





## **ESCUELA DE PSICOLOGÍA**

**Tema:**

“EVALUACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL CON EL MÉTODO ISTAS 21 VERSIÓN MEDIA, PARA DETERMINAR LAS MANIFESTACIONES TEMPRANAS EN LA SALUD DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA PRODEGEL S.A DURANTE EL PERÍODO OCTUBRE 2012 - ABRIL 2013”

Disertación de Grado Previo a la Obtención del Título de Psicóloga  
Organizacional

**Línea de Investigación:**

Salud y Riesgo Laboral

**Autora:**

GRACE MARISOL LESCANO SOLIS

**Directora:**

PSC. ANDREA PICO BARRIONUEVO

**AMBATO – ECUADOR**

**Noviembre -2013**

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR  
SEDE AMBATO**

**HOJA DE APROBACIÓN**

**Tema:**

“EVALUACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL CON EL MÉTODO  
ISTAS 21 VERSIÓN MEDIA, PARA DETERMINAR LAS MANIFESTACIONES  
TEMPRANAS EN LA SALUD DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA PRODEGEL  
S.A DURANTE EL PERÍODO OCTUBRE 2012 - ABRIL 2013”

**Línea de investigación:**

Salud y Riesgo Laboral

**Autor:**

GRACE MARISOL LESCANO SOLIS

Andrea Cristina Pico Barrionuevo, Psc. f. \_\_\_\_\_  
CALIFICADORA

Patricia del Pilar Ramos Córdova, Psc.Mg. f. \_\_\_\_\_  
CALIFICADORA

Luis Eduardo Cevallos Terneus, Dr. Mg. f. \_\_\_\_\_  
CALIFICADOR

Víctor Manuel Cuadrado Rodríguez, Psc. f. \_\_\_\_\_  
DIRECTOR DE LA ESCUELA DE PSICOLOGÍA

Hugo Rogelio Altamirano Villarroel, Dr. f. \_\_\_\_\_  
SECRETARIO GENERAL PUCESA

**Ambato-Ecuador**

**Noviembre-2013**

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD**

Yo, Grace Marisol Lescano Solis, portadora de la cédula de ciudadanía No. 1803435435 declaro que los resultados obtenidos en la investigación que presento como informe final, previo a la obtención del título de PSICÓLOGA ORGANIZACIONAL son absolutamente originales, auténticos y personales.

En tal virtud, declaro que el contenido, las conclusiones y los efectos legales y académicos que se desprenden del trabajo propuesto de investigación y luego de la redacción de este documento son y serán de mi sola y exclusiva responsabilidad legal y académica.

Grace Marisol Lescano Solis

CI. 1803435435

## **AGRADECIMIENTO**

Le agradezco a Dios por haberme acompañado y guiado, por estar conmigo en cada paso que doy; por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente, por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

Les doy gracias a mi familia en especial a mis padres Luis e Hilda quienes me han apoyado siempre y han cultivado valores esenciales para mi desarrollo ético y moral.

A mis apreciados maestros por su tiempo, por su apoyo así como por la sabiduría que me transmitieron en el desarrollo de mi formación profesional.

## DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mi padre, quién estuvo apoyándome e incentivándome siempre y ha permitido el logro de todos mis objetivos y metas, aunque no se encuentre físicamente permanece en mi corazón. A mi madre quién me ha convertido en una buena persona a través de sus consejos, enseñanzas y amor. A mi familia, a mi prometido Juan Diego y amigos quienes con su soporte y colaboración incondicional fue posible la culminación de esta etapa importante de mi vida.

## RESUMEN

El cambio constante en el mundo laboral y las nuevas condiciones de trabajo principalmente en respuesta a las necesidades empresariales y a las nuevas tecnologías, están influyendo en la seguridad y en la salud en el trabajo, comportando nuevos riesgos para los trabajadores, afectando tanto al tipo y la naturaleza de los riesgos que en el mismo existen, como a la forma de hacerlos frente; contribuyendo por tanto a la aparición de determinadas manifestaciones tempranas en la salud de los trabajadores. La presencia de factores de riesgo son susceptibles de ocasionar trastornos que, sin ser de naturaleza física pueden causar daño a la salud del trabajador.

El presente trabajo se fundamenta en la evaluación de factores de riesgo psicosocial con el método ISTAS 21 versión media en la empresa PRODEGEL S.A. identificando dimensiones desfavorables a los cuales están expuestos los trabajadores. Los resultados obtenidos apuntan a que existen dos dimensiones desfavorables: control de tiempos a disposición con un valor de 64.8 y exigencias psicológicas cognitivas con el 57.3; con esta apreciación se pretende proponer un plan de intervención preventiva con el fin de aportar con el mejoramiento de las condiciones de trabajo y minimizando la aparición de manifestaciones tempranas en la salud de los colaboradores; de igual manera la evaluación y prevención de riesgos psicosociales forman parte de la Gestión de talento humano y apunta al cumplimiento de las disposiciones del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo (SASST) implementado por el IESS.

## ABSTRACT

The continuous change in the world of work and new work conditions are mostly in response to business needs and new technologies that influence security and health at work; causing within the workplace new risks for workers which affect the type and nature of the risks, as well as the way of facing them. Therefore, they contribute to the appearance of certain early manifestations in workers' health.

The presence of risk factors is susceptible to cause disorders which even without being of physical nature, they can cause harm workers' health.

This work is founded on the evaluation of psychosocial risks using the ISTAS 21 method, median version, at PRODEGEL S.A company, where unfavorable dimensions to which the workers are exposed were identified. The results show two unfavorable dimensions: available times control with a value of 64.8, and cognitive psychological requirements, with a value of 57.3. Under these circumstances, this work is expecting to propose a preventive intervention plan in order to help improve early working conditions and minimizing early manifestations on workers' health. At the same time, evaluation and prevention of psychosocial risks are part of the Human Talent Management, which address the fulfillment of the provisions of the System of Safety and Health at Work (SASST, acronym in Spanish) implemented by IEES.

## TABLA DE CONTENIDOS

### PRELIMINARES

Hoja de Aprobación.....	ii
Declaración de Autenticidad y Responsabilidad .....	iii
Agradecimiento .....	iv
Dedicatoria.....	v
Resumen .....	vi
Abstract.....	vii
Tabla de Contenidos .....	viii
Tabla de Gráficos .....	xxii
Tablas .....	xxiv
Imágenes .....	xxvii
Introducción .....	1
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO .....	4
1.1. Salud y riesgo ocupacional en las organizaciones .....	4
1.2. Gestión del talento humano y riesgos psicosociales.....	10
1.3. Factores de riesgo psicosocial en el trabajo .....	18
1.3.1. Concepto y características .....	18
1.3.2. Características de los factores psicosociales de riesgo .....	20

1.3.3.	Taxonomía.....	22
1.3.4.	Consecuencias de los riesgos psicosociales .....	42
1.4.	El Estrés laboral.....	44
1.4.1.	Epidemiología .....	44
1.4.2.	Concepto .....	45
1.4.3.	Naturaleza del estrés.....	46
1.4.4.	Causas del estrés relacionadas con el trabajo .....	48
1.4.4.1.	Sobrecarga de trabajo .....	49
1.4.4.2.	Presiones de tiempo .....	49
1.4.4.3.	Supervisión de calidad deficiente .....	49
1.4.4.4.	Ambiente de inseguridad en el trabajo.....	49
1.4.4.5.	Falta de control personal .....	50
1.4.4.6.	Autoridad incongruente con las responsabilidades.....	50
1.4.4.7.	Conflictos y ambigüedad de roles.....	50
1.4.4.8.	Diferencias entre los valores de la compañía y los personales ....	50
1.4.4.9.	Cambios de cualquier tipo, en especial si son de gran magnitud o inusuales.....	50
1.4.4.10	Frustración .....	50
1.4.4.11	Tecnología con capacitación o apoyo.....	50
1.4.5.	Frustración.....	51
1.4.6.	Estrés y rendimiento en el trabajo .....	52
1.4.6.1.	Modelo de interacción entre demandas y control .....	56
1.4.6.2.	Modelo de interacción entre demandas, control y apoyo social.....	57
1.4.6.3.	Modelo de desequilibrio entre demandas, apoyos y restricciones..	60
1.4.6.4.	Modelo de desajuste entre demandas y recursos del trabajador....	61

1.4.6.5. Modelo orientado a la dirección .....	62
1.4.6.6. Modelo de desbalance entre esfuerzo y recompensa .....	64
1.4.7. Tipología y características individuales.....	65
1.4.8. Consecuencias del estrés laboral .....	66
1.4.8.1. Consecuencias del trabajador .....	67
1.5. Medición de los riesgos psicosociales .....	71
1.5.1. Importancia .....	71
1.5.2 Tipos de métodos.....	73
1.5.2. Evaluación de los riesgos psicosociales en el trabajo.....	75
1.5.3 Fases de la evaluación de los riesgos psicosociales en el trabajo.	76
1.5.3.1 Análisis previo de la empresa, información sobre la evaluación de riesgos psicosociales y recopilación de documentación .....	76
1.5.3.2 Selección de las técnicas de evaluación.....	77
1.5.3.3 Trabajo de campo .....	77
1.5.3.4 Análisis de los datos.....	77
1.5.3.5 Valoración de los resultados.....	78
1.5.4 Calificación de riesgos psicosociales .....	78
1.5.4.1 Riesgo controlado .....	79
1.5.4.2 Riesgo semicontrolado.....	79
1.5.4.3 Riesgo incontrolado.....	79
1.5.4.4 Riesgo indeterminado .....	80
1.6 Manifestaciones tempranas .....	80
1.6.1 Fases del organismo al estrés .....	81
1.6.1.1 Fase de alarma.....	81
1.6.1.2 Fase de resistencia.....	82

1.6.1.3 Fase de fatiga .....	82
1.7 Cuestionario istas 21 .....	84
1.7.1 Importancia de su utilización.....	84
1.7.2 Principales características del método.....	85
1.7.3 Definición .....	87
1.7.3.1 COPSOQ-ISTAS 21 .....	87
1.7.4 Versión corta para pequeñas empresas y autoevaluación.....	88
1.7.5 Versión media y sus principales características.....	89
1.7.6 Cuestionarios de evaluación de factores psicosociales.....	91
1.7.6.1 Método ISTAS 21 .....	91
1.7.6.1.1 Doble presencia .....	92
1.7.6.1.2 Exigencias psicológicas cuantitativas .....	93
1.7.6.1.3 Exigencias psicológicas cognitivas .....	93
1.7.6.1.4 Exigencias psicológicas emocionales .....	93
1.7.6.1.5 Exigencias psicológicas de esconder emociones .....	94
1.7.6.1.6 Exigencias psicológicas sensoriales .....	94
1.7.6.1.7 Influencia.....	94
1.7.6.1.8 Posibilidades de desarrollo .....	95
1.7.6.1.9 Control sobre los tiempos de trabajo.....	95
1.7.6.1.10 Sentido del trabajo .....	95
1.7.6.1.11 Integración en la empresa.....	96
1.7.6.1.12 Previsibilidad.....	96
1.7.6.1.13 Claridad de rol.....	96
1.7.6.1.14 Conflicto de rol .....	96
1.7.6.1.15 Calidad de liderazgo .....	97

1.7.6.1.16 Refuerzo .....	97
1.7.6.1.17 Apoyo social en el trabajo .....	97
1.7.6.1.18 Posibilidades de relación social .....	98
1.7.6.1.19 Sentimiento de grupo .....	98
1.7.6.1.20 Inseguridad en el trabajo.....	98
1.7.6.1.21 Estima.....	99
1.7.6.2 Cuestionario del método de evaluación de factores psicosociales - instituto nacional de seguridad e higiene en el trabajo .....	99
1.7.6.2.1 Carga mental .....	100
1.7.6.2.2 Autonomía temporal.....	100
1.7.6.2.3 Contenido de trabajo.....	100
1.7.6.2.4 Supervisión-Participación.....	101
1.7.6.2.5 Definición de rol .....	101
1.7.6.2.6 Interés por el trabajador.....	101
1.7.6.2.7 Relaciones personales.....	101
1.7.6.3 Cuestionario de factores psicosociales- identificación de situaciones de riesgo- instituto navarro de salud laboral .....	102
1.7.6.3.1 Participación, implicación, responsabilidad.....	102
1.7.6.3.2 Formación, información, comunicación.....	102
1.7.6.3.3 Gestión del tiempo .....	103
1.7.6.3.4 Cohesión de grupo.....	103
1.7.7 Principales logros del método.....	104
1.7.7.1 Garantiza la participación de los agentes sociales .....	104
1.7.7.2 Incorpora conocimiento y metodología científica .....	105
1.7.7.3 Incorpora un cuestionario estandarizado válido y fiable .....	105

1.7.7.4	Utiliza el método epidemiológico .....	106
1.7.7.5	Incorpora valores de referencia .....	107
1.7.7.6	Triangula los resultados a través de la participación.....	107
1.7.7.7	Facilita la acción sobre el origen de los riesgos.....	108
1.7.7.8	Aplicable a todas las empresas .....	109
1.8	Intervención preventiva.....	111
1.8.1	Pasos de intervención preventiva .....	112
1.8.1.1	Discusión del informe preliminar .....	112
1.8.1.2	Elaboración del documento de evaluación de riesgos.....	112
1.8.1.3	Puesta en marcha de las medidas preventivas .....	112
1.8.1.4	Planificación de la acción preventiva .....	113
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA .....		114
2.1	Antecedentes.....	114
2.1.1	Macro.....	114
2.1.2	Meso.....	116
2.1.3	Micro .....	121
2.2	Significado del Problema .....	122
2.2.1	Indicadores .....	123
2.3	Definición del Problema.....	124
2.3.1	Preguntas Básicas.....	124
2.4	Planteamiento del Problema.....	125
2.5	Delimitación del Problema .....	126
2.5.1	Contenido .....	126

2.5.1.1	Campo: seguridad y salud ocupacional .....	126
2.5.1.2	Área: Riesgo Psicosocial .....	126
2.5.1.3	Aspecto: Psicología Organizacional .....	126
2.5.2	Delimitación Espacial.....	126
2.5.3	Delimitación Temporal.....	127
2.5.4	Unidades de observación .....	127
2.6	Hipótesis.....	127
2.7	Variables e indicadores.....	128
2.7.1	Variable Independiente .....	128
2.7.1.1	Indicadores .....	128
2.7.1.2	Contenido del trabajo.....	128
2.7.1.3	Sobrecarga y ritmo .....	128
2.7.1.4	Horarios .....	128
2.7.1.5	Control .....	128
2.7.1.6	Ambiente y equipos .....	128
2.7.1.7	Cultura organizacional y funciones .....	129
2.7.1.8	Relaciones interpersonales.....	129
2.7.1.9	Rol en la organización .....	129
2.7.1.10	Desarrollo de carreras .....	129
2.7.1.11	Relación trabajo-familia .....	129
2.7.1.12	Seguridad .....	129
2.7.2	Variable Dependiente.....	129
2.7.3	Indicadores .....	130
2.7.3.1	Cambios fisiológicos y bioquímicos .....	130
2.7.3.2	Sensaciones de intranquilidad .....	130

2.7.3.3	Desgano .....	130
2.7.3.4	Falta de motivación para el trabajo .....	130
2.8	Objetivos.....	130
2.8.1	Objetivos.....	130
2.8.1.1	Objetivo General.....	130
2.8.1.2	Objetivos Específicos.....	131
2.9	Método.....	132
2.9.1	Modalidad básica de la investigación .....	132
2.9.2	Tipos de investigación .....	133
2.9.3	Población y muestra .....	133
2.9.4	Técnicas e instrumentos.....	133
2.9.5	Validez y confiabilidad.....	134
2.9.6	Procesamiento de la información.....	135
CAPÍTULO III: ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....		136
3.1	Análisis del informe obtenido de la herramienta istas.....	136
3.1.1	Introducción .....	136
3.1.2	Aplicación del cuestionario .....	138
3.1.2.1	Primer grupo .....	138
3.1.2.2	Segundo grupo .....	139
3.1.2.3	Tercer grupo.....	139
3.1.2.4	Cuarto grupo.....	139
3.1.2.5	Quinto grupo .....	140
3.1.2.6	Sexto grupo .....	140

3.2	Resultados de evaluación de riesgo psicosocial método istas 21.	141
3.2.1	Características socio demográficas .....	141
3.2.1.1	Género.....	141
3.2.1.1.1	Análisis.....	142
3.2.1.2	Condiciones de trabajo .....	142
3.2.1.2.1	Unidad De Gestión Y Puesto De Trabajo .....	142
3.2.1.2.2	Antigüedad.....	144
3.2.1.2.3	Jornada.....	145
3.3	Tasa de respuesta.....	150
3.3.1	Adaptación al trabajo y horarios .....	152
3.3.1.1	Adaptabilidad de la jornada .....	152
3.3.1.1.1	Análisis.....	153
3.3.1.2	Cambio de horario .....	154
3.3.1.2.1	Análisis.....	155
3.3.1.3	Diseño de la tarea.....	155
3.3.1.3.1	Movilidad funcional.....	155
3.3.1.3.2	Participación directa consultiva .....	157
3.3.1.3.3	Participación directa delegativa.....	158
3.3.1.4	Salario.....	160
3.3.1.4.1	Análisis.....	161
3.3.1.5	Correspondencia trabajo-salario .....	162
3.3.1.5.1	Análisis.....	163
3.3.1.6	Composición del salario.....	164
3.3.1.6.1	Análisis.....	165
3.3.1.7	Satisfacción Salario .....	165

