



UNIVERSITAT
JAUME·I

Jornades de Foment de la Investigació

**FACTORES
PSICOSOCIALES
PARA LA GESTIÓN
DE CALIDAD DE LAS
PYMES: UN ESTUDIO
DE CAMPO**

Autors

Mercedes VENTURA
Marisa SALANOVA
Susana LLORENS.

RESUMEN

Este estudio fue desarrollado en el marco de un proyecto de investigación subvencionado por la Fundació Valenciana de la Qualitat (FVQ), teniendo por objetivo mostrar los factores psicosociales ‘críticos’ en la optimización de la salud ocupacional y la mejora de la gestión de la calidad de vida laboral en las PyMEs de la Comunidad Valenciana utilizando una metodología de evaluación de factores psicosociales válida y fiable basada en teorías psicosociales robustas y de gran alcance científico, como es el instrumento específico (RED_PyME) para evaluar. La muestra ha estado formada por 229 empleados pertenecientes a 13 PyMEs ubicadas en la provincia de Castellón. Finalmente, se presentarán los elementos ‘críticos’ clave que resultan predictores del bienestar y reductores del malestar en los empleados y en definitiva, aquellos factores psicosociales que sirvan para mejorar la calidad laboral de las PyMEs de la Comunidad Valenciana.

Palabras clave: *PyMEs, factores psicosociales, calidad laboral*

Esta investigación ha sido subvencionada por la Fundación Valenciana de la Calidad (FVQ) (06I246.01/1)

1. INTRODUCCIÓN

La relevancia de las PyMEs en la economía de la Comunidad Valenciana es un hecho indiscutible. Tanto es así, que se considera que el tejido empresarial español está mayoritariamente constituido por pequeñas unidades de producción que representan un 99.87% del total de las empresas españolas (Dirección General de Política de la PYME, 2006). Si esto resulta relevante a nivel estatal, más repercusión tiene en nuestra Comunidad, puesto que es una de las comunidades donde se encuentran el mayor porcentaje de PyMEs (11%). Más específicamente, los datos del Instituto Nacional de Estadística del 2006 muestran que un 11.3% del tejido empresarial son pequeñas empresas y un 1.4% medianas empresas. Un análisis de la distribución por provincias muestra una distribución similar tanto en Castellón (10.8% pequeñas y 1.9% medianas empresas), Valencia (11.8% pequeñas y 1.6% medianas empresas) y Alicante (10.8% pequeñas y 1.6% medianas empresas) (INE, 2006).

A pesar de su relevancia pocos son los estudios que intentan promocionar la calidad del trabajo y la calidad de vida laboral de sus trabajadores. En este sentido, a pesar de la conciencia social sobre la importancia del estrés en el puesto de trabajo y de sus daños sobre la salud de las personas y la calidad del desempeño en las organizaciones, existen pocos instrumentos de evaluación, metodologías compactas y protocolos que faciliten el diagnóstico del estrés y sus consecuencias focalizados en la problemática especial de las PyMEs.

La necesidad y urgencia de la evaluación de los riesgos y daños psicosociales en PyMEs resulta evidente. En este sentido, la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (BOE, 10/11/95) y posteriores reglamentos y revisiones de la Ley de reforma del marco normativo de la Prevención de Riesgos Laborales (Ley 54/2003, de 12 de diciembre) contemplan la necesidad de evaluar los riesgos psicosociales (Ej., riesgos relacionados con la carga mental y la organización del trabajo, relacionados con la introducción de tecnologías en el trabajo, etc.) en cualquier tipo de organización, incluidas por supuesto las PyMEs.

En este sentido, es necesario destacar que según las estadísticas de los últimos años, el nivel de siniestralidad en las PyMEs es más alto que en la gran empresa. Entre las razones de este incremento pueden destacarse las siguientes: el desconocimiento de los valores de siniestralidad en estas empresas; la falta de reconocimiento por parte de los empresarios de la necesidad y de los beneficios de apostar por medidas de prevención; la limitación de medios y recursos para realizar la prevención; y el difícil control por parte de los inspectores de trabajo debido a la cantidad de PyMEs existente en España (Bestratén, Marrón y Nogareda, 2002).

