ONES	ES	OS	JAR	ÓN	D	TO	CIAS	D	AD	MISO
N	Válid	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13
	Perd	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Media		5,23	6,23	5,46	5,69	5,62	5,92	5,00	5,31	5,62	5,08	5,92	6,08	5,77	5,92	5,85
	Error tít. de la media	0,34	0,201	0,312	0,347	0,446	0,309	0,424	0,35	0,311	0,445	0,288	0,211	0,469	0,31	0,296
Mediana		5	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6
Moda		6	6	6	6(a)	7	7	5	6	5	6	7	6	6(a)	7	6
Desv. tít.		1,24	0,725	1,127	1,251	1,609	1,115	1,528	1,25	1,121	1,605	1,038	0,76	1,691	1,12	1,068
Varianza		1,53	0,526	1,269	1,564	2,59	1,244	2,333	1,56	1,256	2,577	1,077	0,577	2,859	1,24	1,141
Mínimo		3	5	3	3	2	4	2	2	3	1	4	5	1	4	4
Máximo		7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
Suma		68	81	71	74	73	77	65	69	73	66	77	79	75	77	76

a Existen varias modas. Se mostrará el menor de los valores.

Los resultados obtenidos señalan que la actual organización del trabajo en Mercasur permite que los administrativos desarrollen sus competencias profesionales, ya que se marca una media de 6,08 para este ítem. Por otra parte, el ítem con la puntuación de menor valor, con una media de 5,00 fue para el número 7, que hace referencia a la forma como la institución facilita que los meritos de los empleados sean valorados con justicia.

Escala 5. Adaptación a la Organización (intervalos 1-7) (7 ítems). En esta categoría los 13 administrativos valoran de 1 a 7, 7 aspectos relacionados con las demandas de la organización y la capacidad de adaptación que tienen hacia las mismas.

		Estadísticos						
		ADAPTO	ASUMO	ACEPTO	INTERIORIZO	IDENTIFICO	APLICO	AJUSTO
N	Válid	13	13	13	13	13	13	13
	Perd	0	0	0	0	0	0	0
Media		6,54	6,54	5,92	6,31	6,31	6,23	6,54
	Error típ. de la media	0,144	0,144	0,329	0,208	0,175	0,231	0,183
	Mediana	7	7	6	6	6	6	7
	Moda	7	7	7	7	6	6	7
	Desv. típ.	0,519	0,519	1,188	0,751	0,63	0,832	0,66
	Varianza	0,269	0,269	1,41	0,564	0,397	0,692	0,436
	Mínimo	6	6	3	5	5	4	5
	Máximo	7	7	7	7	7	7	7
	Suma	85	85	77	82	82	81	85

Con una media de 6,54, se evidencia la capacidad de los administrativos para ajustarse a los tiempos y ritmos de trabajo fijados como el más alto factor de adaptación ante las demandas de la organización, por parte de esta población. Antagónicamente, y con una media de 5,92, siendo esta la más baja, se halla, en desacuerdo, el hecho de que los administrativos acepten que les digan como deben hacer su trabajo.

Escala 7. Bienestar Laboral (intervalos 1-7) (22 ítems). En esta categoría los 13 participantes valoran de 1 a 7, 22 ítems acerca de su actual experiencia de trabajo en términos del bienestar que ésta les genera.

		Estadísticos																					
		SATISFA	SEGURI	TRANQ	POTEN	BIENEST	CONFIAN	SENSIBIL	RACION	COMPET	MORALI	BOND	TOLERA	CERTIDU	CLARIDA	FACILID		CAPACID			OPTIMIS	UTILIDA	
		CCION	DAD	UIIDAD	CIA	AR	ZA	IDAD	ALIDAD	ENGA	DAD	AD	NCIA	MBRE	D	ESPERANZA	EXITO	AD	JUSTICIA	AD	MO	EFICACIA	D
N	Válid	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13
	Perd	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Media		5,69	5,62	5,15	6,08	6,38	6,00	5,31	6,38	6,62	6,00	5,9	5,77	5,92	6,31	6,15	5,85	6,31	5,54	6,38	6,23	6,31	6,62
Error típ. de la	media	0,29	0,39	0,3	0,29	0,21	0,226	0,29	0,18	0,14	0,2	0,2	0,3	0,211	0,208	0,191	0,34	0,21	0,351	0,18	0,201	0,208	0,14
Mediana		6	6	5	6	7	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7
Moda		6	6	5	6	7	6	6	6(a)	7	6	6	6(a)	6	7	6	7	7	6	6(a)	6	7	7
Desv. típ.		1,03	1,39	1,07	1,04	0,77	0,816	1,03	0,65	0,51	0,71	0,9	1,09	0,76	0,751	0,689	1,21	0,75	1,266	0,65	0,725	0,751	0,51
Varianza		1,06	1,92	1,14	1,08	0,59	0,667	1,06	0,42	0,26	0,5	0,8	1,19	0,577	0,564	0,474	1,47	0,56	1,603	0,42	0,526	0,564	0,26
Mínimo		3	2	3	3	5	5	3	5	6	5	4	4	5	5	5	3	5	3	5	5	5	6
Máximo		7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
Suma		74	73	67	79	83	78	69	83	86	78	76	75	77	82	80	76	82	72	83	81	82	86

a Existen varias modas. Se mostrará el menor de los valores.