3.3.1.7.1 Análisis.....	166
3.3.1.8 Promoción.....	167
3.3.1.8.1 Análisis.....	168
3.4 Prevalencia de la exposición .....	168
3.4.1 Análisis .....	170
3.5 Exposición dimensión a dimensión .....	171
3.5.1 Control de los tiempos a disposición .....	171
3.5.1.1 Análisis .....	173
3.5.2 Exigencias psicológicas cognitivas .....	174
3.5.2.1 Análisis .....	176
3.5.3 Estima.....	176
3.5.3.1 Análisis .....	178
3.5.4 Previsibilidad.....	178
3.5.4.1 Análisis .....	180
3.5.5 Inseguridad sobre el futuro .....	180
3.5.5.1 Análisis .....	182
3.5.6 Doble presencia.....	183
3.5.6.1 Análisis .....	185
3.5.7 Exigencias psicológicas cuantitativas .....	185
3.5.7.1 Análisis .....	187
3.5.8 Posibilidad de relación social.....	188
3.5.8.1 Análisis .....	190
3.5.9 Exigencias psicológicas emocionales .....	190
3.5.9.1 Análisis .....	192
3.5.10 Apoyo social de los compañeros .....	193

3.5.10.1 Análisis .....	195
3.5.11 Influencia .....	196
3.5.11.1 Análisis .....	198
3.5.12 Conflicto de rol.....	198
3.5.12.1 Análisis .....	200
3.5.13 Apoyo social de los superiores .....	201
3.5.13.1 Análisis .....	203
3.5.14 Calidad del liderazgo .....	203
3.5.14.1 Análisis .....	205
3.5.15 Claridad de rol .....	205
3.5.15.1 Análisis .....	207
3.5.16 Sentimiento de grupo.....	207
3.5.16.1 Análisis .....	209
3.5.17 Compromiso .....	209
3.5.17.1 Análisis .....	211
3.5.18 Esconder emociones .....	211
3.5.18.1 Análisis .....	213
3.5.19 Sentido del trabajo.....	213
3.5.19.1 Análisis .....	215
3.5.20 Posibilidades de desarrollo .....	216
3.5.21 Análisis .....	218
3.6 Prevalencia estrés - satisfacción .....	218
3.6.1 Análisis .....	219
3.7 Análisis del informe obtenido del departamento médico de la empresa prodegel S.A. ....	220

3.7.1	Análisis .....	221
3.7.2	Accidentabilidad laboral .....	221
3.8	Índice de ausentismo laboral .....	224
3.8.1	Índice de rotación 2012.....	225
3.8.2	Promedio rendimiento laboral 2012 .....	225
3.8.3	Ausentismo 2012 .....	225
3.8.4	Análisis .....	225
3.9	Verificación de hipótesis .....	226
CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....		227
4.1	Conclusiones .....	227
4.2	Recomendaciones .....	230
CAPÍTULO V: PROPUESTA.....		234
5.1	Título.....	234
5.2	Justificación .....	234
5.3	Valores a incentivarse.....	235
5.3.1	Compromiso y responsabilidad.....	235
5.3.2	Innovación .....	235
5.3.3	Delegación de funciones.....	236
5.3.4	Pasión por el trabajo .....	236
5.4	Objetivos.....	236
5.4.1	General .....	236
5.4.2	Específicos .....	236

5.5	Fundamentación .....	237
5.5.1	Tecnológica.....	237
5.5.2	Organizacional.....	237
5.5.3	Teórica .....	238
5.5.3.1	Plan de intervención preventiva.....	238
5.5.3.1.2	Identificación, análisis y valoración de las causas. ....	238
5.5.3.1.3	Estudio y propuesta de soluciones.....	238
5.5.3.1.4	Diseño de la intervención (cómo, dónde, cuándo, quién, etc.)....	238
5.5.3.1.5	Llevar a cabo la intervención. ....	239
5.5.3.1.6	Seguimiento, control y evaluación. ....	239
5.5.3.2	Puesta en marcha del plan de intervención preventivo.....	239
5.5.3.3	Minimizar riesgos.....	239
5.5.3.4	Evaluar los riesgos que no se pueden evitar. ....	239
5.5.3.5	Combatir los riesgos en su origen. ....	239
5.5.3.6	Una continua labor de información para tener en cuenta la evolución de la técnica y para sustituir los procesos por otros nuevos.....	239
5.5.3.7	Anteponer la protección colectiva a la individual. ....	240
5.6	Modelo operativo de la propuesta.....	240
5.6.1	Medidas de intervención preventiva ante los factores de riesgo psicosocial .....	240
5.6.1.1	Estrategias enfocadas a la intervención en la empresa.....	240
5.6.1.1.1	Estrategias que sitúa la dimensión más desfavorable según los resultados: .....	240
5.6.1.2	Estrategias enfocadas a la intervención en el individuo .....	243
5.6.1.2.1	Estrategias que sitúa la dimensión más desfavorable según los	

resultados: .....	244
5.7 Plan de implementación de la propuesta .....	249
5.8 Evaluación del plan de intervención preventiva .....	252
Bibliografía .....	253
Anexos .....	261

## TABLA DE GRÁFICOS

### Gráficos

Gráfico 2. 1 Árbol de Problemas.....	125
Gráfico 3. 1 Género .....	141
Gráfico 3. 2 Unidad de gestión.....	143
Gráfico 3. 3 Antigüedad .....	144
Gráfico 3. 4 Horas trabajadas .....	146
Gráfico 3. 5 Días de la semana.....	147
Gráfico 3. 6 Cambios de días laborables .....	149
Gráfico 3. 7 Horario de trabajo.....	150
Gráfico 3. 8 Adaptabilidad de la jornada .....	153
Gráfico 3. 9 Cambio de horario .....	154
Gráfico 3. 10 Movilidad funcional.....	156
Gráfico 3. 11 Participación directa consultiva.....	157
Gráfico 3. 12 Participación directa delegativa .....	159
Gráfico 3. 13 Salario .....	161
Gráfico 3. 14 Correspondencia trabajo-salario. ....	163
Gráfico 3. 15 Composición del salario .....	164
Gráfico 3. 16 Satisfacción salario.....	166
Gráfico 3. 17 Promoción. ....	167
Gráfico 3. 18 Prevalencia en la exposición .....	169
Gráfico 3. 19 Control de los tiempos a disposición por Departamento en PRODEGEL S.A. ....	173

Gráfico 3. 20 Exigencias psicológicas cognitivas por Departamento en PRODEGEL S.A. ....	175
Gráfico 3. 21 Estima por Departamento en PRODEGEL S.A. ....	177
Gráfico 3. 22 Previsibilidad por Departamento en PRODEGEL S.A. ....	179
Gráfico 3. 23 Inseguridad sobre el futuro por Departamento en PRODEGEL S.A. ....	182
Gráfico 3. 24 Doble presencia por Departamento en PRODEGEL S.A. ....	184
Gráfico 3. 25 Exigencias psicológicas cuantitativas por Departamento en PRODEGEL S.A. ....	187
Gráfico 3. 26 Posibilidad de relación social por Departamento en PRODEGEL S.A. ....	189
Gráfico 3. 27 Exigencias psicológicas emocionales por Departamento en PRODEGEL S.A. ....	192
Gráfico 3. 28 Apoyo social de los compañeros por Departamento en PRODEGEL S.A. ....	195
Gráfico 3. 29 Influencia por Departamento en PRODEGEL S.A. ....	197
Gráfico 3. 30 Conflicto de rol por Departamento en PRODEGEL S.A. ....	200
Gráfico 3. 31 Apoyo social de los superiores por Departamento en PRODEGEL S.A. ....	202
Gráfico 3. 32 Calidad del liderazgo por puesto de trabajo en PRODEGEL S.A. ....	204
Gráfico 3. 33 Claridad de rol por Departamento en PRODEGEL S.A. ....	206
Gráfico 3. 34 Sentimiento de grupo por Departamento en PRODEGEL S.A. ....	208
Gráfico 3. 35 Compromiso por Departamento en PRODEGEL S.A. ....	210

Gráfico 3. 36 Esconder emociones por Departamento en PRODEGEL S.A. .....	213
Gráfico 3. 37 Sentido del trabajo por Departamento en PRODEGEL S.A.	215
Gráfico 3. 38 Posibilidades de desarrollo por Departamento en PRODEGEL S.A. ....	217
Gráfico 3. 39 Enfermedades prevalentes.....	220
Gráfico 3. 40 Atención médica. ....	222
Gráfico 3. 41 Días de ausencia médica. ....	223
Gráfico 3. 42 Accidente laboral sin pérdida de tiempo .....	224

## **Tablas**

Tabla 1. 1. Beneficios y riesgos.....	8
Tabla 1. 2 Factores de riesgo ocupacional.....	9
Tabla 2. 1 Prevalencia de enfermedades.....	123
Tabla 3. 1 Género .....	141
Tabla 3. 2 Unidad de gestión .....	142
Tabla 3. 3 Antigüedad .....	144
Tabla 3. 4 Horas trabajadas .....	145
Tabla 3. 5 Días de la semana .....	147
Tabla 3. 6 Cambios de días laborables.....	148
Tabla 3. 7 Horario de trabajo.....	149

Tabla 3. 8 Resultados de evaluación de riesgo psicosocial Método ISTAS 21 .....	151
Tabla 3. 9 Adaptabilidad de la jornada .....	152
Tabla 3. 10 Cambio de horario .....	154
Tabla 3. 11 Movilidad funcional .....	155
Tabla 3. 12 Participación directa consultiva .....	157
Tabla 3. 13 Participación directa delegativa .....	158
Tabla 3. 14 Salario .....	160
Tabla 3. 15 Correspondencia trabajo-salario .....	162
Tabla 3. 16 Composición del salario. ....	164
Tabla 3. 17 Satisfacción salario.....	165
Tabla 3. 18 Promoción .....	167
Tabla 3. 19 Control de los tiempos a disposición. Distribución de frecuencias. .....	172
Tabla 3. 20 Exigencias psicológicas cognitivas. Distribución de frecuencias. .....	175
Tabla 3. 21 Estima. Distribución de frecuencias.....	177
Tabla 3. 22 Previsibilidad. Distribución de frecuencias. ....	179
Tabla 3. 23 Inseguridad sobre el futuro. Distribución de frecuencias. ....	181
Tabla 3. 24 Doble presencia. Distribución de frecuencias.....	183
Tabla 3. 25 Doble presencia. Distribución de frecuencias.....	184
Tabla 3. 26 Exigencias psicológicas cuantitativas. Distribución de frecuencias.....	186
Tabla 3. 27 Posibilidad de relación social. Distribución de frecuencias.....	189

Tabla 3. 28 Exigencias psicológicas emocionales. Distribución de frecuencias.....	191
Tabla 3. 29 Apoyo social de los compañeros. Distribución de frecuencias.	194
Tabla 3. 30 Influencia. Distribución de frecuencias .....	197
Tabla 3. 31 Conflicto de rol. Distribución de frecuencias.....	199
Tabla 3. 32 Apoyo social de los superiores. Distribución de frecuencias. ...	202
Tabla 3. 33 Calidad del liderazgo. Distribución de frecuencias. ....	204
Tabla 3. 34 Claridad de rol. Distribución de frecuencias .....	206
Tabla 3. 35 Sentimiento de grupo. Distribución de frecuencias. ....	208
Tabla 3. 36 Compromiso. Distribución de frecuencias. ....	210
Tabla 3. 37 Esconder emociones. Distribución de frecuencias. ....	212
Tabla 3. 38 Sentido del trabajo. Distribución de frecuencias.....	214
Tabla 3. 39 Posibilidades de desarrollo. Distribución de frecuencias.....	217
Tabla 3. 40 Prevalencia estrés - satisfacción. ....	219
Tabla 3. 41 Tabla de atención al personal departamento médico. ....	220
Tabla 3. 42 Atención Médica. ....	221
Tabla 3. 43 Días de ausencia médica. ....	222
Tabla 3. 44 Accidente laboral sin pérdida de tiempo. ....	223
Tabla 3. 45 Índice de ausentismo laboral.....	224
Tabla 5. 1 Estrategias de intervención en la empresa.....	241
Tabla 5. 2 Estrategias de intervención en el individuo. ....	244
Tabla 5. 3 Modelo Operativo .....	249
Tabla 5. 4 Evaluación del plan de intervención preventiva.....	252

## Imágenes

Imagen 1. 1 Modelo integral de gestión empresarial .....	14
Imagen 1. 2 Taxonomía de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo.	22
Imagen 1. 3 Síntomas característicos del estrés incontrolado.....	47
Imagen 1. 4 Factores estresantes.....	49
Imagen 1. 5 Modelo de Estrés – Rendimiento que muestra dos umbrales de estrés. ....	52
Imagen 1. 6 Modelo del estrés.....	53
Imagen 1. 7 Proceso del estrés como riesgo psicosocial. ....	54
Imagen 1. 8 Modelo de interacción entre demandas y control.....	57
Imagen 1. 9 Modelo de interacción entre demandas, control y apoyo social	58
Imagen 1. 10 Modelo de desequilibrio entre demandas, apoyos y restricciones.....	61
Imagen 1. 11 Modelo de desajuste entre demandas y recursos del trabajador.....	62
Imagen 1. 12 Modelo orientado a la dirección .....	63
Imagen 1. 13 Modelo de desbalance entre esfuerzo y recompensa.....	64
Imagen 1. 14 Consecuencias físicas del estrés .....	68

## INTRODUCCIÓN

El medio laboral ha evolucionado en los últimos años, ha dejado atrás la organización tradicional caracterizada por las tareas operativas, los trabajos en línea, la toma de decisión centralizada, etc., debido a que la competencia del mercado actual, que requiere empresas organizadas, dinámicas y con altos estándares de calidad que puedan adaptarse fácilmente a un entorno cambiante y exigente.

Actualmente, por la relevancia de la información en los procesos de producción, se precisa un esfuerzo mental en tareas que tradicionalmente requerían fuerza muscular. El ritmo de trabajo ha ido incrementándose, porque con un número menor de trabajadores tienen que alcanzar mejores resultados. La innovación tecnológica constituye un factor determinante en la evolución socio-económica de nuestra sociedad, y de la competitividad empresarial.

Así, hoy día las condiciones laborales pueden exigir altos niveles de atención y concentración, elevada responsabilidad, sobrecarga de trabajo, largos o desordenados horarios y turnos; además la creciente participación de las mujeres en la empresa, el aumento de padres y madres trabajadoras y de familias monoparentales, ocasionan que los riesgos psicosociales y sus repercusiones sanitarias, sociales y económicas sean una realidad en el mundo laboral de hoy. Todo esto puede deteriorar el clima laboral y afectar al bienestar físico y psicológico del trabajador.

La psicología organizacional cumple una función importante en la evaluación de dichos riesgos psicosociales debido a que la investigación de los mismos, forman parte integral y necesaria dentro proceso de evaluación de riesgos que exige la Ley de Prevención de Riesgos Laborales parte de la gestión del departamento de talento humano en Prodegel S.A. Y como parte de la evaluación de riesgos, consta de la identificación de los riesgos psicosociales de los trabajadores expuestos a ellos y de la valoración cualitativa y cuantitativa de riesgo psicosocial.

Se ha planteado que el estudio del proceso laboral se debe hacer a través de la observación directa. Su finalidad es validar lo aportado por los trabajadores en otros instrumentos aplicados como cuestionarios o escalas.

El presente trabajo está encaminado a la evaluación de los factores de riesgo psicosocial en la empresa PRODEGEL S.A, utilizando la herramienta ISTAS 21 versión media, al ser un instrumento de gran utilidad debido a que este cuestionario está orientado a la identificación y prevención de riesgos psicosociales favoreciendo a la obtención de datos específicos para la identificación de riesgos psicosociales y hacer frente a dichos riesgos , al contribuir a la disminución de manifestaciones tempranas en la salud de los colaboradores. El área de talento humano de la empresa maneja procedimientos muy bien establecidos con el objetivo de brindar a sus empleados un ambiente laboral saludable con las mejores condiciones de trabajo, al regirse siempre a las disposiciones establecidas por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, para que se gestione al nivel empresarial

la implementación de un Sistema de Seguridad y Salud en el trabajo (SASST), clave para prevenir riesgos laborales.

La participación de los agentes implicados en la prevención de riesgos es de vital importancia debido a que el compromiso tanto de los empleados como de la dirección, que permitirá que la evaluación de los factores de riesgo psicosocial vayan en dirección a la prevención, para así minimizar manifestaciones tempranas en la salud de los colaboradores, como no podría ser de otra manera, también en la utilización del método ISTAS 21 (CoPsoQ).

La manejo de la herramienta ISTAS 21 versión media está diseñado para cualquier tipo de trabajo. Incluye 21 dimensiones psicosociales, que cubren el mayor espectro posible de la diversidad de exposiciones psicosociales que puedan existir en la empresa antes mencionada. Supone una buena base de información para la priorización de problemas y actividades preventivas en la empresa como unidades integrales, en la que coexisten distintas actividades y ocupaciones distribuidas en departamentos y puestos de trabajos diversos, pero todos y cada uno de ellos igualmente tributarios de la prevención de riesgos.