Frente a esta situación, se considera muy importante llevar a cabo una evaluación de riesgos psicosociales con instrumentos fiables y válidos y específicos para PyMEs que permitan la prevención eficaz de los riesgos psicosociales y aquellos aspectos a optimizar en los puestos de trabajo. Con esto, se generarán puestos de trabajo sanos que permitirán alcanzar niveles óptimos de calidad de productos, servicios y procesos, contribuyendo con ello a que la empresa sea eficiente y competitiva y a potenciar la Calidad de vida laboral en las PyMEs de la Comunidad Valenciana.

Con este objetivo, la Fundació Valenciana de la Qualitat (FVQ) subvencionó dicho proyecto cuyo objetivo era elaborar una metodología para la evaluación de la calidad de la vida laboral en las PyMEs, conociendo

así tras un estudio de campo la situación de las PyMEs de la Comunidad Valenciana. En el presente trabajo el objetivo principal es presentar los factores psicosociales clave para la gestión de la calidad y bienestar Psicosocial en trabajadores de PyMEs de la Comunidad Valenciana. A continuación, se muestran los resultados obtenidos.

2. ESTUDIO DE CAMPO DE EVALUACIÓN DE FACTORES PSICOSOCIALES EN PYMES

2.1 Cuestionario de evaluación de factores psicosociales para PyMEs (RED_PyME)

El RED_PyME fue el instrumento utilizado para evaluar los principales factores psicosociales en la pequeña y mediana empresa. Aunque existen diferentes instrumentos para evaluar y valorar los factores psicosociales (como por ejemplo, entrevistas a expertos, obtención de datos administrativos, checklists o listas de comprobación), los cuestionarios de autoinforme resulta la herramienta “corazón” en la metodología WoNT por varias razones entre las que se destacan su bajo coste, facilidad de aplicación, por la gran información detallada que nos ofrecen y por ser el instrumento más utilizado en la evaluación de factores psicosociales. En función de las bases teóricas en las que se sustenta el cuestionario RED_PyME, su objetivo es identificar los principales factores de riesgo pero también los principales factores de motivación y oportunidad de mejora y calidad, identificar los grupos/organizaciones ‘psicológicamente’ sanos para mejorar su bienestar y la calidad de vida laboral. Con tal de facilitar la consecución de este objetivo, el RED_PyME destaca por su carácter práctico, sencillo, sistemático, comprehensivo, modular y flexible (para más información ver: Salanova, Llorens, Martínez y Cifre, 2006).

Basado en el modelo RED, considera la evaluación de cuatro bloques de variables, a saber: recursos personales, demandas y recursos laborales, emociones/experiencias y conductas laborales. En total se evalúan 37 factores psicosociales mediante 88 ítems. Estos factores psicosociales se detallan a continuación.

Los recursos personales son liderados por las creencias de eficacia, competencia mentales (“En mi trabajo soy capaz de estar pendiente y recordar muchas cosas a la vez”) y competencias emocionales (“En mi trabajo soy capaz de afrontar problemas con la gente con la que trabajo, de forma objetiva y directa”). Tales recursos personales son los que otorgan el prisma con el que percibir el resto del ambiente social del trabajo.

Las demandas y los recursos laborales se refieren a las características del ambiente laboral. En cuanto a Demandas Laborales se distinguen: sobrecarga cuantitativa, sobrecarga cualitativa emocional, sobrecarga cualitativa mental, ambigüedad de rol, rutina, conflicto de rol, mobbing, e inseguridad en el empleo. En cuanto a los Recursos Laborales se evalúan: autonomía, feedback, clima de apoyo social, apoyo técnico, apoyo al supervisor, relaciones interpersonales y calidad organizacional percibida. Respecto a las Emociones/Experiencias en el trabajo se han evaluado tanto daños psicosociales (o malestar) como bienestar psicosocial. En lo que se refiere a variables de malestar psicosocial se han evaluado: burnout (agotamiento, cinismo, despersonalización e ineficacia), interferencia familia-trabajo, tendencia a abandonar la empresa y tecnoestrés (fatiga, escepticismo, ineficacia y ansiedad) causado por el uso de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC). En cuanto a las variables de bienestar psicosocial se evalúan: engagement (vigor, dedicación y absorción), satisfacción, compromiso organizacional y emociones (tensión-relajación, depresión-entusiasmo y placer-displacer).