Las estadísticas de tendencia central muestran que el ítem 22, relacionado con la utilidad en el desempeño laboral, es el que mayor puntúa con una media de 6,62. Antagónicamente se encuentra el ítem 3 con una media de 5,15 correspondiente al grado de tranquilidad que perciben los participantes dentro de su experiencia en el trabajo. Esto deja entrever que casi el 50% de la población piensa que su actual mundo de trabajo esta impregnado de cierto grado de intranquilidad.

Escala 9. Evolución Laboral (intervalos 1-7) (21 ítems). En esta categoría los 13 administrativos estiman de 1 a 7, el grado de evolución laboral que han venido desempeñando en la empresa.

		Estadísticos																				
		MOTIVA	IDENTIFI	RENDIMI	CAPACID	AUTOEST				CORDIALI	CONCILIAC	CONFIAN	CALIDAD	ACATAMIE	OPORTUN	SENSACI	PARTICIP	SATISFA	REALIZACI	EXCELEN	COMPR	
		CALIDAD				SENTIDO				ÁNIMO				EFICACIA								
		CIÓN	CACIÓN	ENTO	AD	IMA	DAD	IÓN	ZA	DE VIDA	NTO		IDADES	ÓN	CIÓN	CIÓN	ÓN	CIA		OMISO		
N	Válid	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	
	Perd	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Media		6,38	6,08	6,31	6,23	5,85	6,00	5,69	5,77	6,69	6,15	6,15	6,23	5,62	6,00	6,23	5,85	5,92	6,23	5,85	6,08	6,38
	Error típ. de la																					
	media	0,18	0,27	0,208	0,231	0,19	0,3	0,286	0,201	0,133	0,191	0,25	0,281	0,27	0,32	0,201	0,296	0,27	0,201	0,19	0,178	0,21
	Mediana	6	6	6	6	6	6	5	6	7	6	6	7	5	6	6	6	6	6	6	6	7
	Moda	6(a)	6(a)	7	6	6	6(a)	5	6	7	6	6	7	5	7	6	6	6	6	6	6	7
	Desv. típ.	0,65	0,95	0,751	0,832	0,69	1,08	1,032	0,725	0,48	0,689	0,9	1,013	0,96	1,155	0,725	1,068	0,95	0,725	0,69	0,641	0,77
	Varianza	0,42	0,91	0,564	0,692	0,47	1,167	1,064	0,526	0,231	0,474	0,81	1,026	0,92	1,333	0,526	1,141	0,91	0,526	0,47	0,41	0,59
	Mínimo	5	4	5	4	5	4	4	5	6	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5
	Máximo	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
	Suma	83	79	82	81	76	78	74	75	87	80	80	81	73	78	81	76	77	81	76	79	83
a	Existen varias modas. Se mostrará el menor de los valores.																					

En esta escala se evidencia una media de 6,69 siendo el mayor valor para el ítem 9 que corresponde a la confianza en el futuro profesional. Contrariamente, la media de menor valor esta relacionada con el estado de animo en el contexto laboral y presenta una puntuación de 5,62.

Escala 14. Efectos Colaterales del trabajo (intervalos 1-7) (15 ítems) en esta categoría los 13 administrativos valoran de 1 a 7, 15 factores acerca de la frecuencia con que el trabajo ocasiona determinados efectos.

		Estadísticos															
		CONTINU	PROBLE	SOBRECA	D.	AGOTAMIE	SATURA	MAL	FRUSTR	DIGESTI	DOL.	INSOM	DOL.	T.	MEDICAC		
		ACCIÓN	MAS	RGA	EMOCIO	NTO	CIÓN	HUMOR	REALIZAC	DESPERSONA	ACCIÓN	VOS	CABEZA	NIO	ESPALDA	RES	MUSCULA
N	Válid	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13
	Perd	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Media		3,77	3,46	4,00	3,00	4,46	4,31	2,92	3,08	2,08	1,92	2,15	3,54	2,31	3,69	3,92	3,23
Error típ. de la																	
	media	0,579	0,606	0,453	0,358	0,418	0,524	0,625	0,459	0,309	0,329	0,373	0,475	0,47	0,499	0,431	0,611
Mediana		3	3	4	3	4	4	2	3	2	2	2	3	2	3	4	2
Moda		2	1(a)	2	3	4	3	1	2	1	1	1	2(a)	1	3	2(a)	1(a)
Dev. típ.		2,088	2,184	1,633	1,291	1,506	1,888	2,253	1,656	1,115	1,188	1,345	1,713	1,7	1,797	1,553	2,204
Varianza		4,359	4,769	2,667	1,667	2,269	3,564	5,077	2,744	1,244	1,41	1,808	2,936	2,9	3,231	2,41	4,859
Mínimo		1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
Máximo		7	7	6	5	7	7	7	6	4	5	4	7	6	6	6	6
Suma		49	45	52	39	58	56	38	40	27	25	28	46	30	48	51	42
a	Existen varias modas. Se mostrará el menor de los valores.																