# **CAPÍTULO I**

## **MARCO TEÓRICO**

### **1.1. Salud y riesgo ocupacional en las organizaciones**

“La Organización Mundial de la Salud (OMS) define la salud como un completo estado de bienestar en los aspectos físicos, mentales y sociales y no solamente la ausencia de enfermedad. Esta definición forma parte de la Declaración de Principios de la OMS desde su fundación en 1948. En la misma declaración se reconoce que la salud es uno de los derechos fundamentales de los seres humanos, y que lograr el más alto grado de bienestar depende de la cooperación de individuos y naciones y de la aplicación de medidas sociales y sanitarias. Aplicando la definición acordada por la OMS al campo del trabajo, la salud laboral se preocupa de la búsqueda del máximo bienestar posible en el trabajo, tanto en la realización del trabajo como en las consecuencias de éste, en todos los planos, físico, mental y social. La salud laboral es en primer lugar una preocupación y responsabilidad de las propias personas involucradas en el trabajo, vale decir, trabajadores, trabajadoras y empleadores. No es ético que las

personas malogren su salud y su vida, intentando ganarse la vida. El nivel de salud laboral posible de alcanzar en un momento determinado va a depender en gran medida de otras situaciones dentro de la sociedad: el nivel de empleo y desempleo, las condiciones de vivienda, la disponibilidad de infraestructura de transporte, el acceso a la educación y a la salud, las instituciones promotoras de la salud y las instituciones fiscalizadoras, el grado de organización sindical, entre otros aspectos”. (Parra, 2003).

“De acuerdo con la OMS, el concepto de salud ocupacional expresa: Tratar de promover y mantener el mayor grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las profesiones; prevenir todo daño causado a la salud de estos por las condiciones de su trabajo; protegerlos en su empleo contra los riesgos resultantes de la presencia 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 trabajo”. (Organización Mundial de la Salud. Occupational Health. Décimo Informe del Comité Mixto OMS/OIT. Ginebra, Serie de Informes Técnicos 66, 1953)

Según el texto mencionado por la Organización Mundial de la Salud establece que es indispensable, esencial promover y mantener un buen ambiente de trabajo en el cual exista el mínimo riesgo que afecte al trabajador en todo sentido. Los accidentes de trabajo y enfermedades

profesionales son factores que interfieren en el desarrollo normal de la actividad empresarial, incidiendo negativamente en su productividad y por consiguiente amenazando su solidez y permanencia en el mercado; esto conlleva además graves implicaciones en el ámbito laboral, familiar y social.

La dirección de todas las compañías debe asumir su responsabilidad al informarse y poner en práctica sobre las medidas necesarias que contribuyen a mantener y mejorar los niveles de eficiencia en las operaciones de la empresa como también brindar a sus trabajadores un medio laboral seguro.

“De acuerdo a las disposiciones de la Organización Internacional el Trabajo OIT y las leyes establecidas en el país conforme al Sistema de Riesgos Profesionales, ha de elaborar un Programa de Salud Ocupacional pendiente a preservar, mantener y mejorar la salud individual y colectiva de los trabajadores en sus correspondientes ocupaciones y que deben ser desarrolladas en forma multidisciplinaria. El trabajo es un área muy importante en la vida de la gente. El trabajo remunerado nos permite sufragar nuestros gastos, planificar y organizar la vida en sentido amplio, y desarrollarnos como individuos, además de ser un aspecto central en la organización de las sociedades desarrolladas”. (Zúñiga, 2004).

Es muy común escuchar el trabajo es salud, pero depende de la percepción de los empleados y a las condiciones de trabajo a las cuales están expuestos. Se puede suponer que un aspecto positivo muy importante que hace es que el hombre goce de buena salud, y otro que según las experiencias de cada uno, si son negativas perjudican a la salud.

Actualmente por las investigaciones realizadas se ha determinado que existen en el trabajo factores de riesgo que son capaces de ocasionar trastornos que pueden ocasionar daño a la salud del trabajador. Y a su vez podrían llegar a materializarse en dolencias o lesiones de tipo somático o psicosomático, pero sin llegar a este extremo, en sí son perjudiciales para la salud en su vertiente psíquica y social.

“Para la mayoría de personas tener buena salud es equivalente a la suma de bienestar y poder relacionarse con sus semejantes y gozar de las satisfacciones que proporciona la comunidad”. (Secretaría de Acción Sindical, Salud Laboral y Medio Ambiente, UGT Aragón ,2010).

Tabla 1. 1. Beneficios y riesgos

<b>Beneficios del trabajo para la salud.</b>	<b>Riesgos para la salud producidos por el trabajo.</b>
<p>Buenas condiciones de seguridad.</p> <p>Tener autonomía y responsabilidad proporcional a la capacidad que se tiene.</p> <p>Formación suficiente.</p> <p>Trato personal y profesional digno.</p> <p>Todo ello es fuente de bienestar, satisfacción en el trabajo y, por tanto, de salud.</p>	<p>Las malas condiciones de trabajo, en general.</p> <p>Los accidentes.</p> <p>Situaciones de riesgo diversas: errores, incidentes, averías, defectos de calidad.</p> <p>Las enfermedades profesionales.</p>

**Fuente:** Secretaría de Acción Sindical, Salud Laboral y Medio Ambiente, UGT Aragón, pp, 15.

“El riesgo laboral es el conjunto de factores físicos, psíquicos, químicos, ambientales, sociales y culturales que influyen en el individuo; la interrelación y los efectos que producen esos factores dan lugar a la enfermedad ocupacional. El riesgo laboral es todo aquel aspecto del trabajo que tiene la potencialidad de causar un daño. Dicha potencialidad se conoce ya sea por el historial de la empresa en donde se encuentra presente el riesgo o por los antecedentes tomados de otras realidades. Un riesgo profesional es aquella situación laboral que puede romper el equilibrio físico, mental y social de las personas”. (Parra, 2003).

Tabla 1. 2 Factores de riesgo ocupacional

FACTORES DE RIESGO	COMENTARIO
Condiciones de seguridad	Condiciones que influyen en los accidentes, incluyendo las características de máquinas, equipos y herramientas, seguridad general del local y del espacio de trabajo y riesgos de las fuentes de energía.
Riesgos del ambiente físico	Condiciones físicas del trabajo, que pueden ocasionar accidentes y enfermedades. Por ejemplo, ruido, vibraciones, condiciones de temperatura.
Riesgos de contaminación química y biológica	Exposición directa a contaminantes químicos o biológicos, por ser parte del proceso de trabajo.
Carga de trabajo	Exigencias de las tareas sobre los individuos: esfuerzo físico, posturas de trabajo, manipulación de carga, exigencias de concentración.
Organización del trabajo	Forma en que se organizan las tareas y se distribuyen tiempo de trabajo, funciones y ritmo.

**Fuente:** Parra, 2003.

En la tabla anterior se exponen los aspectos materiales, técnicos del local y del puesto de trabajo como los aspectos sociales que afectan al trabajador o trabajadora.

## **1.2. Gestión del talento humano y riesgos psicosociales**

“Las organizaciones en el transcurrir del tiempo han evolucionado; estos cambios han ocasionado la adopción de nuevos estilos de administración, por ello es habitual encontrar en las instituciones de salud combinaciones de estilos de administración clásica acompañada de enfoque administrativo estratégico”. (Cabarcas, 2006).

De lo anterior deducimos que precisamente los cambios mencionados son los que han motivado diversas formas de concebir y administrar a las personas en el interior de las organizaciones. La gran influencia de estos cambios radica en que el capital más valioso que pueden tener las organizaciones es el recurso o talento humano. El logro de los objetivos en cualquier empresa depende de las personas, que en el día a día aportan su capital intelectual para cumplir con metas y objetivos para obtener el éxito organizacional; se puede contar con todos los recursos económicos, infraestructura, tecnología pero si no existe la presencia del capital humano o activo intangible, no existe el conocimiento y ni habilidades que permiten alcanzar las metas propuestas.

“La gestión del talento humano depende, entre otros, de varios aspectos como son: La cultura de la organización, la estructura organizacional adoptada, las características del contexto ambiental, el negocio de la organización, la tecnología utilizada y los procesos internos”. (Chivenato, 2005)

En cualquiera de los escenarios la gestión del talento humano está conformada por las personas y las organizaciones, siendo lo más esencial la forma como se trata a los individuos, sea como socios o como recursos. La administración del talento humano debe perseguir la optimización de habilidades de las personas, participación, creatividad y mejoramiento continuo.

“Es imposible establecer una separación entre las personas y las organizaciones”. (Cabarcas, 2006). Debido a que son las personas quienes toman decisiones direccionadas o en base a los objetivos organizacionales.

“La gestión del talento humano conlleva al reconocimiento de las personas como capaces de dotar la organización de inteligencia y como socios capaces de conducirla a la excelencia” (Cabarcas, 2006).

Es de vital importancia que el talento humano debe ser concebido como el activo más importante en las organizaciones. De ello parte la necesidad de integrar la prevención en todas las áreas y actividades de la empresa es especialmente relevante ante los riesgos psicosociales.

“Se ha de entender que para una efectiva aplicación de la psicología laboral se necesita desde el principio, de una visión y actuación integradora, que debe nutrirse de la investigación social, de la reflexión y del análisis multidimensional y multidisciplinar”. (Thompson, 2012)

Aunque numerosas condiciones estresantes tienen que ver con aspectos operativos, técnicos o estructurales de la organización; una de las mejores maneras de abordarlas desde la perspectiva psicosocial, es desde la dirección de la empresa, incluido el responsable del talento humano y el técnico de prevención para liderar el proceso de cambio y trabajar en estrecha colaboración con los responsables. Es decir las el trabajo en equipo parte desde la dirección para que esté bien encaminado la prevención de riesgos. La integración de la prevención en todos los ámbitos y escenarios de la gestión empresarial no sólo es una obligación legal sino una necesidad que ha de aportar valor añadido a la organización.

“Los resultados de la gestión, sean productividad, calidad, salud, innovación, son fruto de la interacción entre el entorno de la organización, externo o interno, y su capital intelectual” (Martínez, Losa y Bestratén, 2011)

Al hablar de capital humano nos referimos al uso de competencias personales, el capital estructural hace referencia a las condiciones de trabajo; incluyendo no sólo las condiciones materiales sino también los procedimientos y sistemas tecnológicos.

“La interacción entre las condiciones materiales, los procedimientos y sistemas tecnológicos da lugar a comportamientos, que son el detonante último, la causa inmediata de los resultados. Estos comportamientos son la clave de excelencia, es decir; las buenas prácticas derivadas de los mismos, son las que permiten disponer en el momento y modo preciso de las competencias, tecnología, formas de hacer y relaciones necesarias para el logro de los objetivos de la organización”. (Martínez, Losa y Bestratén, 2011)

**Imagen 1. 1 Modelo integral de gestión empresarial**



**Fuente:** Martínez, Losa y Bestratén, 2011.

En la imagen 1.1, se presenta detalladamente el modelo integral de gestión empresarial que propone y refleja los diferentes elementos conceptuales de ejecución para el desarrollo de competencias.

“Los valores constituyen las bases principales del modelo, el sistema general de gestión se apoya en el desarrollo de competencias como elemento central e integrador de los cuatro subsistemas prioritarios: la calidad, las condiciones de trabajo, el medio ambiente y la innovación.

El objetivo principal de la gestión por competencias es garantizar un equilibrio dinámico entre las necesidades de los procesos operativos y las necesidades de las personas. El punto de partida debiera ser siempre la

visión y los valores de la organización, que habrían de traducirse en competencias esenciales de la organización, para luego marcar las líneas estratégicas, los planes de actuación y el desarrollo de las competencias operativas para alcanzarlos”. (Martínez, Losa y Bestratén, 2011).

Muchas organizaciones temen abordar los riesgos psicosociales, por desconocimiento de las ventajas que pueden comportar. Es decir creen que es el poner al descubierto posibles conflictos laborales. Es el miedo natural a lo desconocido y a lo que se supone fuente de problemas pero hay que inferir en que la práctica adecuada de la prevención de los riesgos psicosociales. Un entorno basado en el diálogo facilita la toma de consciencia de la necesidad de su evaluación, de su control con la implicación y el compromiso de la dirección y de los trabajadores o de sus representantes.

“La evaluación de riesgos psicosociales harán posible la construcción de nuevas realidades y de un sistema general de gestión empresarial en el que todos se sentirán copartícipes, algo esencial para poder conducir con éxito todo proceso de cambio”. (Martínez, Losa y Bestratén, 2011).

Hay que tomar en cuenta que proteger la salud de los trabajadores parte desde la toma de consciencia que implica este tema ya que solo las

empresas se centran en dar cumplimiento a la legislación preventiva y no muchas veces en el verdadero sentido y compromiso que se debe promover.

“Unas condiciones psicosociales positivas han de facilitar la implicación en un proyecto compartido, mejorar el clima laboral, estimular la creatividad y la adaptabilidad, y favorecer una mejor disposición del sacrificio personal para afrontar posibles retos y dificultades. Los riesgos psicosociales deben ser siempre evaluados en las organizaciones, sea cual fuere su actividad, deben ser asumidas medidas genéricas y específicas para prevenirlos o en todo caso minimizarlos, principalmente a través de una organización del trabajo saludable y un liderazgo que lo haga posible”. (Martínez, Losa y Bestratén, 2011).

### **1.2.1. Factores psicosociales intralaborales**

**1.2.1.1. Gestión organizacional.-** constituye aquellos aspectos propios de la administración del recurso humano. Son los siguientes: estilos de mando, las modalidades de pago y de contratación, la participación, el acceso a actividades de inducción y capacitación, los servicios de bienestar social, los mecanismos de evaluación del desempeño y las estrategias para el manejo de los cambios que afecten a las personas.

**1.2.1.2. Condiciones de la tarea.-** son las demandas de carga mental<sup>1</sup>; el contenido mismo de la tarea que se define a través del nivel de responsabilidad directo; las demandas emocionales; especificación de los sistemas de control y definición de roles.

**1.2.1.3. Carga física.-** es el esfuerzo fisiológico que demanda la ocupación, generalmente en términos de postura corporal, fuerza, movimiento y traslado de cargas. Implica el uso de los componentes del sistema osteomuscular, cardiovascular y metabólico.

**1.2.1.4. Condiciones del medioambiente de trabajo.-** encierran los aspectos físicos<sup>2</sup> ; químicos; biológicos; de diseño del puesto y de saneamiento, como agravantes o coadyuvantes de factores psicosociales.

**1.2.1.5. Interfase persona–tarea.-** corresponde a la pertinencia del conocimiento y habilidades que tiene la persona en relación con las demandas de la tarea, los niveles de iniciativa y autonomía que le son permitidos y el reconocimiento, así como la identificación de la persona con la tarea y con la organización.

---

<sup>1</sup> Corresponden a la velocidad, complejidad, atención, minuciosidad, variedad y apremio de tiempo.

<sup>2</sup> Se refiere a temperatura, ruido, iluminación, ventilación, vibración.

**1.2.1.6. Jornada de trabajo.-** se refiere a la información detallada por áreas y cargos de la empresa sobre duración de la jornada laboral; existencia o ausencia de pausas durante la jornada, diferentes al tiempo para las comidas; trabajo nocturno; tipo y frecuencia de rotación de los turnos; número y frecuencia de las horas extras mensuales y duración y frecuencia de los descansos semanales.

### **1.3. Factores de riesgo psicosocial en el trabajo**

#### **1.3.1. Concepto y características**

“Los factores de riesgo psicosocial en el trabajo hacen referencia a las condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con las condiciones ambientales, con la organización, con los procedimientos y métodos de trabajo que pueden afectar a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos, tanto a la salud del trabajador como al desempeño de su labor”. (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo, 2001a).

“Los factores de riesgo psicosocial en el trabajo abarcan las interacciones entre el medio ambiente laboral, las características de las condiciones de trabajo, las relaciones entre los trabajadores, la organización, las características del trabajador, su cultura, sus necesidades y su situación personal fuera del trabajo”. (Comité Mixto OIT-OMS, 1984)

Frecuentemente, los factores de riesgo psicosocial en el trabajo actúan durante largos períodos de tiempo, de forma continua o intermitente y son numerosos, de diferente naturaleza; complejos y hay que tomar en cuenta que la personalidad y la situación vital del trabajador influyen tanto en la percepción de la realidad como en la respuesta ante las distintas situaciones laborales.

Por ello, se puede establecer que ante cualquier problema laboral no todos los trabajadores lo afrontan del mismo modo, debido a que las características propias de cada trabajador determinan la magnitud y naturaleza de sus reacciones y de las consecuencias que sufrirá.

### **1.3.2. Características de los factores psicosociales de riesgo**

“Los factores de riesgo psicosocial tienen características propias:

**1.3.2.1** Se extienden en el espacio y el tiempo, porque los riesgos de seguridad están vinculados a una actividad o espacio concreto, como un almacén o actividad de riesgo, una característica muy común de los factores psicosociales es la no localización.

**1.3.2.2** Dificultad de objetivación, existe el inconveniente para objetivar debido a que el rol, la cohesión grupal, la supervisión, la comunicación no tienen unidades propias de medida y el recurso más utilizado en la evaluación consiste en la apreciación de la experiencia colectiva. Uno de los grandes problemas de los factores psicosociales es la dificultad para encontrar unidades de medida objetiva.

**1.3.2.3** Afectan a los otros riesgos, en razón de que; el trabajador es una unidad funcional en la que todos los factores externos acaban afectando a la totalidad de la persona. Es el principio básico del funcionamiento de la persona, el tratamiento de la persona como una totalidad o sistema bio-psico-social. Pero este efecto se acentúa en los

factores psicosociales de riesgo cuyo aumento supone habitualmente un aumento de los riesgos de seguridad, de higiene y de ergonomía.