En cuanto a la administración del RED_PyME su cumplimentación oscila entre 10 y 15 minutos. Un aspecto importante a señalar es la posibilidad de cumplimentar el cuestionario en formato on line (http://www.wont.uji.es/mambo/index.php?option=com_facileforms&Itemid=81) cuya utilización tiene numerosas ventajas. Entre estas ventajas se destaca la oportunidad que ofrece esta versión al usuario para que reciba un feedback inmediato (1 segundo) sobre sus puntuaciones en las diferentes escalas con relación a unas puntuaciones normativas.

A continuación se presenta la aplicación real de la metodología WONT y del cuestionario RED_PyME en una estudio piloto.

2.2 Muestra y procedimiento

En total participaron un total de 229 trabajadores pertenecientes a 13 PyMEs ubicadas en la provincia de Castellón. De ellas, un 37% pertenecen al sector de industria y producción, 35% al sector de hostelería, un 14% al comercio, 13% corresponden a servicios profesionales, y 1% al sector de artes gráficas. Debido a las características de las PyMEs evaluadas, se eliminaron datos referentes a edad, sexo y estudios alcanzados para garantizar el anonimato de los participantes. Por lo que se refiere al número de trabajadores asalariados, un 69% de las PyMEs participantes en el estudio contaban con un total de empleados que oscila entre 11 y 25. El resto de PyMEs (31%) presentaban entre 26 a 50 trabajadores.

Para la obtención de los datos el equipo WoNT de Prevención Psicosocial de la Universitat Jaume I se puso en contacto con el equipo directivo y/o responsables de RRHH y Prevención de riesgos laborales de las PyMEs seleccionadas para realizar el estudio de campo (mínimo 10 trabajadores). Las PyMEs se comprometieron a que mínimo el 80 por cien de sus trabajadores cumplimentarían el cuestionario con lo que nos facilitaría la obtención de datos más representativos de la PyME evaluada.

El cuestionario que se utilizó para la evaluación de factores psicosociales fue el RED_PYMEs que podía ser cumplimentado o bien en “lápiz y papel” o en formato on line. Aquellos trabajadores que cumplimentaron el cuestionario en formato lápiz y papel, se les entregó en un sobre cerrado que tras su repuesta se enviaba directamente al equipo de investigación. En el caso de los trabajadores que optaron por la cumplimentación en formato on line disponían de una clave personal y secreta para acceder al cuestionario, garantizando de esta manera el anonimato y la confidencialidad de los datos.

Una vez recogida la muestra, se pasó a realizar los análisis estadísticos pertinentes: análisis descriptivos (esto es, medias, desviaciones típicas), y análisis de regresión jerárquica lineal para conocer el impacto de las demandas laborales y recursos tanto laborales como personales sobre la salud psicosocial de los empleados de las PyMEs. Para llevar a cabo estos análisis se empleó el paquete estadístico SPSS (versión 14).

3. RESULTADOS

3.1. Resultados de los análisis descriptivos y análisis de consistencia interna

En la Tabla 1 se muestran los resultados de los análisis descriptivos de los factores psicosociales evaluados. Si observamos las medias de los factores psicosociales estudiados podemos decir que, en general, los trabajadores de las PyMEs que participaron en el estudio de campo presentan más recursos personales (media

aritmética = 4.58) y recursos laborales (media aritmética = 3.83) que demandas laborales (media aritmética = 2.59) en su trabajo.

De manera más específica, a nivel de recursos personales destacan sobre todos los niveles de competencia mental. A nivel de recursos laborales destaca el nivel de relaciones interpersonales, mientras que a nivel de demandas laborales destaca sobre todo la rutina y la sobrecarga mental. Por lo que se refiere a las consecuencias psicosociales se destacan los bajos niveles de malestar que presentan los trabajadores participantes en el estudio (media aritmética = 1.24) así como los niveles moderadamente altos en bienestar (media aritmética = 3.98). A nivel de malestar psicosocial se destacan las puntuaciones más elevadas en fatiga. Por el contrario, comparadas con el resto de variables de bienestar destacan los niveles de satisfacción y placer.

Tabla 1. Medias (M), Desviaciones Típicas (dt) y Consistencias internas (α de Cronbach) entre las variables psicosociales evaluadas (n = 229).