En esta escala los niveles medios obtenidos señalan que el agotamiento físico es el efecto colateral del trabajo que mayormente afecta a los administrativos en Mercasur con un puntaje medio de 4,46. En contraposición, se halla el trato despersonalizado a colegas con una media de 2,08 como un factor poco destacado dentro de los efectos producto del trabajo.

ESTRATEGIAS Y PRÁCTICAS DE AFRONTAMIENTO INDIVIDUAL Y COLECTIVO DE LAS DEMANDAS COLECTIVAS Y DE LAS DEMANDAS ORGANIZACIONALES.

Escala 5. Adaptación a la Organización (intervalos 1-7) (7 ítems). En esta categoría los 13 administrativos valoran de 1 a 7, 7 aspectos relacionados con las demandas de la organización y la capacidad de adaptación que tienen hacia las mismas.

		Estadísticos						
		ADAPTO	ASUMO	ACEPTO	INTERIORIZO	IDENTIFICO	APLICO	AJUSTO
N	Válid	13	13	13	13	13	13	13
	Perd	0	0	0	0	0	0	0
Media		6,54	6,54	5,92	6,31	6,31	6,23	6,54
Error típ. de la media		0,144	0,144	0,329	0,208	0,175	0,231	0,183
Mediana		7	7	6	6	6	6	7
Moda		7	7	7	7	6	6	7
Desv. típ.		0,519	0,519	1,188	0,751	0,63	0,832	0,66
Varianza		0,269	0,269	1,41	0,564	0,397	0,692	0,436
Mínimo		6	6	3	5	5	4	5
Máximo		7	7	7	7	7	7	7
Suma		85	85	77	82	82	81	85

Con una media de 6,54, se evidencia la capacidad de los administrativos para ajustarse a los tiempos y ritmos de trabajo fijados como el más alto factor de adaptación ante las demandas de la organización, por parte de esta población. Antagónicamente, y con una media de 5,92, siendo esta la más baja, se halla, en desacuerdo, el hecho de que los administrativos acepten que les digan como deben hacer su trabajo.

Escala 6. Ideología Gerencialista (intervalos 1-7) (13 ítems). En esta categoría los 13 participantes valoran de 1 a 7, 13 aspectos relacionados con las actuales tendencias en el mundo del trabajo, cómo influyen en la ideología y el modo de gerenciar la empresa.

		Estadísticos												
		MERCAD O	FLEXIBILIZAC ION	COSTE BENEFICIO	TRABAJA R	ABANDON AR	NO RENTABLE	COMPETI R	CARGA	BUEN SERVICIO	PRODUCTIVID AD	PAGAR SERVICIO	TRABAJAR MÁS	OFERTA
N	Válid	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13
	Perd	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Media		4,69	5,62	6,00	5,23	5,54	4,54	6,15	5,62	5,77	5,62	5,23	4,00	5,00
Error típ. de la media		0,472	0,311	0,32	0,378	0,402	0,462	0,222	0,368	0,231	0,385	0,496	0,453	0,3
Mediana		5	6	6	5	6	5	6	6	6	6	6	4	5
Moda		4(a)	6	7	5	7	4	6(a)	7	6	7	6	5	4
Desv. típ.		1,702	1,121	1,155	1,363	1,45	1,664	0,801	1,325	0,832	1,387	1,787	1,633	1,08
Varianza		2,897	1,256	1,333	1,859	2,103	2,769	0,641	1,756	0,692	1,923	3,192	2,667	1,167
Mínimo		1	3	4	3	3	1	5	4	4	3	1	1	4
Máximo		7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7
Suma		61	73	78	68	72	59	80	73	75	73	68	52	65

a Existen varias modas. Se mostrará el menor de los valores.

Los resultados muestran que la media de mayor puntuación es 6,15, lo cual indica que gran parte de esta población está de acuerdo en que competir es un modo natural de trabajar. Por otra parte, la puntuación media con menor valor fue 4,00 relacionada con el hecho de que es necesario trabajar más duro por menos dinero.

Escala 10. Afrontamiento (intervalos 1-7) (1 ítem). En esta categoría los 13 administrativos estiman de 1 a 7, cómo perciben y afrontan las formas de organización emergentes, y si estas se están desarrollando de una forma mercantil.

AFRONTAMIENTO					
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Válidos	4	2	15,4	15,4	15,4
	5	4	30,8	30,8	46,2
	6	3	23,1	23,1	69,2
	7	4	30,8	30,8	100
Total	13	100	100		

Los niveles medios obtenidos en esta categoría señalan que el 46,2% de los participantes dan un valor de 5 puntos a la premisa afrontamiento.