**1.3.2.4** Escasa cobertura legal, porque actualmente existe insuficiente desarrollo de la legislación sobre los aspectos psicosociales, se ha trabajado de modo general relacionada con la prohibición de que puedan dañar a la salud, lo que suele ser inefectivo para los empresarios, para los trabajadores y para la misma inspección del estado.

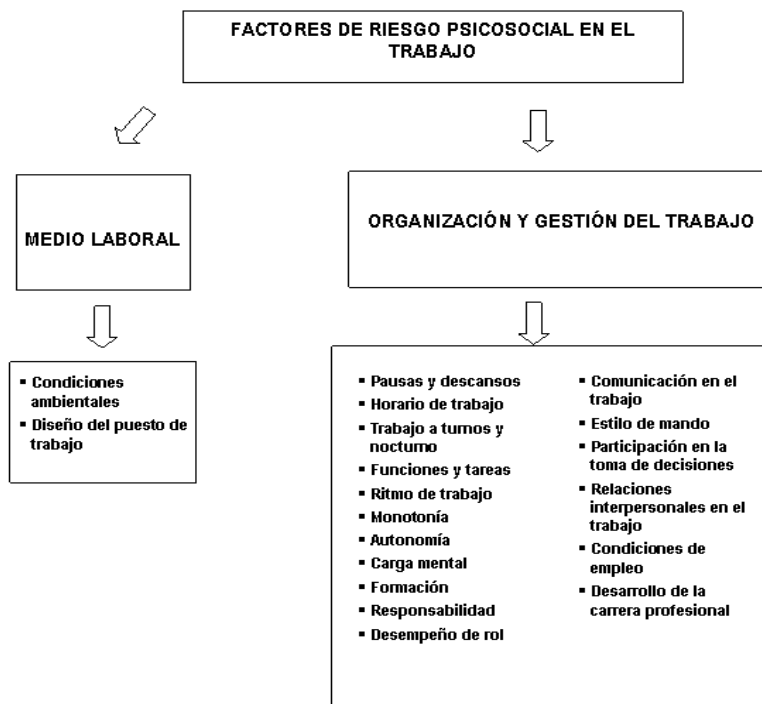
**1.3.2.5** Están moderados por otros factores, ya que los factores psicosociales de riesgo afectan al trabajador a través de sus propias características contextuales y personales por esta razón son influenciados por otras variables.

**1.3.2.6** Dificultad de intervención, Debido a que técnicamente la intervención no resulta tan clara y sus efectos a medio y largo plazo tampoco. Por su propia naturaleza, los factores psicosociales son factores organizacionales, están íntimamente entrelazados al diseño y la concepción global de la empresa". (Moreno, Jiménez; Báez y León, 2010).

### 1.3.3. Taxonomía

“Los factores de riesgo psicosocial en el trabajo se relacionan con la interacción del trabajador con el medio laboral, con la organización y la gestión del trabajo que son potencialmente negativos para la salud de los trabajadores”. (Mansilla, 2012).

Imagen 1. 2 Taxonomía de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo



**Fuente:** Mansilla Izquierdo, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo, Psicología Online, Valencia, España, 2012

### **1.3.3.1. Factores relacionados con el entorno del trabajo**

#### **1.3.3.1.1. Condiciones ambientales**

“Las condiciones ambientales corresponden a los agentes físicos, químicos y biológicos que rodean al trabajador en su lugar de trabajo pueden generar insatisfacción, disconfort y afectar a la salud del trabajador. Por ello cada aspecto físico debe ser tomado en cuenta, es decir; el lugar de trabajo debe adecuarse a la tarea que realiza el trabajador”. (Mansilla, 2012).

#### **1.3.3.1.2. Diseño del puesto de trabajo**

“El diseño del puesto de trabajo pretende conseguir la adaptación ergonómica de las medidas geométricas del puesto de trabajo a las características corporales del trabajador, en razón de que una correcta ubicación de los útiles de trabajo evita no sólo trastornos musculoesqueléticos, sino también estrés y fatiga”. (Mansilla, 2012).

Por este motivo, se tiene que valorar en cada puesto de trabajo; tanto las características físicas del trabajador como la posición durante el trabajo, el

equipo de trabajo, el mobiliario, la presentación de la información, los planos y el espacio de trabajo.

“La falta de intimidad e independencia en la configuración abierta parece aumentar la agresividad y los sentimientos de hostilidad entre los trabajadores, produciéndose un número menor de contactos sociales y reduciéndose la comunicación interpersonal”. (Ramos, Peiró y Ripoll, 2002). De esta acotación se infiere que la inadecuada adaptación de un puesto de trabajo puede generar riesgos de tipos psicosociales porque están íntimamente fusionados.

### **1.3.3.2 Factores relacionados con la organización y gestión del trabajo**

#### **1.3.3.2.1 Pausas y descansos**

“Una adecuada o inadecuada organización, planificación y distribución del tiempo de trabajo y de los periodos de pausas y descansos pueden incidir positiva o negativamente en el desempeño de la actividad del trabajador. Repercutiendo directa e indirectamente en él, en la institución y en su entorno, de modo que la jornada de trabajo excesiva produce fatiga física y

fatiga mental lo que está vinculado a la disminución del tiempo disponible para el ocio y el descanso, lo que dificulta la recuperación del trabajador del esfuerzo realizado. De esto se desprende la importancia de establecer pausas durante la jornada de trabajo provee al empleado tiempo para que restablezca y se reintegre de manera efectiva en su labor”. (Mansilla, 2012).

#### **1.3.3.2.2 Horario de trabajo**

“El horario de trabajo depende en gran medida de la actividad que realice la empresa, en muchas organizaciones se ha precisado un período laboral de horario fijo, en el cual todos los trabajadores tienen que estar presentes; y otro horario flexible, es decir, el tiempo de inicio y final de la jornada puede ser decidido libremente por los trabajadores.

El horario flexible favorece la conciliación de la vida familiar - laboral y ofrece al trabajador cierto grado de autonomía temporal en el trabajo, lo que contribuye a la satisfacción laboral”. (Mansilla, 2012).

### 1.3.3.2.3 Trabajo a turnos y nocturno

“La jornada laboral a turnos exige mantener al empleado activo en momentos en que necesita descanso y a la inversa. Además, le colocan fuera de las pautas de la vida familiar y social. Todo esto provoca un triple desajuste entre el tiempo de trabajo, biológico, familiar y social”. (Mansilla, 2012).

“El trabajo nocturno constituye una circunstancia que incide negativamente en la calidad de vida del trabajador, en la de su familia y en su salud. Con carácter general se entiende que no se tolere bien el horario de trabajo nocturno, ya que invierte la actividad del trabajador en 180°, provocando una desincronización respecto al ritmo biológico natural e impide el descanso nocturno”. (Instituto de Seguridad e Higiene en el trabajo, 1997<sup>a</sup>)

“Los trabajos con turnicidad o nocturnidad deben ser analizados por la organización, debido a que el cumplimiento de la jornada laboral durante la noche o turnos rotativos de manera continua puede generar ciertas alteraciones físicas, del sueño y alteraciones de la vida familiar, social y profesional. De modo que siempre que sea posible se debe proporcionar a los trabajadores la posibilidad de elegir el turno y se le informará con antelación del calendario de su turno de trabajo.

Es decir, los empleados deben conocer las modificaciones horarias con la antelación suficiente, para que los colaboradores puedan acomodarse mejor a ellos, tanto para la cuestión de sueño y descanso como para que puedan organizar su vida social”. (Mansilla, 2012).

#### **1.3.3.2.4 Funciones y tareas**

“Los factores relacionados con las funciones y tareas hacen referencia al contenido y al significado que el trabajo tiene para el trabajador que lo ejecuta. Un puesto de trabajo con contenido es aquel que está dotado de funciones y tareas adecuadas, y que permite al trabajador sentir que su trabajo sirve para algo. Para que un empleado cumpla lo mejor posible y haga bien su trabajo necesita tener sus útiles laborales, saber qué es lo que tiene que hacer, saber cómo hacerlo y que lo que hace tiene un valor significativo, comprender que está contribuyendo a la sociedad y que se le reconoce por ello”. (Mansilla, 2012).

Algunas personas sienten satisfacción al realizar tareas sencillas y rutinarias, mientras que otros trabajadores prefieren realizar funciones y tareas más difíciles y enriquecedoras.

“Las características objetivas de las funciones y tareas, son en sí mismas insuficientes para explicar la satisfacción y el estrés en el trabajo. De ahí, que cuando las funciones y tareas se adaptan a las expectativas y a la capacidad del trabajador; contribuye al bienestar psicológico y supone un elemento motivador, mientras que si no se adecuan pueden llegar a ser una fuente de insatisfacción laboral, estrés y fatiga”. (Instituto de Seguridad e Higiene en el trabajo, 1996<sup>a</sup>).

#### **1.3.3.2.5 Ritmo de trabajo**

“ El ritmo de trabajo trata del tiempo requerido para la realización del trabajo y puede estar determinado por los plazos ajustados, la exigencia de rapidez en las tareas, la recuperación de retrasos, la velocidad automática de una máquina, la competitividad entre compañeros, las normas de producción, la cantidad de trabajo a realizar, el control jerárquico directo con presiones de tiempo.

En las actividades en cadena, el ritmo está definido por la necesidad del trabajador de seguir una cadencia que le es impuesta. Este tipo de trabajo es problemático porque elimina totalmente la posibilidad de autorregulación del trabajador, encierra que todos deben laborar de la misma manera y al mismo ritmo, de modo que existen diferencias individuales y las

posibilidades de adaptación a este sistema de trabajo son dispares.

Para los trabajos considerados como no repetitivos, el ritmo resulta de la exigencia de lograr un cierto rendimiento en un período de tiempo dado.

Pero además, hay que tener en cuenta que el lapso que se requiere para realizar una tarea varía según las condiciones, la capacidad y también para el mismo trabajador, según su estado de fatiga”. (Mansilla, 2012).

“El trabajador debe realizar sus tareas a un ritmo adecuado, que le permita la recuperación física y psíquica, mediante pausas y descansos, ya que, desde un punto de vista ergonómico, el ritmo de trabajo debe posibilitar trabajar durante toda la jornada laboral sin que la incidencia de la fatiga sea importante”. (Instituto de Seguridad e Higiene en el trabajo, 2001<sup>a</sup>)

#### **1.3.3.2.6 Monotonía**

En los puestos de trabajo en que las tareas son monótonas, rutinarias y repetitivas; el trabajador no tiene ningún tipo de iniciativa y disminuye su libertad. Además las actividades fragmentadas provocan que el trabajador desconozca el lugar que ocupa su tarea dentro del proceso productivo.

“Todo trabajo contiene elementos que lo pueden hacer interesante y enriquecedor o por el contrario lo pueden convertir en desagradable, molesto y aburrido”. (Instituto de Seguridad e Higiene en el trabajo ,2001<sup>a</sup>).

#### **1.3.3.2.7 Autonomía**

“La autonomía constituye la influencia del trabajador sobre el método de trabajo, el ritmo, las secuencias de las operaciones y el control de los resultados, en razón de que es esencial poseer la iniciativa para organizar sus actividades, regulando su ritmo, determinando el orden y la forma de realizar las tareas”. (Mansilla,2012)

“La autonomía es el grado en que el trabajador puede planificar su trabajo y determinar los procedimientos para desarrollarlo”. Según el Instituto de Seguridad e Higiene en el trabajo. (2001<sup>a</sup>)

#### **1.3.3.2.8 Carga mental**

La carga de trabajo, tanto física como mental, es un factor de riesgo presente en muchas actividades laborales; debido a que comprende una

combinación de exigencias psicofísicas a las que un empleado está sujeto durante su horario de trabajo.

“La carga de trabajo es el conjunto de requerimientos psicofísicos a los que se somete al trabajador durante su jornada laboral”. La carga de trabajo, tanto física como mental, es un factor de riesgo presente en muchas actividades laborales”. (Instituto de Seguridad e Higiene en el trabajo, 2002.)

“La sobrecarga en el trabajo surge cuando una persona se ve obligada a realizar una serie de actividades o resolver más problemas de los que está acostumbrada.

La sobrecarga laboral tiene una incidencia directa sobre el tabaquismo, el incremento de la ansiedad y la disminución de la satisfacción laboral”. (Instituto de Seguridad e Higiene en el trabajo, 2001<sup>a</sup>).

A continuación los tipos de sobrecargas laborales:

**Sobrecarga cuantitativa:** se produce cuando se han de realizar muchas operaciones en poco tiempo, debido al volumen de trabajo, a la

especialización y estandarización de tareas que se han de llevar a cabo, a la necesidad de una atención sostenida y a los apremios de tiempo o de ritmo de trabajo elevado.

**Sobrecarga cualitativa:** hace referencia a unas excesivas demandas intelectuales o mentales en relación con los conocimientos y habilidades del trabajador.

**Infracarga o subcarga cuantitativa:** se genera cuando el volumen de trabajo está muy por debajo del necesario para mantener el mínimo nivel de activación en el trabajador.

**Infracarga o subcarga cualitativa:** se produce cuando la tarea no implica ningún compromiso mental resultando para el trabajador insuficiente y produciéndole rechazo y desmotivación.

#### **1.3.3.2.9 Formación**

“La formación constituye el proceso de transmisión y adquisición del conjunto de conocimientos, habilidades, procedimientos y estrategias para

llevar a cabo correctamente cualquier tarea, es necesario un nivel de formación previo, y con frecuencia un tiempo de aprendizaje en el puesto de trabajo. Por ello es muy importante que los trabajadores tengan la formación adecuada para realizar una actividad”. (Mansilla, 2012).

“Cuanto mayor es el nivel de cualificación exigido, tanto más rico suele ser el contenido de trabajo a realizar y, en consecuencia, son mayores las posibilidades del trabajador de realizar un trabajo satisfactorio y enriquecedor”. (Instituto de Seguridad e Higiene en el trabajo, 2001<sup>a</sup>).

#### **1.3.3.2.10 Responsabilidad**

“La responsabilidad es un valor que está en la consciencia de la persona que le faculta reflexionar, administrar, orientar y valorar las consecuencias de sus actos. La descompensación entre la responsabilidad sobre los posibles errores y el nivel de control del trabajo puede determinar la aparición de diversas alteraciones en el empleado si éste no se encuentra suficientemente cualificado para realizarla. Para que el trabajo sea satisfactorio el nivel de responsabilidad del trabajador debe ser adecuado a la capacidad el mismo y a los recursos disponibles”. (Mansilla, 2012).

#### **1.3.3.2.11 Desempeño de rol**

“El rol puede ser definido como el conjunto de expectativas y demandas sobre las conductas que se esperan de la persona que ocupa una determinada posición. Esas expectativas y demandas son emitidas por las personas o grupos que son afectados de alguna manera por la conducta de la persona focal y tienen o pretenden tener, la capacidad de influir sobre la conducta de aquella emitiendo para ello expectativas y demandas”. (Peiró y González- Romá, 1991).

#### **1.3.3.2.12 Sobrecarga de rol**

“Consiste en el demandan un elevado número de horas de trabajo, casi no hay horario laboral, en ocasiones con una gran responsabilidad como por ejemplo los directivos, además en otros casos las dificultades económicas hacen que el trabajador sea pluriempleado, también se da la doble jornada laboral de las mujeres trabajadoras, ya que trabajan en la empresa y en la casa”. (Mansilla,2012).

#### **1.3.3.2.13 Ambigüedad de rol**

“La ambigüedad de rol se refiere a la situación que vive el trabajador cuando no tiene suficientes puntos de anclaje para desempeñar su labor o bien éstos no son adecuados.

Es la incertidumbre que vive el empleado debido a que, no sabe qué se espera de él, es decir, no tiene configurado con claridad cuál es su rol en la empresa. Si se da una situación de ambigüedad continuada significaría una mayor amenaza para los mecanismos de adaptación del trabajador”. (Mansilla, 2012).

#### **1.3.3.2.14 Conflicto de rol**

“El conflicto de rol se manifiesta cuando hay demandas o exigencias en el trabajo, que son entre sí incongruentes o incompatibles para realizar las actividades, por expectativas divergentes dentro de la propia organización, por incompatibilidad temporal, por conflictos con el propio sistema de valores y creencias o por conflicto entre los distintos roles individuales.

El conflicto de rol, sobre todo con respecto a los objetivos, es una disfunción organizativa, que tiene como efecto inmediato un deficitario logro de los objetivos de la organización y una disminución de la satisfacción del trabajador”. (Mansilla, 2012).

“El conflicto y la ambigüedad de rol tienen consecuencias negativas para el trabajador como depresión, ansiedad, baja autoestima e insatisfacción laboral y para empresa como la reducción del rendimiento, el absentismo laboral y la excesiva rotación de puestos. Tanto la ambigüedad de rol como el conflicto de rol en el trabajo pueden generar estrés de rol y repercutir negativamente en el bienestar psicológico”. (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo, 2001).

#### **1.3.3.2.15 Comunicación en el trabajo**

“La organización debe propiciar tanto la comunicación formal como la comunicación informal entre los trabajadores en la actividad laboral. En el medio laboral la comunicación abarca desde las órdenes dadas por los directivos directamente hasta las expresiones casuales entre los compañeros”. (Mansilla,2012).