VARIABLES	M	dt	α
Sobrecarga cuantitativa	2.67	1.95	-
Ambigüedad	1.18	1.62	-
Conflicto de rol	1.78	1.90	-
Rutina	4.85	1.53	-
Sobrecarga mental	4.37	1.82	-
Sobrecarga emocional	2.77	2.13	-
Mobbing	.57	.83	.63
Inseguridad en la empresa	.79	.27	-
Inseguridad en el puesto	.83	.25	-
Competencia mental	4.80	1.22	-
Competencia emocional	4.49	1.53	-
Autoeficacia	4.46	1.22	.91
Autonomía	3.47	2.38	-
Apoyo Social	3.30	1.27	.60
Feedback	3.63	1.54	r=.26***
Relaciones interpersonales	5.03	1.11	.66
Apoyo supervisor	3.82	1.90	r=.68***
Calidad organizacional	3.75	1.65	-
Fatiga	2.35	1.39	.72
Cinismo	1.27	1.37	.77
Ineficacia	.78	.99	.70
Despersonalización	1.04	1.15	.63
Interferencia familia-trabajo	1.61	1.10	.60
Tendencia a abandonar la empresa	1.22	1.70	-

Escepticismo con TIC	1.13	1.22	.80
Fatiga con TIC	1.17	1.24	.88
Ansiedad con TIC	1.10	.96	.75
Ineficacia con TIC	.78	.85	.75
Vigor	4.07	1.46	.82
Dedicación	4.04	1.50	.86
Absorción	3.86	1.42	.74
Relajación	3.33	1.66	-
Entusiasmo	3.75	1.56	-
Placer	4.44	1.62	-
Satisfacción	4.61	1.17	-
Compromiso organizacional	3.75	1.56	-

Nota: las correlaciones de Pearson (r) son significativas a *** $p < .001$

Todos los valores alpha (α) superan el criterio de .70 o valores cercanos, por lo que en general las variables consideradas se asumen fiables y válidas y por tanto, los resultados que se desprenden del estudio presentan fiabilidad y validez.

3.2 Resultados de los análisis de regresión lineal

A continuación se muestran los resultados de los análisis de regresión lineal llevados a cabo entre las demandas laborales, recursos laborales y personales y variables de malestar y bienestar psicosocial. De estos análisis se desprenderán indicios sobre las relaciones de causa-efecto entre las demandas laborales, recursos personales y recursos laborales con las variables de malestar y bienestar psicosocial. A partir de esta información podremos establecer los antecedentes o indicadores que potencian el bienestar y reducen el malestar.

Se han realizado diferentes análisis de regresión lineal. Así, en primer lugar se presentan los resultados de la regresión lineal entre demandas y recursos tanto personales como laborales y malestar psicosocial. Finalmente, se muestran los análisis de regresión lineal entre demandas, recursos laborales y personales y bienestar psicosocial.

3.2.1 Resultados de los análisis de regresión lineal entre demandas y recursos personales y laborales y malestar psicosocial

De forma general, los resultados muestran que existen relaciones significativas entre demandas y recursos laborales y personales y algunas variables de malestar psicosocial (ver Tabla 7). Más específicamente, podemos decir que la sobrecarga cuantitativa y los indicadores de mobbing son las demandas laborales que predicen mayores consecuencias negativas en la salud. De esta manera, aquellos puestos de trabajo con más sobrecarga cuantitativa, llevarán a que el trabajador se sienta con mayores niveles de fatiga, presente mayor interferencia familia-trabajo, mayor tendencia a abandonar la empresa, mayores niveles de ansiedad e ineficacia hacia las TICs. De la misma manera, aquellos trabajadores que perciben más indicadores de mobbing,

sentirán más fatiga tanto hacia el trabajo en general como hacia el uso de las TICs, más cinismo, y más interferencia familia-trabajo. Por otro lado, las demandas que muestran menos efectos significativos con las variables de malestar son la ambigüedad y el conflicto de rol.