## **Comunicación formal**

“La comunicación formal es la que sirve para orientar los comportamientos hacía los principios, las normas y las metas de la organización. Puede establecerse en comunicación vertical ascendente, vertical descendente y horizontal. De manera que en la organización se debe propiciar la comunicación formal en tres canales diferentes: El canal vertical ascendente se utiliza para realizar sugerencias o reclamaciones. El canal vertical descendente se utiliza para las políticas e instrucciones que dan los directivos. Y el canal horizontal se utiliza para la comunicación entre iguales, suele ser necesaria para la coordinación y el apoyo técnico e instrumental entre compañeros”. (Mansilla, 2012).

“La comunicación en el lugar de trabajo debe ser activa y transparente, y los mensajes que se transmitan tienen que ser claros, comprensibles y accesibles a los diferentes grados de instrucción y madurez de los trabajadores a los van dirigidos”. (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo, 2001<sup>a</sup>).

### **Comunicación informal**

“La comunicación informal es la que favorece el desarrollo de la actividad profesional a través de los contactos entre compañeros, y sirve de apoyo socio afectivo y de válvula de escape a quejas interpersonales, conflictos y frustraciones en el trabajo”. (Mansilla, 2012).

“Los problemas de comunicación se pueden atribuir a diferencias en las percepciones de los trabajadores, a la forma en que un trabajador prefiere relacionarse con otros y en la manera en que se desarrollan las estrategias para mejorar la comunicación”. (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo, 2001<sup>a</sup>).

#### **1.3.3.2.16 Estilo de mando**

“El estilo de mando influye en el ambiente de trabajo y en las relaciones entre los trabajadores y entre éstos y los jefes, porque las actitudes del superior o jefe repercuten directa o indirectamente en los trabajadores bajo su mando y en el clima laboral”. (Mansilla,2012).

**Estilo autoritario o autocrático:** se basa en el principio de autoridad, por lo que el jefe no informa de los objetivos, sólo da consignas.

**Estilo paternalista:** opta por la sobreprotección y no promueve el liderazgo, tampoco valora la iniciativa ajena y tiende a crear y mantener individuos infantiles, indecisos e inseguros. Todos los subordinados deben recurrir a jefe para solucionar sus problemas.

**Estilo pasivo:** representa un escaso control del jefe en el trabajo de los subordinados y lo efectúa a distancia.

**Estilo democrático o participativo:** escucha y valora las opiniones de sus subordinados, favoreciendo las iniciativas creadoras y, sobre todo, mantiene un alto sentido de la crítica y la autocrítica.

#### **1.3.3.2.17 Participación en la toma de decisiones**

“La falta de participación de los trabajadores en la toma de decisiones y en la organización del trabajo es un factor causante de insatisfacción laboral, por esta razón es vital hacerles partícipes a los empleados en las políticas de

incentivos, planificación, organización, gestión del trabajo y en los procedimientos y métodos de trabajo. Así como es necesaria también la participación de los trabajadores en las acciones relativas al ejercicio de sus derechos de información y formación en materia de prevención de riesgos laborales”. (Mansilla,2012).

#### **1.3.3.2.1.18 Relaciones interpersonales en el trabajo**

“Las personas tienen, entre otras, la necesidad de relacionarse socialmente, lo que es fuente de motivación del comportamiento. Por ello, las relaciones interpersonales en el trabajo y grupales generalmente son valoradas positivamente, pero también pueden llegar a convertirse en un riesgo psicosocial. Las malas relaciones entre los miembros del equipo de trabajo, la falta de cohesión del grupo, las presiones; así como la reducción de los contactos sociales pueden producir elevados niveles de tensión entre los miembros de un equipo u organización”. (Mansilla,2012).

Por el contrario las buenas relaciones interpersonales, las posibilidades de comunicarse y el apoyo social en el trabajo pueden incrementar el bienestar psicológico en el trabajo”. (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo, 2001<sup>a</sup>).

#### **1.3.3.2.1.19 Condiciones de empleo**

“La inseguridad e incertidumbre respecto al empleo o el futuro profesional puede causarle ansiedad al trabajador, por lo que los trabajadores necesitan tener cierto grado de seguridad y estabilidad en su empleo.

También las condiciones de empleo como el tipo de contrato, la posibilidad de movilidad geográfica, el salario, la posibilidad de elección de vacaciones y la exposición a riesgos laborales, ejercen un peso específico en la motivación y en la satisfacción laboral”. (Mansilla,2012).

#### **1.3.3.2.1.20 Desarrollo de la carrera profesional**

“El desarrollo de la carrera profesional es el derecho de los profesionales a progresar, de forma individualizada, como reconocimiento a su trayectoria laboral en base a una evaluación objetiva y reglada, en cuanto a conocimientos, experiencia y cumplimiento de objetivos”. (Topa, Fernández y Lisbona, 2005)

“Es un proceso continuo de fijación de metas y también de autoevaluación.

Está determinada por las necesidades de cada uno de los individuos, las cuales son variables y dependen de la ambición y capacidades de los mismos”. (Mansilla,2012).

#### **1.3.4. Consecuencias de los riesgos psicosociales**

“Según datos de la Agencia Europea, entre los riesgos laborales más importantes en los próximos años para los más de 190 millones de trabajadores de los 27 países europeos, estarán precisamente los factores psicosociales, que pueden conducir a problemas de salud como: depresión, estrés, ansiedad, problemas de sueño, entre otros. Hay factores que contribuyen a acentuar dichas enfermedades, como la precariedad en el empleo, la sensación de inseguridad, los horarios irregulares, la intensificación del ritmo de trabajo, la creciente complejidad de tareas, el envejecimiento de la población activa y el trato con las personas, especialmente en el sector servicios”. (Europa Press, 2007).

Los riesgos psicosociales y las alteraciones en la salud aparecen cuando las condiciones de trabajo no son las adecuadas, dando como resultado el estrés laboral, síndrome de burnout o síndrome de quemarse por el trabajo y acoso laboral.

“El estrés de rol se ha producido exclusivamente por la ambigüedad de rol o el conflicto de rol en puestos de trabajo sin contacto directo con personas y por la sobrecarga de rol”. (Miles y Perreault, 1976; Mansilla Izquierdo, 2006)

“Por otro lado, después de las vacaciones y con la reincorporación al trabajo, aparece la rutina, el intenso horario, las necesidades laborales y el afrontar la realidad del trabajo diario, es cuando puede surgir diversa sintomatología. Tras el regreso al trabajo, después de un periodo de vacaciones, se produce la readaptación al trabajo y con ello a menudo aparece el llamado síndrome postvacacional, que se puede valorar como un estado emocional negativo, con sintomatología depresiva y ansiosa, que suele durar entre dos días y dos semanas”. (Mansilla, 2012).

Las alteraciones en la salud aparecen por el efecto de la interacción entre la persona y sus condiciones de trabajo pero si la situación problemática se cronifica, las consecuencias pueden llegar a expresarse como: trastornos cardiovasculares, trastornos musculo esqueléticos, trastornos respiratorios, trastornos gastrointestinales, trastornos dermatológicos y como trastornos mentales y del comportamiento.

## **1.4. El estrés laboral**

### **1.4.1. Epidemiología**

“En América Latina, actualmente el estrés laboral se reconoce como una de las grandes epidemias de la vida laboral moderna. Muchos profesionales de la Salud y Seguridad Laboral en esta región piensan que un buen ambiente psicosocial y una buena ergonomía están, más bien, asociados al concepto de confort y van más allá de la fase de control de riesgos de las exposiciones químicas, biológicas o físicas”. (Houtman, Jettinghof y Karin, 2008).

Por ello solo existe el énfasis en la reglamentación en definir y revisar los límites permisibles de exposición al ruido y a los químicos, y al establecimiento de medidas de protección y control de las condiciones peligrosas asociadas con los accidentes pero no hay la suficiente gestión en la legislación sobre el estrés laboral.

### 1.4.2. Concepto

El estrés laboral se ha definido como el conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, el entorno o la organización del trabajo. Las personas experimentan estrés cuando sienten que existe un desequilibrio entre lo que se les exige y los recursos con que cuentan para satisfacer dichas exigencias. Aunque el estrés se experimenta psicológicamente, también afecta a la salud física de las personas.

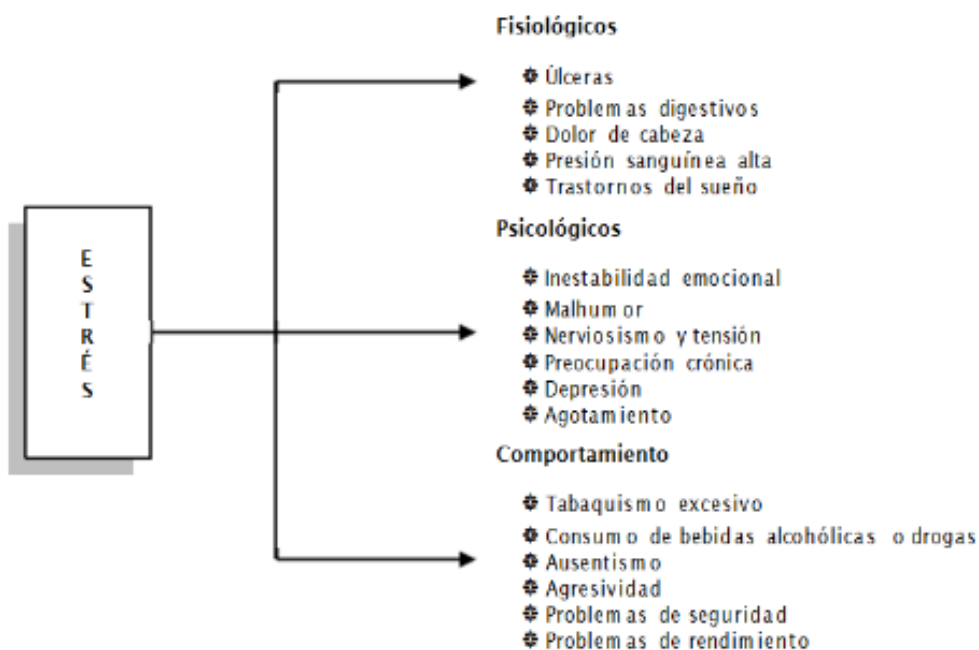
“Cada individuo reacciona de manera diferente a unas mismas circunstancias. Algunas personas llevan mejor que otras el que se les exija mucho. Lo importante es la evaluación subjetiva que hace la persona de su situación; la situación por sí sola no permite determinar el grado de estrés que puede provocar. Entre los factores más comunes del estrés laboral cabe mencionar la falta de control sobre el trabajo, las demandas excesivas a los trabajadores y la falta de apoyo de colegas y superiores. El estrés es atribuible a un desajuste entre las personas y el trabajo, a las malas relaciones y a la presencia de violencia psicológica o física en el lugar de trabajo, así como a conflictos entre el papel que desempeñan los trabajadores en el trabajo y fuera de éste”. (Davis & Newstrom, 2003).

“En América Latina, los porcentajes en materia de estrés laboral crecen año a año. Argentina es uno de los países afectados; de acuerdo al resultado de encuestas realizadas a 100 trabajadores, se reveló que el 65% de los trabajadores en Capital Federal admite que sufre estrés laboral en su actividad laboral y un 18% en el interior del país”. (Mac Donald, El estrés laboral en los países europeos y en América Latina, 2009).

### **1.4.3. Naturaleza del estrés**

“El término estrés se refiere de manera general a las presiones que las personas sienten en la vida. La presencia de estrés en el trabajo es casi inevitable en muchos puestos. Sin embargo, las diferencias individuales explicarían la amplia gama de reacciones ante el estrés; una tarea que alguien considera retadora podría causar ansiedad muy intensa en otra persona. Cuando la presión empieza a acumularse, causa tensión, y ésta tiene efectos adversos en emociones, procesos intelectuales y estado físico del sujeto”. (Davis & Newstrom, 2003).

**Imagen 1. 3 Síntomas característicos del estrés incontrolado**



**Fuente:** Davis y Newstrom, Comportamiento Humano en el trabajo, México, 2003.

“Es cada vez más frecuente que en ciertas situaciones se considere que las empresas tengan responsabilidad legal en los efectos emocionales y físicos del estrés laboral que generaron en empleados como el descrito.

Si se establecen responsabilidades, los trabajadores podrían reclamar ciertos beneficios de conformidad con las leyes de compensación a trabajadores, además de presentar demandas por daños económicos”.  
(Davis & Newstrom, 2003).

“El estrés es una condición dinámica en la que un individuo se enfrenta a una oportunidad, restricción o exigencia relacionada con lo

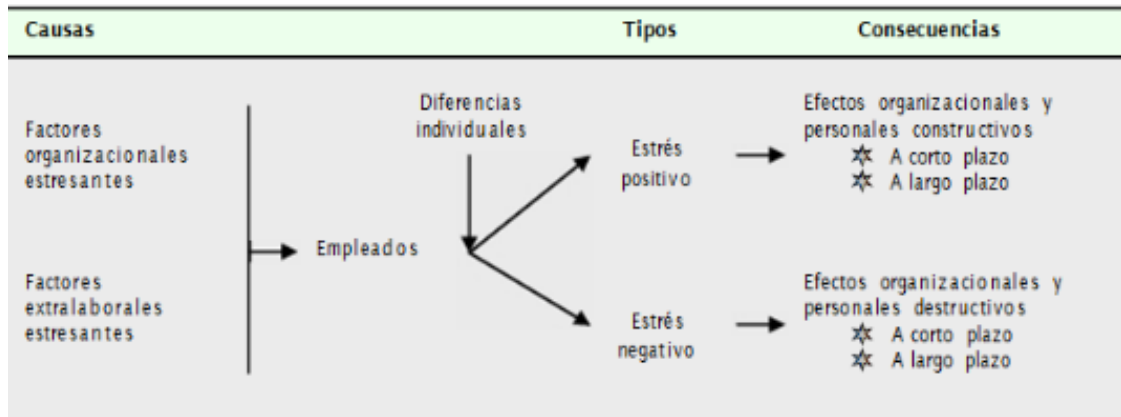
que desea y de lo cual el resultado le parece incierto e importante. El estrés en sí no es necesariamente malo. Aunque por lo regular se trata en un contexto negativo, también tiene un valor.

Es una oportunidad cuando ofrece una ganancia potencial. Los individuos aprovechan el estrés para sobreponerse a la ocasión y rendir al máximo o casi al máximo. Si a uno no le importa conservar el puesto o conseguir un ascenso, no hay razones para sentirse estresado de pasar por la revisión del desempeño". (Robbins, 2003).

#### **1.4.4. Causas del estrés relacionadas con el trabajo**

"Casi cualquier factor laboral puede originar estrés, lo cual depende de la reacción del empleado al factor en cuestión. Una parte de la diferencia reside en las experiencias, el panorama general que perciba y las expectativas de cada trabajador, que son factores internos". (Davis & Newstrom, 2003).

Imagen 1. 4 Factores estresantes



**Fuente:** Davis & Newstrom, Comportamiento Humano en el trabajo, México, 2003.

Causas habituales de estrés en el trabajo:

1.4.4.1. Sobrecarga de trabajo

1.4.4.2. Presiones de tiempo

1.4.4.3. Supervisión de calidad deficiente

1.4.4.4. Ambiente de inseguridad en el trabajo

**1.4.4.5.** Falta de control personal

**1.4.4.6.** Autoridad incongruente con las responsabilidades

**1.4.4.7.** Conflictos y ambigüedad de roles

**1.4.4.8.** Diferencias entre los valores de la compañía y los personales

**1.4.4.9.** Cambios de cualquier tipo, en especial si son de gran magnitud o inusuales

**1.4.4.10.** Frustración

**1.4.4.11.** Tecnología con capacitación o apoyo

La sobrecarga de trabajo y las fechas límite ejercen presión y producen estrés. Por lo general esas presiones se originan en los administradores y su baja calidad puede causar estrés. Los conflictos y la ambigüedad de

roles también guardan relación con el estrés. En situaciones de este tipo, las personas tienen expectativas diferentes de las actividades de un empleado en el trabajo, de modo que éste no sabe qué hacer y no puede cumplir con todas las expectativas.

Una causa más del estrés reside en las diferencias entre los valores y las prácticas éticas de la compañía, que suelen reflejarse en la cultura organizacional, y la ética y los valores de los empleados. Si tales diferencias son considerables, puede surgir estrés mental significativo en la medida en que la persona intenta equilibrar los requisitos de ambos conjuntos de valores.

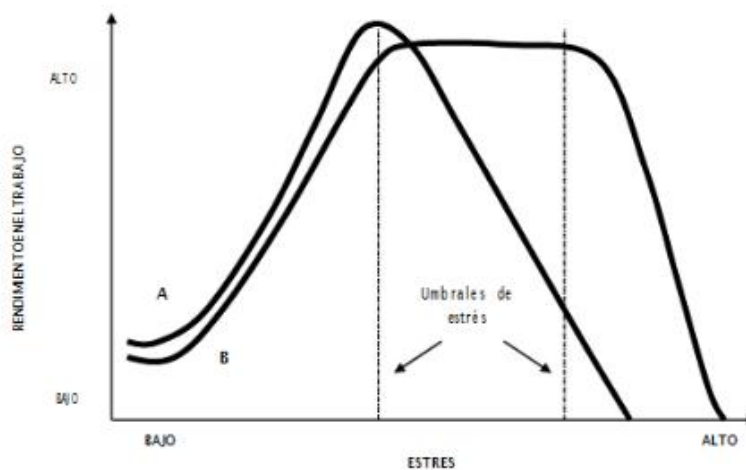
#### **1.4.5. Frustración**

“La frustración resulta de una motivación o impulso bloqueado, que impide alcanzar un objetivo deseado. Existen diferentes reacciones a la frustración se reconocen como mecanismos de defensa, ya que tienen como fin proteger al organismo contra los efectos psicológicos de ver bloqueados sus objetivos”. (Davis & Newstrom, 2003).

### 1.4.6. Estrés y rendimiento en el trabajo

“El estrés puede ser útil o dañino para el rendimiento en el trabajo, según el nivel que alcance. En la siguiente figura, se presenta un modelo de estrés – rendimiento, que muestra la relación entre dos factores. En ausencia de estrés, no hay retos en el trabajo y el rendimiento tiende a ser bajo”. (Davis & Newstrom, 2003).

**Imagen 1. 5 Modelo de Estrés – Rendimiento que muestra dos umbrales de estrés.**

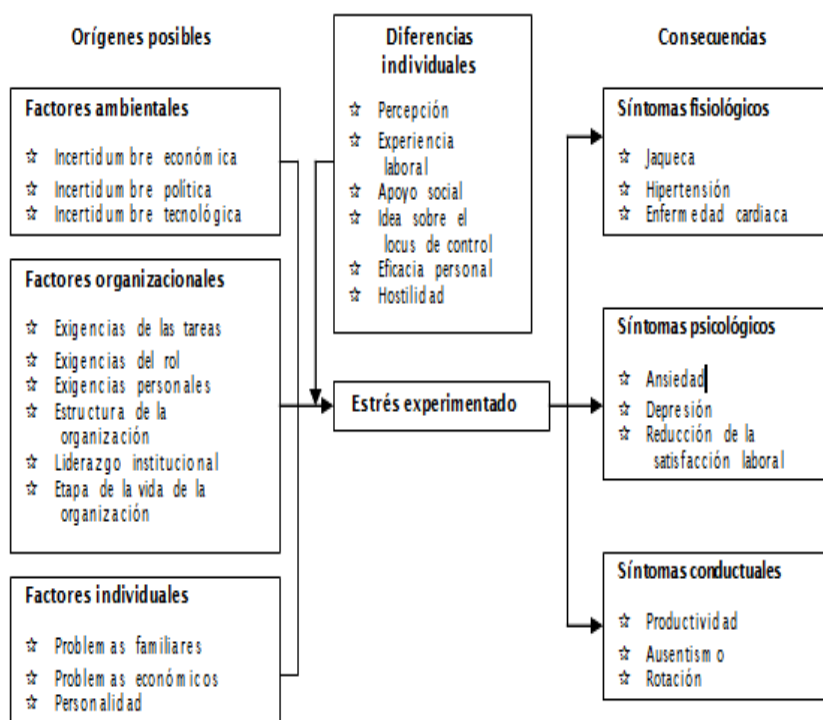


**Fuente:** Davis & Newstrom, Comportamiento Humano en el trabajo, México, 2003.

“En la medida en que se intensifica el estrés, también tiende a hacerlo el rendimiento, ya que el primero ayuda que la persona haga uso de sus recursos para satisfacer los requisitos del trabajo.

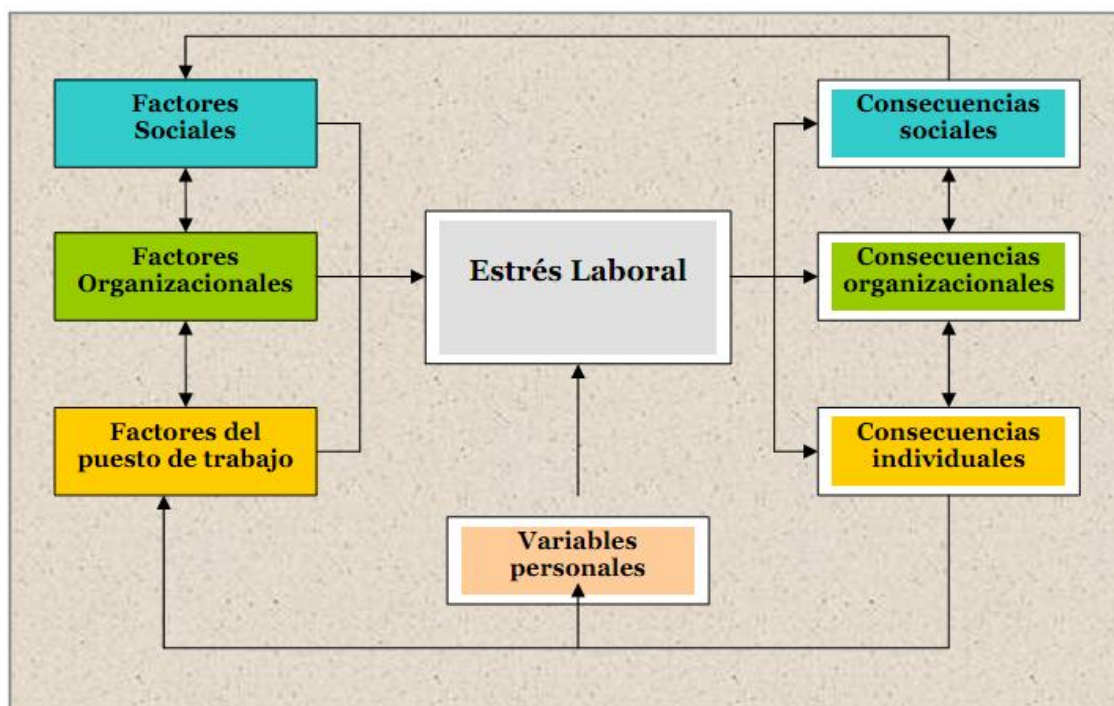
El estrés constructivo es un estímulo saludable que alienta a los empleados la respuesta a desafíos. En última instancia, el estrés alcanza una meseta que corresponde aproximadamente a la capacidad máxima de rendimiento cotidiano de la persona. Si el estrés se vuelve excesivo pasa a ser una fuerza destructiva. El rendimiento empieza a disminuir en algún punto porque el estrés excesivo interfiere en él". (Davis & Newstrom, 2003).

**Imagen 1. 6 Modelo del estrés**



**Fuente:** Davis & Newstrom, Comportamiento Humano en el trabajo, México, 2003.

Imagen 1. 7 Proceso del estrés como riesgo psicosocial.



Fuente: Roozeboom, Houtman y Van den Bossche, 2008.

En la imagen 1.6 reúne el trabajo de Cox y Griffiths, que siguiendo el modelo planteado por Levi establecen que el estrés es el mediador general entre los factores organizacionales - sociales y el daño a la salud mediante mecanismos psicofisiológicos que convierten la alerta subjetiva en alerta fisiológica.

“Elemento importante de la imagen anterior es la función moderadora-transaccional, que tienen las variables personales en el proceso de estrés. Los trabajos actuales sobre Personalidad Resistente de Kobasa y de

Luthans, Yousef y Avolio sobre Capital Psicológico indican claramente que no es posible una aproximación a los procesos complejos del estrés laboral al margen de las variables psicológicas de la misma persona, de su vulnerabilidad y resiliencia". (Davis & Newstrom, 2003).

Existe gran cantidad de modelos que se han desarrollado. Kahn y Byosicrc en 1992 desarrollaron un modelo muy útil del estrés en las organizaciones.

Las investigaciones sobre los antecedentes organizacionales del estrés se dirigen, de manera general hacia el entendimiento de cómo los factores de amplia base y los abstractos, provocan el estrés. Brenner y Mooney examinaron la correlación entre las condiciones económicas y los indicadores sociales de salud. Las variables se examinaron en lo que se referían a relaciones retardadas; como son los cambios en las condiciones económicas que producen cambios en la salud después de algunos años. Los investigadores estudiaron la relación entre los cambios económicos y la mortalidad en nueve países: Australia, Canadá, Inglaterra, Dinamarca, Finlandia, Francia, Alemania, Suecia y Estados Unidos.

“El desempleo y las quiebras de empresas predijeron la muerte de ataque al corazón en ocho de los nueve países, en un lapso de uno a cuatro años, con controles para variables como el consumo de alcohol. Kivimaki y Cois

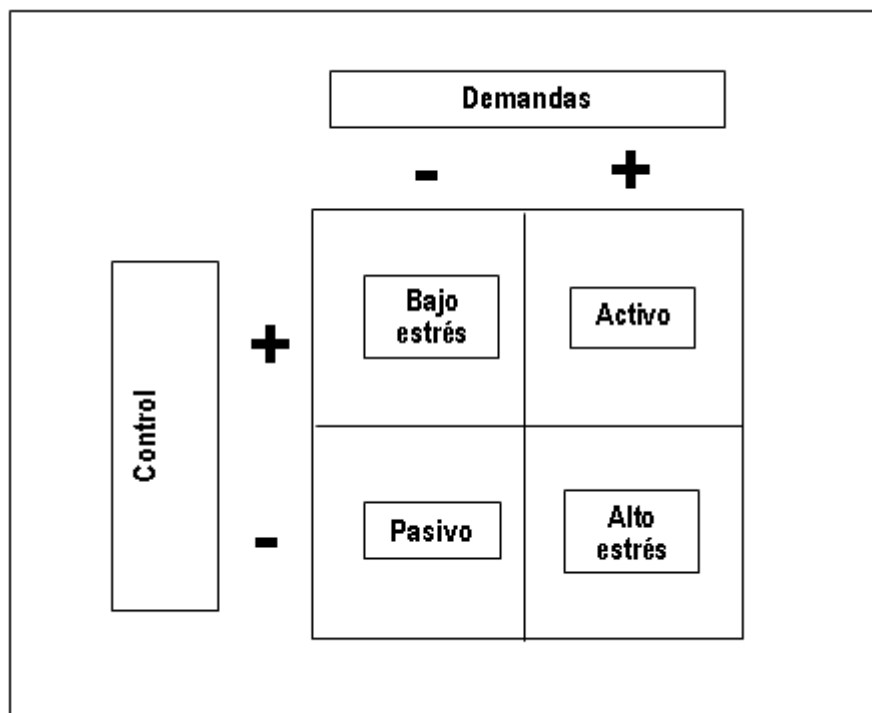
examinaron la vida laboral de los empleados en Finlandia cuando el índice de desempleo alcanzó el 18%. La pérdida de control de sus vidas, causada por la economía, se sumó a las enfermedades psicosociales, lo que causó un marcado aumento del ausentismo”. (Davis & Newstrom, 2003).

#### **1.4.6.1. Modelo de interacción entre demandas y control**

Según este modelo el estrés es la consecuencia de la interacción entre las demandas psicológicas elevadas y la baja libertad de toma de decisiones o el bajo control. El nivel de demandas laborales generalmente resulta del nivel de producción de la empresa, mientras que el nivel de control obedece al organigrama, estructura de autoridad y sistema de responsabilidades.

La demanda elevada puede manifestarse por el ritmo y la rapidez del trabajo, por la cantidad de trabajo, por órdenes contradictorias, por demandas conflictivas, por la necesidad de concentración, por la cantidad de interrupciones y por la dependencia del ritmo de los demás. Y el control se refiere al conjunto de recursos que el trabajador tiene para hacer frente a las demandas; viene determinando tanto su nivel de formación y habilidades como su grado de autonomía y de participación en la toma de decisiones sobre aquellos aspectos que afectan al trabajo.

**Imagen 1. 8 Modelo de interacción entre demandas y control**



Fuente: Mansilla, España, 2011.

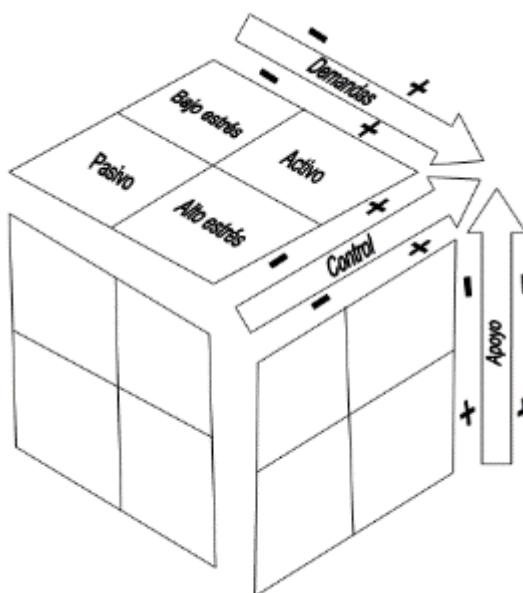
#### **1.4.6.2. Modelo de interacción entre demandas, control y apoyo social**

Los autores que desarrollaron este modelo Jhonson y Hall (1988) y Karasek y Theorell (1990) extienden el modelo de interacción demandas-control, introduciendo la dimensión de apoyo social como moduladora, de modo que un nivel alto de apoyo social en el trabajo disminuye el efecto del estrés, mientras un nivel bajo lo aumenta. El tercer factor modificador es la cantidad y calidad de apoyo social que pueden dar los superiores y compañeros de

trabajo. Cuando existe, y es adecuado puede amortiguar parte del potencial del estresor generado por la combinación de las altas demandas o exigencias y el bajo control.

“Desde este modelo la prevención del estrés laboral se realizaría optimizando las exigencias laborales, aumentando el control del trabajador sobre sus condiciones laborales e incrementando el apoyo social de jefes, subordinados y compañeros”. (Davis & Newstrom, 2003).

**Imagen 1. 9 Modelo de interacción entre demandas, control y apoyo social**



**Fuente:** Mansilla, España, 2011.

“El apoyo social ha sido utilizado en muy diversos sentidos, como red social, como contactos sociales significativos, como posibilidad de tener personas confidentes a las que se puede expresar sentimientos íntimos y como compañía humana. Y tiene una función positiva generalizada sobre la salud y una función amortiguadora sobre el estrés”. (Davis & Newstrom, 2003).

Schaefer y otros, han distinguido entre el apoyo emocional, tangible e informacional y, otros, como House diferenciaron entre apoyo emocional<sup>3</sup>, instrumental<sup>4</sup>, informativo<sup>5</sup> y valorativo<sup>6</sup>.

En todo caso, el apoyo social está integrado por cuatro factores: orientación directiva, ayuda no directiva, interacción social positiva y ayuda tangible (Barrera y Ainlay, 1983). Por tanto, el apoyo social en el trabajo hace referencia a las relaciones interpersonales entre los compañeros, y entre los subordinados y los jefes, y puede verse influido e influir en los cambios en la organización y en el clima laboral.

---

<sup>3</sup> Son las muestras de empatía, amor y confianza.

<sup>4</sup> Son las conductas o acciones tangibles dirigidas a solucionar el problema concreto de la persona receptora.

<sup>5</sup> Consiste en la información útil que se recibe para afrontar el problema.

<sup>6</sup> Es información de autoevaluación o para las comparaciones sociales.

### **1.4.6.3. Modelo de desequilibrio entre demandas, apoyos y restricciones**

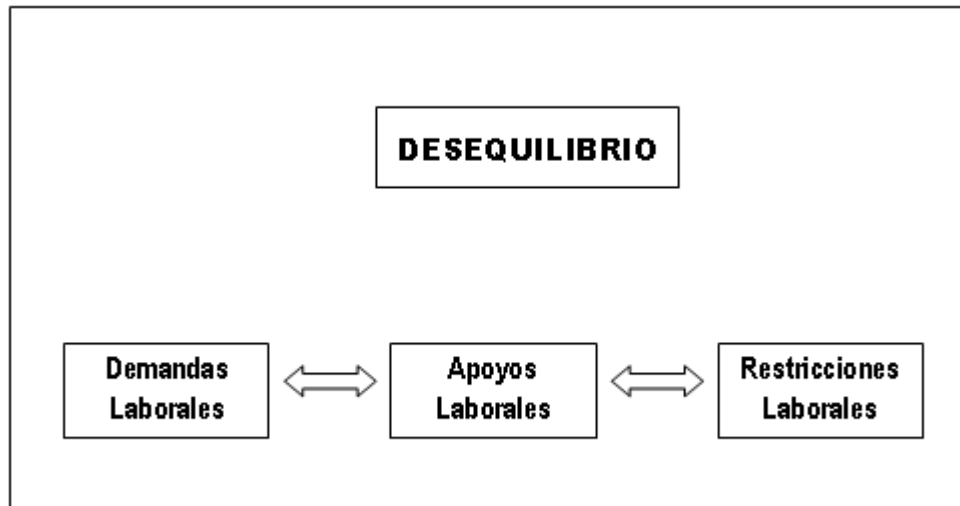
Este modelo de desequilibrio entre demandas, apoyos y restricciones según Payne y Fletcher determina que el estrés laboral es el producto de la falta de equilibrio entre los tres siguientes factores laborales: demandas laborales<sup>7</sup>, apoyos laborales que vienen dados por el grado con que el ambiente laboral contiene recursos disponibles que resultan relevantes para satisfacer las demandas laborales. Los apoyos pueden ser de tipo técnico, intelectual, social, económico, etc. y restricciones laborales que encierran las limitaciones que dificultan la actividad laboral debido a la carencia de recursos e impiden al trabajador afrontar las demandas.

“Según este modelo, el estrés se produce cuando no hay equilibrio entre estos factores laborales. Por tanto, las demandas no son estresantes si el trabajo proporciona buenos niveles de apoyo y bajos niveles de restricciones. De hecho, las demandas elevadas pueden resultar positivas bajo circunstancias apropiadas ya que, además de resultar estimulantes, permiten la puesta en práctica de las habilidades”. (Davis & Newstrom, 2003).