Teniendo en cuenta los recursos personales podemos observar que es la autoeficacia la que disminuye los niveles de fatiga, cinismo e ineficacia en el trabajo (que son las 3 dimensiones del burnout) y existe una menor tendencia a abandonar la empresa. Sin embargo, el papel que juegan las competencias sobre el malestar psicosocial es apenas existente, a excepción de la relación que se establece entre competencia emocional y fatiga hacia el uso de las TICs.

En cuanto a los recursos laborales, son las relaciones interpersonales, así como el apoyo del supervisor y la percepción de calidad organizacional, los recursos que muestran mayor impacto sobre la reducción del malestar, mientras que el feedback no muestra ningún tipo de relación significativa con las variables de malestar consideradas.

De esta manera, podemos decir, que aquellos trabajadores de PyMEs con buenas relaciones interpersonales percibirán menos fatiga, se sentirán menos ineficaces, percibirán menos interferencia familia-trabajo y se sentirán menos ineficaces a la hora de utilizar TICs en su trabajo. De la misma manera, aquellos trabajadores que perciben mayor apoyo por parte del supervisor, se sentirán con menos niveles de fatiga, menos conflicto familia-trabajo, mostraran menor tendencia al abandono y menor ansiedad en el uso de las TICs. Finalmente, aquellos trabajadores con una percepción de mayor calidad organizacional percibirán también menores niveles de fatiga y cinismo (burnout) hacia el trabajo y la interferencia familia-trabajo también será menor, así como la tendencia al abandono de la empresa. Con todo esto, podemos decir, que parece ser que son los recursos sociales (apoyo del supervisor, buenas relaciones interpersonales en el trabajo) los que tienen mayor impacto a la hora de reducir los niveles de malestar en los trabajadores de las PyMEs.

Tabla 2.

Análisis de regresión lineal de las demandas y recursos laborales y personales sobre el malestar psicosocial (n = 229).

	Fatiga	Cinismo	Ineficacia	Desperso- nalización	Interferencia F-T	Abandono	Escepticismo TIC	F a t i g a TIC	Ansiedad TIC	Ineficacia TIC
	β	β	β	β	β	β	β	β		
1. Sobrecarga cuantit.	.20***	-.01ns	.04ns	-.02ns	.15*	.21**	.22ns	.21ns	.27*	.39**
2. Ambigüedad	-.13ns	.15*	.10ns	-.06ns	-.01ns	.13ns	-.11ns	-.26ns	-.03ns	.12ns
3. Conflicto	-.01ns	.12ns	.15*	.09ns	.09ns	.12ns	.14ns	-.08ns	.05ns	.02ns
4. Rutina	-.01ns	.01ns	.05ns	-.01ns	-.11*	.04ns	.09ns	.08ns	.28*	.24*
5. Sobrecarga mental	.09ns	.01ns	-.05ns	.18*	.11ns	.01ns	-.22ns	.08ns	-.29*	-.17ns
6. Sobrecarga emoc.	.13*	-.03ns	-.02ns	.13*	.09ns	.05ns	.14ns	.25*	.16ns	.04ns
7. Mobbing	.24**	.19**	-.02ns	.07ns	.25**	-.01ns	.25ns	.36*	.13ns	-.03ns

8. Competencia mental	.00ns	-.05ns	-.01ns	.03ns	.03ns	-.06ns	-.19ns	-.17ns	-.11ns	-.01ns
9. Competencia emoc.	.02ns	.11ns	-.04ns	.03ns	-.07ns	.03ns	.05ns	-.25*	-.07ns	-.01ns
10. Autoeficacia	-.13*	-.15*	-.22**	-.06ns	-.02ns	-.17*	-.01ns	-.10ns	-.22ns	-.02ns
11. Autonomía	-.06ns	.01ns	-.02ns	-.05ns	.09ns	.05ns	-.27*	-.08ns	-.29ns	-.31**
12. Apoyo Social	.10ns	.01ns	-.05ns	.06ns	.22***	-.05ns	-.03ns	-.12ns	-.11ns	-.13ns
13. Feedback	-.08ns	.02ns	.02ns	.01ns	-.05ns	.06ns	-.01ns	.01ns	-.14ns	-.10ns
14. Relaciones intepers.	-.17*	-.08ns	-.19*	-.10ns	-.30***	-.01ns	-.21ns	-.05ns	-.08ns	-.26*
15. Apoyo supervisor	.25**	-.09ns	.07ns	.14ns	.17*	-.30**	.22ns	.20ns	.29*	.25ns
16. Calidad organiz	-.28***	-.16*	-.07ns	-.13ns	-.12*	.22**	.01ns	.03ns	.07ns	.07ns
R2	.34	.41	.25	.14	.36	.28	.32	.34	.35	.31
F	6.1***	8.36***	4.02***	1.86*	8.02***	4.68***	1.69*	1.79*	1.89*	1.59*