---

<sup>7</sup> Representan las tareas y el ambiente laboral que contiene estímulos técnicos, intelectuales, sociales o económicos.

**Imagen 1. 10 Modelo de desequilibrio entre demandas, apoyos y restricciones**



**Fuente:** Mansilla, España, 2011.

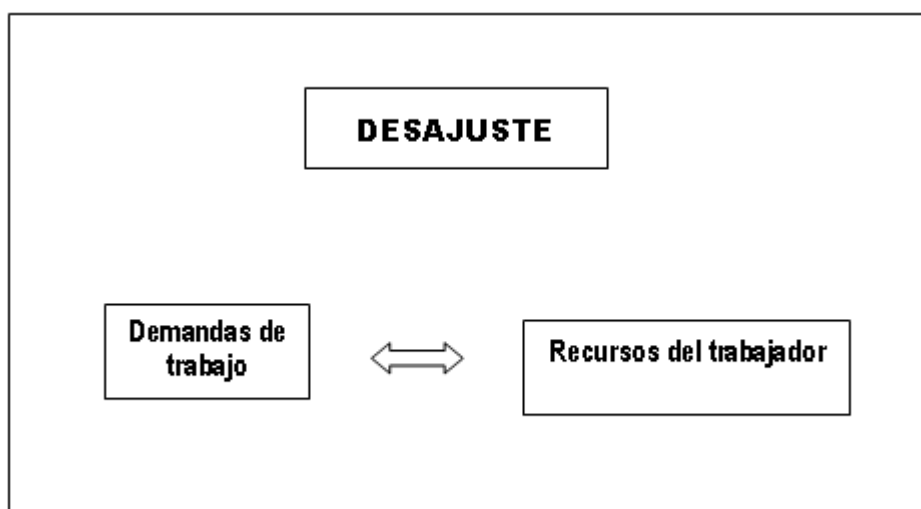
#### **1.4.6.4. Modelo de desajuste entre demandas y recursos del trabajador**

“El estrés laboral es debido a la falta de ajuste entre las exigencias y demandas de trabajo a desempeñar y los recursos disponibles del trabajador para satisfacerlas. (Harrison, 1978).

“Este modelo propone que lo que produce el estrés es un desajuste entre las demandas del entorno y los recursos de los trabajadores para afrontarlas. El proceso de estrés se inicia a partir de la existencia de un desequilibrio

percibido por el trabajador entre las demandas profesionales y los recursos y capacidades del propio trabajador para llevarlas a cabo”. (Davis & Newstrom, 2003).

**Imagen 1. 11 Modelo de desajuste entre demandas y recursos del trabajador.**



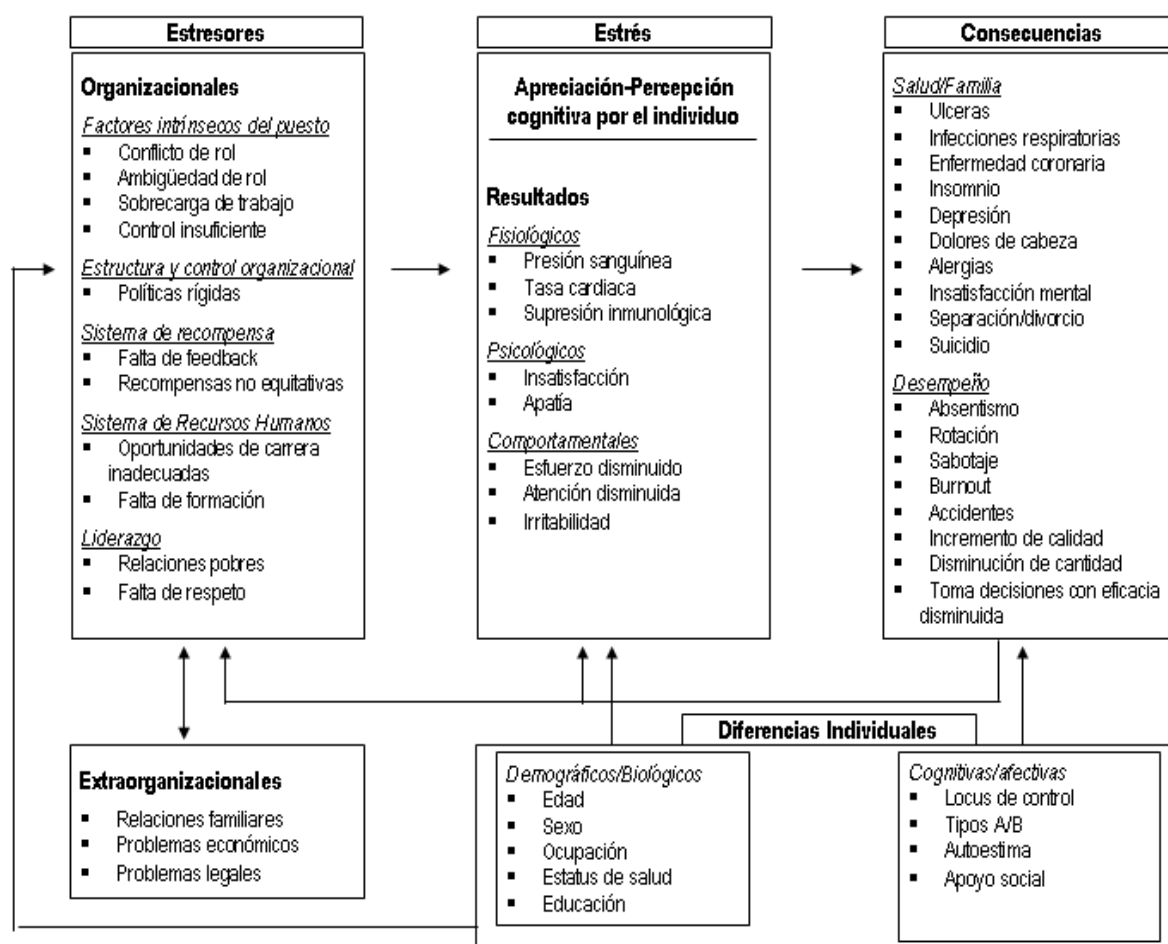
**Fuente:** Mansilla, España, 2011.

#### **1.4.6.5. Modelo orientado a la dirección**

“El modelo distingue lo siguiente existen seis componentes: los estresores, entre los que incluyen no sólo factores organizacionales, sino también los extraorganizacionales como son las relaciones familiares, problemas económicos, legales estos estresores inciden sobre la apreciación-percepción cognitiva de la situación por el trabajador; ésta, a su vez, incide

sobre los resultados fisiológicos, psicológicos y comportamentales de esa apreciación-percepción cognitiva, y éstos, a su vez, sobre las consecuencias, tanto las referidas a la salud del individuo como las referidas a su desempeño en la organización”. (Matteson e Ivancevich, 1987)

Imagen 1. 12 Modelo orientado a la dirección



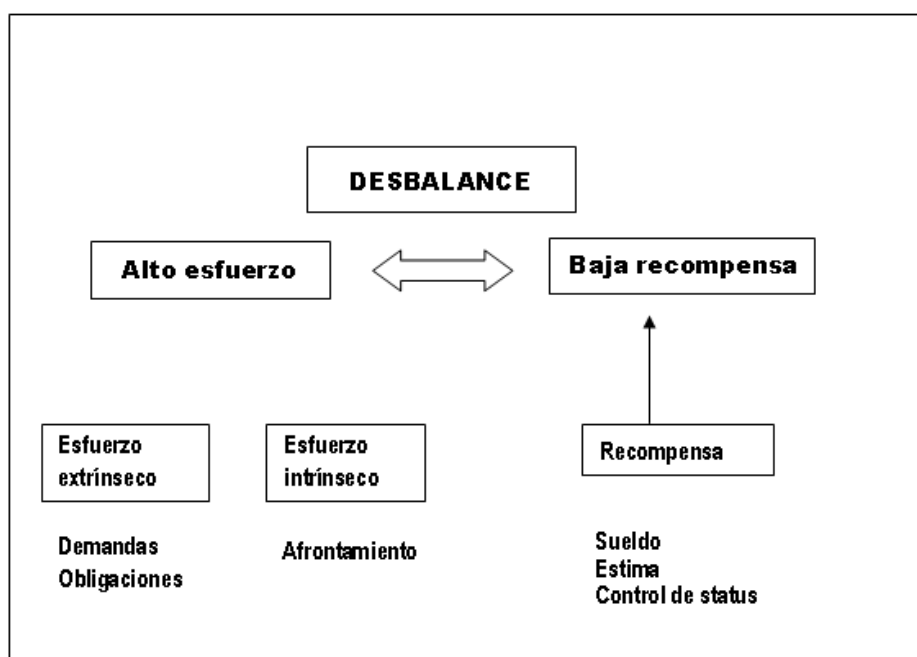
Fuente: Mansilla, España, 2011.

#### 1.4.6.6. Modelo de desbalance entre esfuerzo y recompensa

El modelo de desbalance entre esfuerzo y recompensa establece que: “el estrés laboral se produce cuando se presenta un alto esfuerzo y una baja recompensa. Y ha sido operativizado, centrándose en las variables que lo sustentan: variables de esfuerzo extrínseco, variables de esfuerzo intrínseco y variables de recompensa”. (Siegrist, 1996).

“El modelo de Siegrist se ha asociado con riesgo de enfermedad cardiovascular y deterioro de la salud mental”. (Smith y otros, 2005).

Imagen 1. 13 Modelo de desbalance entre esfuerzo y recompensa



Fuente: Mansilla, España, 2011.

#### **1.4.7. Tipología y características individuales**

En las organizaciones se presentan dos tipos de estrés laboral y pueden ser causados por diversos factores de riesgo como por ejemplo el entorno de trabajo, la organización del tiempo de trabajo, la organización de las funciones - tareas y la estructura de la organización en el trabajo.

El estrés episódico, se presenta cuando el estrés laboral se manifiesta esporádicamente encierra una situación que no se posterga por mucho tiempo y que una vez que se afronta o se resuelve o se elimina la situación, desaparece el estrés y los síntomas.

El estrés laboral crónico surge de manera recurrente porque el trabajador es sometido a una situación estresante de modo habitual, por ejemplo, una presión continua por parte del jefe para que se ejerzan funciones y tareas para las que no se está preparado.

“Las diferencias individuales tienen un papel importante en la experiencia del estrés laboral, ya que la combinación de una situación particular y de un individuo determinado. Los aspectos personales pueden variar en el tiempo en función de factores tales como la edad, las necesidades y expectativas y

los estados de salud y fatiga. ”. (Mansilla, 2012).

“La génesis del estrés laboral interactúan las características del trabajador con sus circunstancias ambientales. Por ello es necesario conocer las características relevantes del individuo para poder predecir las posibles consecuencias de determinados estresores del ambiente laboral”. (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo, 2001b)

#### **1.4.8. Consecuencias del estrés laboral**

“El estrés aumenta la vulnerabilidad a infecciones, enfermedades autoinmunes y gastrointestinales, fatiga crónica, enfermedades crónicas como la diabetes, enfermedades cardíacas, hipertensión, depresión o alteraciones cognitivas”. (Leza, 2005; Robertson Blackmore y otros, 2007). Pero según la premisa mencionada es conveniente especificar las consecuencias para el trabajador físicas psíquicas y para la organización.

#### **1.4.8.1. Consecuencias del trabajador**

“El trabajador con estrés laboral muestra signos o manifestaciones externas a nivel motor y de conducta estarían como hablar rápido, temblores, tartamudeo, imprecisión al hablar, precipitación a la hora de actuar, explosiones emocionales, voz entrecortada, comer excesivamente, falta de apetito, conductas impulsivas, risa nerviosa y bostezos frecuentes”. (Mansilla, 2012).

##### **1.4.8.1.1. Consecuencias físicas**

“Las alteraciones que pueden ser consecuencia de la respuesta inadaptada del organismo ante los agentes estresantes laborales pueden ser: trastornos gastrointestinales, trastornos cardiovasculares, trastornos respiratorios, trastornos endocrinos, trastornos dermatológicos, trastornos musculares y otros”. (Mansilla, 2012).

**Imagen 1. 14 Consecuencias físicas del estrés**

Trastornos gastrointestinales.	Úlcera péptica, dispepsia funcional, intestino irritable, colitis ulcerosas, aerofagia, digestiones lentas.
Trastornos cardiovasculares.	Hipertensión arterial, enfermedades coronarias.
Trastornos respiratorios.	Asma bronquial, hiperventilación, sensación de opresión en la caja torácica.
Trastornos endocrinos.	Anorexia, hipoglucemia, descompensación de la diabetes, trastornos tiroideos (hipertiroidismo, hipotiroidismo).
Trastornos dermatológicos.	Prurito, dermatitis, sudoración excesiva, alopecia, tricotilomanía.
Trastornos musculares.	Tics, calambres y contracturas, rigidez, dolores musculares, alteraciones en los reflejos musculares (hiperreflexia, hiporreflexia).
Otros.	Cefaleas, dolor crónico, trastornos inmunológicos (gripe, herpes, etc.), artritis reumatoide.

**Fuente:** Mansilla, España, 2011.

#### **1.4.8.1.2. Consecuencias psíquicas**

El estrés laboral también genera consecuencias perjudiciales para la salud de la persona y el ambiente social y, además, inhibe la creatividad, la autoestima y el desarrollo personal. (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo, 2001b)

“Entre los efectos negativos producidos por el estrés se encuentran la preocupación excesiva, la incapacidad para tomar decisiones, la sensación de confusión, la incapacidad para concentrarse, la dificultad para mantener la atención, los sentimientos de falta de control, la sensación de desorientación, los frecuentes olvidos, los bloqueos mentales, la hipersensibilidad a las críticas, el mal humor, la mayor susceptibilidad a sufrir accidentes y el consumo de tóxicos”. (Mansilla, 2012).

Todas estas consecuencias generan: “El deterioro de la calidad de las relaciones interpersonales, tanto familiares como laborales, pudiendo provocar la ruptura de dichas relaciones”. (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo, 2001b).

#### **1.4.8.2. Consecuencias para la organización**

“Las consecuencias del estrés laboral no sólo perjudican al individuo, sino que también pueden producir un deterioro en el ámbito laboral, influyendo negativamente tanto en las relaciones interpersonales como en el rendimiento y la productividad. Pueden inducir a la enfermedad, al absentismo laboral, al aumento de la accidetabilidad o incluso a la incapacidad laboral, lo que genera para la empresa problemas considerables de planificación, de logística y de personal. De manera que es evidente el enorme coste humano y económico que el estrés genera en el mundo laboral”. (Mansilla,2012).

Por tanto indican que : “el estrés laboral la disminución de la producción (calidad, cantidad o ambas), la falta de cooperación entre compañeros, el aumento de peticiones de cambio de puesto de trabajo, la necesidad de una mayor supervisión del personal, el aumento de quejas de los clientes, los problemas de relaciones interpersonales en el trabajo, la falta de orden y limpieza, el aumento del absentismo, el aumento de incidentes y accidentes, el aumento de quejas al servicio médico y el aumento del consumo de tabaco, alcohol y medicamentos”. (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo, 2001b)

## **1.5. Medición de los riesgos psicosociales**

### **1.5.1. Importancia**

“El ámbito de investigación de un seguimiento de los riesgos psicosociales en el trabajo debe comprender en primer lugar el entorno organizacional y su percepción por parte de las personas que trabajan. Su descripción debe ser lo más exhaustiva que permitan las restricciones técnicas y económicas. El pasado en términos de riesgos psicosociales también es determinante, así como los incidentes dolorosos de la carrera y de la vida. La gravedad de las consecuencias de ciertas exposiciones depende de su duración. Es necesario disponer de una evaluación de la duración, de la repetitividad y de la cronicidad de los factores de riesgo. La dirección necesita indicadores relativos a la seguridad y salud como fuente de información necesaria para la toma de decisiones en este ámbito”. (Mansilla, 2012).

“La seguridad descansa sobre factores técnicos, humanos y organizacionales, es imprescindible disponer de indicadores para todos estos factores “. (Montmayeul y otros, 1994).

Es de especial relevancia evaluar aspectos tales como, la carga mental, el grado de autonomía, el contenido del trabajo, la definición de rol o las relaciones interpersonales; esto último en razón de que, todo riesgo psicosocial se configura a partir de la interacción producida entre determinadas características propias del trabajador (ej., personalidad, base biológica, formación, aptitudes, apoyo social) y otras características que son propias de la tarea a realizar, como por ejemplo: exigencia cognitiva, cantidad, clientes/usuarios, compañeros/superiores.

Pese a su importancia, el manejo de los riesgos laborales de origen psicosocial se puede considerar, todavía, como una asignatura pendiente de la Prevención de los Riesgos Laborales, sin embargo, cada día se constata de forma creciente la importancia que éstos tienen sobre la salud de los trabajadores y de las organizaciones.

“La evaluación de riesgos psicosociales se convierte en una herramienta preventiva de gran importancia, puesto que la identificación, valoración y control de los factores de riesgo de origen psicosocial y la planificación de las medidas preventivas correspondientes”. (González, Giachero y Delgado, 2012).

En la especialidades de psicología, prevención de riesgos, salud ocupacional y/o ergonomía, existen una serie de metodologías para evaluar diferentes aspectos que son comprendidos dentro del ámbito de los factores psicosociales, utilizando en su gran mayoría modelos de cuestionarios autoaplicados por los trabajadores, con el fin de conocer su percepción.