* $p \leq .05$; ** $p \leq .01$; *** $p \leq .001$, ns = no significativo. Los valores de β son los coeficientes estandarizados obtenidos en el análisis de regresión

3.2.2 Resultados de los análisis de regresión lineal entre demandas y recursos personales y laborales y bienestar psicosocial

Tal y como puede apreciarse en la Tabla 8, los resultados muestran que, en general, existen relaciones significativas entre demandas y recursos laborales y personales y algunas variables de bienestar psicosocial. Sin embargo, no existen relaciones significativas entre sobrecarga cuantitativa, ni competencia emocional sobre las variables de bienestar consideradas.

Más específicamente, podemos decir que la sobrecarga emocional es la demanda laboral que muestra más relaciones significativas con las variables de bienestar evaluadas. De esta manera, aquellos puestos de trabajo que exigen mayores niveles de demandas emocionales, llevarán a los trabajadores a una mayor dedicación por el trabajo, se sentirán más absortos (el tiempo les pasará volando), y se sentirán más comprometidos con la empresa.

Teniendo en cuenta los recursos personales podemos observar que es la autoeficacia el recurso personal que aumenta el vigor, la relajación y el placer en el trabajo. De la misma manera, aquellos trabajadores con mayores niveles de competencia mental, se sentirán también más vigorosos y relajados en el trabajo.

A nivel de recursos laborales, son las relaciones interpersonales las que incrementan la percepción de vigor, de implicación en el trabajo y de absorción, que definen lo que son los trabajadores engaged o vinculados al trabajo. Además, también aumentan los niveles de relajación, los trabajadores se sienten más satisfechos y más comprometidos con la empresa. Finalmente, el hecho de que los trabajadores perciban que la empresa ofrece un servicio de calidad al cliente también genera el hecho de que se sientan más vinculados en el trabajo (más vigorosos, más dedicados y más absortos) y más satisfechos a nivel laboral.

Tabla 3.

Análisis de regresión lineal de las demandas y recursos laborales y personales sobre el bienestar psicosocial (n = 229).

	Vigor	Dedicación	Absorción	Relax	Entusiasmo	Placer	Satisfacción	Compromiso
	β	β	β	β	β	β	β	β
1.Sobrecarga cuantit	-.03ns	-.05ns	-.00ns	-.08ns	-.12ns	-.08ns	-.09ns	.09ns
2. Ambigüedad	.03ns	.12ns	.03ns	-.13ns	-.08ns	.08ns	-.12ns	-.19*
3. Conflicto	-.15*	-.16*	-.11ns	.12ns	.03ns	-.03ns	.10ns	-.13ns
4. Rutina	.14*	.09ns	.11*	.00ns	-.02ns	-.02ns	-.02ns	-.08ns
5.Sobrecarga mental	.04ns	.03ns	.08ns	-.16*	-.03ns	.07ns	.01ns	.03ns
6. Sobrecarga emocional	.02ns	.20**	.13*	-.01ns	.03ns	-.05ns	-.09ns	.15*
7. Mobbing	.04ns	-.05ns	.08ns	-.26**	-.15ns	-.20*	-.12ns	-.16*
8. Competencia mental	.14*	.10ns	.09ns	-.17*	-.03ns	-.02ns	-.05ns	.02ns
9. Competencia emocional	.02ns	-.05ns	.06ns	.07ns	-.03ns	-.06ns	.04ns	-.07ns
10. Autoeficacia	.14*	.10ns	.12ns	.16*	.13ns	.20*	.06ns	.04ns
11. Autonomía	.05ns	-.02ns	.08ns	-.15*	-.04ns	-.11ns	.05ns	.07ns
12.Apoyo Social	-.14*	-.11ns	-.10ns	-.10ns	-.25**	-.08ns	-.09ns	-.02ns
13. Feedback	.11ns	.02ns	.09ns	.06ns	.20*	.06ns	.07ns	-.04ns
14.Relaciones inte-personales	.17*	.15*	.13*	.15*	.03ns	-.02ns	.16*	.25**
15.Apoyo supervisor	-.01ns	.13*	-.01ns	-.09ns	.04ns	.14ns	.10ns	.08ns
16.Calidad organiz	.30***	.38***	.35***	.05ns	.07ns	.08ns	.16*	.12ns
R2	.38	.42	.36	.26	.23	.20	.31	.29
F	7.37***	8.40***	6.48***	3.95***	3.30***	2.78***	5.26***	4.88***
*p<=.05; **p<=.01; ***p<=.001, ns = no significativo. Los valores de β son los coeficientes estandarizados obtenidos en el análisis de regresión								

3.3. Elementos ‘críticos’ reductores del malestar y predictores del bienestar y de la gestión de la calidad laboral de las PyMEs de la Comunidad Valenciana.

Finalmente, se muestran los resultados referentes al tercer objetivo del presente trabajo. Este objetivo era presentar los principales elementos ‘críticos’ clave que resultan predictores del bienestar y reductores del malestar en los empleados y en definitiva, aquellos factores psicosociales que sirvan de elementos clave en la gestión de calidad de las PyMEs de la Comunidad Valenciana. A continuación, se muestran los resultados obtenidos en cada uno de estos objetivos de investigación planteados.

En este sentido, y a partir de los resultados de los análisis de regresión del estudio de campo que acabamos de presentar, a continuación se muestran aquellas variables psicosociales que resultan predictoras de la gestión de calidad de las PyMEs. Teniendo en cuenta estos resultados podemos presentar los indicadores psicosociales de la calidad y establecer una lista priorizada de factores clave de la calidad en el trabajo.

Para proponer este ranking se han elegido aquellas variables psicosociales que hayan presentado relaciones significativas que disminuyan el malestar y aquellas que mejoren el bienestar. En definitiva, aquellas que sirvan para mejorar la calidad en el trabajo. Atendiendo a esto, a continuación se muestran los factores críticos de éxito de la calidad en trabajadores de PyMEs, así como un listado priorizado de tales factores.

Entre los factores críticos de éxito de la calidad en trabajadores de PyMEs se destacan: las relaciones interpersonales que reducen la percepción de fatiga hacia el trabajo, la ineficacia hacia el trabajo y hacia el uso de las TICs y la interferencia familia-trabajo, aumentando los niveles de engagement, relajación, satisfacción y compromiso organizacional; la autoeficacia que reduce los niveles de burnout (fatiga, cinismo e ineficacia), el abandono de trabajo y la ineficacia hacia el uso de las TICs, aumentando los niveles de vigor, relajación y placer hacia el trabajo; la calidad organizacional que reduce los niveles de fatiga, cinismo hacia el trabajo y la percepción de interferencia familia-trabajo, aumentando los niveles de engagement y satisfacción hacia el trabajo; la claridad de rol que reduce los niveles de cinismo e ineficacia hacia el trabajo aumentando los niveles de vigor y dedicación hacia el trabajo; la rutina que reduce la percepción familia-trabajo aumentando los niveles de vigor, dedicación y compromiso organizacional; la sobrecarga emocional que aumenta los niveles de dedicación y absorción hacia el trabajo, así como el compromiso organizacional; la autonomía que reduce el escepticismo e ineficacia hacia el uso de las TICs; el apoyo al supervisor que reduce la percepción de interferencia familia-trabajo; el feedback que aumenta el entusiasmo hacia el trabajo; finalmente, la competencia mental que aumenta el nivel de vigor hacia el trabajo (ver Figura 1).

	MALESTAR Reduce...										BIENESTAR Incrementa...							TOTAL			
	Fatiga	Cinismo	Ineficacia	Desperson.	Interferenc	Abandono	Escept. TIC	Fatiga TIC	Ansiedad TIC	Ineficacia TIC	TOTAL	Vigor	Dedicación	Absorción	Relax	Entusiasmo	Placer		Satisfacción	Compromiso	TOTAL
Claridad de rol		X	X								2	X	X						X	3	5
Rutina					X						1	X		X					X	2	3
Sobrecarga emocional											0		X	X					X	3	3
Competencia mental											0	X								1	1
Autoeficacia	X	X	X			X					4	X		X		X				3	7
Autonomía							X			X	2									0	2
Feedback											0				X					1	1
Relaciones	X		X		X					X	4	X	X	X	X			X	X	6	10
Apoyo del supervisor						X					1		X							1	2
Calidad organizacional	X	X			X						3	X	X	X				X		4	7

Finalmente, podemos establecer un listado priorizado de factores psicosociales clave en la gestión de calidad de las PyMEs que aparecen en la Figura 2. Este listado está encabezado en orden ascendente (de mayor a menor importancia) por las relaciones interpersonales, la calidad organizacional, la autoeficacia, la claridad de rol, la rutina, la sobrecarga emocional, la autonomía, el apoyo del supervisor, el feedback y la competencia emocional (ver Figura 2).

Figura 2: Listado priorizado de factores críticos de éxito de la calidad en trabajadores de PyMES



4. CONCLUSIONES

el objetivo del presente estudio, ha sido presentar los elementos ‘críticos’ clave que resultan predictores del bienestar y reductores del malestar en los empleados y en definitiva, aquellos factores psicosociales que sirvieran para mejorar la calidad laboral de las PyMEs de la Comunidad Valenciana.

En cuanto a este objetivo, los análisis realizados nos muestran los indicadores clave de los factores psicosociales en orden de importancia para mejorar la calidad de las PyMEs de la Comunidad Valenciana. Así, las variables potenciadoras de bienestar en orden de importancia son las relaciones interpersonales, la calidad organizacional, la autoeficacia, la claridad de rol, la rutina, la sobrecarga emocional, la autonomía, el apoyo al supervisor, el feedback y la competencia.

La consideración de estos indicadores de factores psicosociales resultan claves para la gestión de la calidad de las PyMEs por lo que resulta necesario que las PyMEs los potencien si quieren garantizar la calidad y el bienestar psicosocial que los trabajadores se merecen.

5. REFERENCIAS UTILIZADAS EN LA MEMORIA DE TRABAJO

- BANDURA, A. (1997). Self-efficacy: The exercise of control. New York, NY: Freeman.
- BANDURA, A. (2002). Self-efficacy: The exercise of control. (5ª edición). New York, NY: Freeman and Company.
- BESTRATÉN, M., MARRÓN, M. A., Y NOGAREDA, C. (2002). Gestión de la prevención de riesgos laborales en la pequeña y mediana empresa (2ª edición). Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INST) Barcelona.
- Comisión Europea (2003). Disponible en http://www.madrimasd.org/proyectoseuropeos/documentos/doc/Definicion_micro_y_%20medianas_empresas.pdf#search=%22%22microempresas%22%22
- Instituto Nacional de Estadística (2006). Nota de prensa 9 de agosto de 2006. Estructura y demografía empresarial. Directorio Central de Empresas (DIRCE) a 1 de enero de 2006.
- SALANOVA, M. (2005). Metodología WONT para la Evaluación y Prevención de Riesgos Psicosociales. Gestión Práctica de Riesgos Laborales, 14, 22-32.
- SALANOVA, M., BRESÓ, E. Y SCHAUFELI, W. B. (2005a). Hacia un modelo espiral de las creencias de eficacia en el estudio del burnout y del engagement. Ansiedad y Estrés, 11(2-3), 215-231.
- SALANOVA, M., GRAU, R., LLORENS, S. Y SCHAUFELI, W. B. (2001). Exposición a las tecnologías de la información, burnout y engagement: el rol modulador de la autoeficacia. Revista de Psicología Social Aplicada, 11(1), 69-90.
- SALANOVA, M., MARTÍNEZ, I. M. Y LLORENS, S. (2005b). Psicología Organizacional Positiva. En F. J. Palací (coord.), Psicología de la Organización (pp. 349-376). Madrid: Pearson, Prentice-Hall.
- Dirección General de Política de la PyME (2006). Retrato de la PyME 2006. Ministerio de Industria, Turismo y Comercio. Disponible en <http://www.ipyme.org/NR/rdonlyres/D86BB6D9-EB28-4DFC-BCC7-F10F5008E787/0/retrato2006.pdf>