## **1.5.2 Tipos de métodos**

### **1.5.2.1 Métodos Generales**

Son instrumentos de evaluación general de las condiciones de trabajo y de salud ocupacional que entre algunos de sus ámbitos consideran elementos de carga mental y/o factores psicosociales. Entre ellos están el método EWA, LEST, RNUR, MAPFRE, etc.

### **1.5.2.2 Métodos de Factores Psicosociales**

Son aquellos que dan una perspectiva global de los diferentes riesgos psicosociales, entre los más reconocidos son: CoPsoQ – ISTAS 21, identificación de situaciones de riesgo (ISLN), FPSICO del Instituto de

Seguridad e Higiene del trabajo, Modelo Demanda-Control de Karasek (Job Content Questionnaire); Modelo de Desbalance Esfuerzo-Recompensas de Siegrist (ERI Test), entre otros.

En Chile se cuenta con trabajos e instrumentos desarrollados en esta línea, Este protocolo reconoce y recoge dichos esfuerzos de creación y/o adaptación de instrumentos que han sido desarrollados para nuestra cultura, realidad e identidad laboral, y que han sido sometidos a la discusión y evaluación por parte de expertos en estas temáticas. Ellos son: la adaptación del método ISTAS 21 por parte de la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO) y la adaptación del modelo canadiense por parte del Instituto de Seguridad Pública (ISP).

### **1.5.2.3 Métodos Específicos**

“Instrumentos específicos que evalúan alguna problemática particular o consecuencia ocurrida principalmente a partir del estrés sufrido. Entre ellas se observa la Escala Magallanes de Estrés, Maslach Burnout Inventory, Medida de Estresores de Rol, Leyman Inventory of Psychological Terrorization, Simtom Check List 90-R de Derogatis adaptado y validado en Chile por Gempp y Avendaño (2008), etc.

Una evaluación tiene como objetivo final el proteger la salud de los trabajadores de una organización”. (Superintendencia de Seguridad Social SUSESO, 2012).

### **1.5.2. Evaluación de los riesgos psicosociales en el trabajo**

La evaluación de los riesgos psicosociales es un proceso que apunta a valorar la magnitud de aquellos riesgos que no hayan podido evitarse, obteniendo y facilitando la información esencial para que proceder a tomar las medidas preventivas que se debe seguir.

“La evaluación de riesgos psicosociales es parte integral y necesaria del proceso de evaluación de riesgos que exige la Ley de Prevención de Riesgos Laborales. Y como parte de la evaluación de riesgos, consta de la identificación de los riesgos psicosociales de los trabajadores expuestos a ellos y de la valoración cualitativa y cuantitativa de riesgo psicosocial”. (Laurell, 1991)

“La evaluación de los riesgos psicosociales supone entonces un proceso de consolidación de la información tomada a través del análisis de los factores de riesgo, de los resultados de los indicadores de riesgo accidentes o

enfermedades, resultados de los cuestionarios de factores de riesgos psicosociales y de la aplicación de los criterios de evaluación específicos. Para complementar la información subjetiva que aportan los trabajadores, se utilizan técnicas como los grupos de discusión y las entrevistas. También se emplean instrumentos complementarios, entre ellos, los cuestionarios de clima laboral, de satisfacción en el trabajo, de estilos de afrontamiento, de patrones de comportamiento, de experiencias recientes, de acontecimientos vitales estresantes”. (Mansilla, 2012).

### **1.5.3 Fases de la evaluación de los riesgos psicosociales en el trabajo**

#### **1.5.3.1 Análisis previo de la empresa, información sobre la evaluación de riesgos psicosociales y recopilación de documentación**

“Esta fase constituye el primer contacto con la población a evaluar y en ella se informa a los trabajadores de en qué consiste la evaluación de riesgos psicosociales, del procedimiento a seguir y de la finalidad. Es necesario recoger la información relevante para realizar la evaluación de riesgos psicosociales, puesto que orientará el proceso de evaluación a seguir”. (Mansilla, 2012).

### **1.5.3.2 Selección de las técnicas de evaluación**

“Para realizar la evaluación se utiliza una combinación de técnicas que suele incluir la observación, los cuestionarios y escalas y las entrevistas, aunque en ocasiones se pueden formar grupos de discusión, dinámicas de grupo, role playing, etc”. (Mansilla, 2012).

### **1.5.3.3 Trabajo de campo**

“ En esta fase se eligen las técnicas (tipo de entrevistas, tests, cuestionarios o escalas específicas) elegidas para los trabajadores a los que se les va a realizar la evaluación, se visitan los puestos de trabajo, se lleva a cabo la observación, se administran los cuestionarios y escalas generales y se realizan las entrevistas a los trabajadores”. (Mansilla, 2012).

### **1.5.3.4 Análisis de los datos**

“Tras la recogida de información a partir de las distintas técnicas, se procede al tratamiento de los datos obtenidos a través de los cuestionarios, las escalas, la observación, las entrevistas, los grupos de discusión, etc. Dicho

tratamiento implica, en general, la utilización de herramientas informáticas.

A menudo es conveniente el uso de técnicas estadísticas para el análisis de los datos, que no sólo enriquece la etapa de evaluación, sino que le da sentido”. (Mansilla, 2012).

#### **1.5.3.5 Valoración de los resultados**

“En esta fase se valoran e interpretan los datos de tipo cualitativo y cuantitativo, resultantes del análisis de la información. Se especifican los riesgos psicosociales existentes asociados a cada puesto, la intensidad de los mismos, las medidas correctoras para eliminarlos o reducirlos y los plazos recomendados para ello”. (Mansilla, 2012).

#### **1.5.4 Calificación de riesgos psicosociales**

“La clasificación consiste un proceso que una vez identificados los riesgos derivados de los factores psicosociales es necesario realizar la valoración del riesgo. Para valorar la importancia de los factores de riesgo psicosocial se consideran criterios similares a los usados en la valoración de otros factores de riesgo: número de trabajadores expuestos, frecuencia de

exposición, intensidad y potencial dañino<sup>8</sup> “. (Mansilla, 2012).

#### **1.5.4.1 Riesgo controlado**

Consiste en que las medidas de control o preventivas actuales son las adecuadas.

#### **1.5.4.2 Riesgo semicontrolado**

Se requieren medidas de control o preventivas complementarias a las existentes.

#### **1.5.4.3 Riesgo incontrolado**

Las medidas de control son inexistentes o inadecuadas.

---

<sup>8</sup> Probabilidad de producción de efectos adversos.

#### **1.5.4.4 Riesgo indeterminado**

Requiere un estudio más específico para tomar la decisión sobre la medida de control o preventiva más adecuada.

### **1.6 Manifestaciones tempranas**

“Cuando se habla de salud de los trabajadores se debe considerar no solamente los denominados accidentes, enfermedades del trabajo y los accidentes en trayecto. Estas nociones incluyen procesos terminales o entidades que se expresan con todo un cortejo sintomático que reflejan alteraciones órgano funcionales manifiestas, en la mayoría de casos irreversibles, sustentadas en una supuesta relación inequívoca causa-efecto de tipo unidireccional. La reserva funcional del ser humano es muy grande, es por eso que en las personas que trabajan puede estar afectado cualquier órgano sin que se encuentre todavía manifestaciones de enfermedad, además, cuando se encuentra todo el cortejo sintomático como para definir la presencia de cualquier enfermedad del trabajo, la situación puede ser irreversible”. (Betancourt, 1999).

En la vida real y en la mayoría de trabajadores esas enfermedades de libro son relativamente poco frecuentes. Lo usual es encontrar amplios sectores de la población laboral con manifestaciones tempranas y menos floridas de alteraciones a la salud. En este campo se encuentran los síntomas y signos aislados, cambios fisiológicos y bioquímicos, sensaciones de intranquilidad, de desgano y falta de motivación para el trabajo, que sin llegar a formar entidades definidas, pueden ser expresiones de condiciones de trabajo patogénicas que merecen la atención de todos.

### **1.6.1 Fases del organismo al estrés**

El endocrinólogo Hans Selye en 1946 describió tres fases sucesivas de adaptación del organismo al estrés. Las tres fases de la reacción defensiva no específica son: alarma, resistencia y agotamiento.

#### **1.6.1.1 Fase de alarma**

“Ante un estímulo estresante, el organismo reacciona automáticamente preparándose para la respuesta, para la acción, tanto para luchar como para escapar del estímulo estresante. En esta fase se activa el sistema nervioso simpático teniendo como signos: dilatación de las pupilas, sequedad de

boca, sudoración, tensión de los músculos, aumento de la frecuencia cardíaca y respiratoria, aumento de la presión arterial y disminución de la secreción gástrica, aumento de la síntesis de glucosa y de la secreción de adrenalina y noradrenalina. Esta reacción transitoria es de corta duración y no resulta perjudicial cuando el organismo dispone de tiempo para recuperarse”. (Caballano, 2012).

#### **1.6.1.2 Fase de resistencia**

“Aparece cuando el organismo no tiene tiempo de recuperarse y continúa reaccionando para hacer frente a la situación. En esta fase aparecen diferentes reacciones metabólicas canalizando al sistema o proceso orgánico específico que sea más capaz de resolverlo, haciendo frente a la presencia del estrés por un plazo indefinido”. (Caballano, 2012).

#### **1.6.1.3 Fase de fatiga**

“Como la energía de adaptación es limitada, si el estrés continua o adquiere bastante intensidad, superando la capacidad de resistencia, el organismo entra finalmente en la fase de agotamiento, colapsando el sistema orgánico enfrentado al estrés, dando lugar a la aparición de alteraciones

psicosomáticas”. (Caballano, 2012).

Es muy importante el diagnóstico oportuno, es decir, la detección de las manifestaciones tempranas de las alteraciones a la salud originadas por el trabajo

“Plantear que las manifestaciones tempranas de las enfermedades, es decir molestias, síntomas que escapan a los procedimientos comunes de exploración, a los que yo agregaría sufrimiento e incomodidad, constituyen el campo de estudio e intervención de los profesionales de la salud encargados de la prevención, reparación y rehabilitación de los que se enfermaron trabajando, se mantiene dentro de la línea teórica, donde los procesos se interpretan en un continuo movimiento de desarrollo y transformación con ligaduras a otros fenómenos y procesos que se encuentran en un plano inmediatamente superior e inferior al cual se manifiestan.

Las molestias, síntomas, sufrimientos e incomodidades constituyen parte de una normalidad sufriente como la denominan Dominique Dessors y Marie Pierre Guiho – Bailly , la cual de persistir las condiciones de trabajo desfavorables terminará en el corto, mediano o largo plazo en síndromes y cuadros clínicos definidos como enfermedades específicas o inespecíficas”. (Betancourt, 1999).

## **1.7 Cuestionario ISTAS 21**

### **1.7.1 Importancia de su utilización**

“Es una herramienta de evaluación de riesgos laborales de naturaleza psicosocial que fundamenta una metodología para la prevención. El método es aplicable a todo tipo de empresas sin distinción de actividad y son aplicables a todo tipo de puestos de trabajo. Si se pretenden analizar, además de los factores psicosociales, otros factores como: la percepción de la salud de los trabajadores y las condiciones de empleo, el método ISTAS 21 es el que se ajusta a este objetivo.

Para la valoración de los aspectos emocionales del trabajo el método ISTAS 21 cuenta con las dimensiones adecuadas para dicha valoración. Para el análisis específico de variables demográficas, el método ISTAS 21 dispone de cálculos para dichas variables”. (CoPsoQ istas 21, 2012).

“El método ISTAS 21 permite la comparación de las puntuaciones obtenidas en la empresa, sujeto de análisis, con las puntuaciones de un referente poblacional”. (Asepeyo, 2005).

### **1.7.2 Principales características del método**

“Identifica y mide factores de riesgo, es decir, aquellas características de la organización del trabajo para las que hay evidencia científica suficiente de que pueden perjudicar la salud. Está basado en evidencias científicas con una base conceptual clara y explícita de Karasek, Johnsony Siegrist.

Es un instrumento internacional ya que es de origen danés y en estos momentos hay adaptaciones del método en España, Reino Unido, Bélgica, Alemania, Brasil, Países Bajos y Suecia.

Se trata de un instrumento diseñado para cualquier tipo de trabajo en el mundo laboral occidental. El cuestionario incluye 21 dimensiones psicosociales, que cubren el mayor espectro posible de la diversidad de exposiciones psicosociales que puedan existir en el mundo del empleo actual. La relevancia para la salud de todas y cada una de estas dimensiones entre las diferentes ocupaciones y sectores de actividad puede ser distinta, pero en todos los casos se usan las mismas definiciones e instrumento de medida, lo que posibilita las comparaciones entre ocupaciones y sectores.

Utiliza la técnica del cuestionario individual. Es anónimo, confidencial y de respuesta voluntaria. Permite la adaptación del cuestionario a la realidad de

la unidad objeto de evaluación. El análisis de los datos está estandarizado y se realiza a través de una aplicación informática de uso muy sencillo. Es una metodología cuyos resultados permiten detectar áreas de mejora y el desarrollo de alternativas más saludables de la organización del trabajo. La identificación de los riesgos se realiza al nivel de menor complejidad conceptual posible, lo que facilita la búsqueda de alternativas organizativas más saludables.

Presenta los resultados para una serie de unidades de análisis previamente decididas y adaptadas a la realidad concreta de la empresa/institución objeto de evaluación (centros, departamentos, ocupaciones, sexo, tipo de contrato, turno, antigüedad, etc.). Ello permite la localización del problema y el diseño de la solución adecuada.

Otro de los aspectos más novedosos del CoPsoQ (ISTAS-21 en el Estado Español) es el uso de niveles de referencia poblacionales para la totalidad de sus dimensiones. Ante la inexistencia de valores límite de exposición la pregunta que se plantea es cómo podemos recomendar de forma razonable qué exposiciones deben ser modificadas en aras a proteger la salud de los y las trabajadoras. Es una metodología de utilización pública y gratuita". (CoPsoQ istas 21, 2012).

### 1.7.3 Definición

“Es un instrumento internacional para la investigación, la evaluación y la prevención de los riesgos psicosociales que tiene su origen en Dinamarca. La primera versión fue realizada por un grupo de investigadores del National Research Centre for the Working Environment (2000). Actualmente tiene una importante dimensión internacional, además de Dinamarca, está validado en España, Alemania y Chile, y otros países<sup>9</sup>; están desarrollando su validación”. (CoPsoQ istas 21, 2012).

#### 1.7.3.1 CoPsoQ-istas21

“Es la versión española del CoPsoQ danés. La primera versión se realizó en el 2003, y en el 2010 se ha presentado la versión 1.5. que introduce algunas mejoras de operatividad del instrumento. Es un instrumento público y de acceso gratuito con el único límite de aceptación de las cláusulas de licencia de uso, basadas en su utilización para la prevención, en la participación del conjunto de los actores que intervienen en la prevención de riesgos, en la garantía de la confidencialidad y en la no modificación del instrumento.

---

<sup>9</sup> China, Irán, Francia y Bélgica.

La versión corta del Cuestionario de Evaluación de riesgos Psicosociales en el Trabajo ISTAS 21 (CoPsoQ), que es la adaptación para el Estado español del Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ). De ISTAS21 (CoPsoQ) existen tres versiones: una larga, diseñada para investigación; una media, diseñada para la evaluación de riesgos en medianas y grandes empresas; y otra corta, diseñada para iniciar la evaluación de riesgos en empresas pequeñas, con menos de 25 trabajadores. También se puede utilizar esta versión corta para valorar individualmente la exposición psicosocial en cualquier puesto de trabajo”. (CoPsoQ istas 21, 2012).

#### **1.7.4 Versión corta para pequeñas empresas y autoevaluación**

“Este instrumento está diseñado para identificar y medir la exposición a seis grandes grupos de factores de riesgo para la salud de naturaleza psicosocial en el trabajo. Esta versión corta no es el único instrumento que puede o deba usarse para la evaluación de riesgos en pequeñas empresas, existen otros métodos<sup>10</sup> que también son muy útiles, pero el uso de este cuestionario es inmediato y para ello no se necesita más apoyo que un lápiz o un bolígrafo. Cada uno podrá analizar sus propias respuestas, comentarlas y compararlas con los compañeros de trabajo”. (CoPsoQ istas 21, 2012).

---

<sup>10</sup> Entrevistas o grupos de discusión.

### **1.7.5 Versión media y sus principales características**

“Está basado en la Teoría General de Estrés, que integra los modelos conceptuales demanda, control y apoyo social de Karasek, Theorell y Johnson, esfuerzo-compensaciones de Siegrist; que aportan el marco conceptual más consolidado sobre la relación entre factores psicosociales laborales - salud y otras aportaciones relevantes como, por ejemplo; las relacionadas con el trabajo emocional de Zapf.

Está concebido para evaluar cualquier tipo de empleo y en cualquier sector de actividad económica, y puede ser utilizado para evaluar todos los puestos de trabajo de una misma organización, ya sea administración pública o empresa privada. Focaliza la identificación de las condiciones de trabajo relacionadas con la organización del trabajo que pueden ser nocivas para la salud y no de las características individuales o de personalidad.

Se centra, operativamente, en la participación de los diferentes agentes en la empresa: trabajadores/as y sus representantes así como directivos/as, con el apoyo de los técnicos de prevención, todos ellos integrantes de un Grupo de Trabajo vigente a lo largo de todo el proceso: desde la preparación y obtención de datos, posterior propuesta, implementación y evaluación de medidas preventivas.

Permite estimar la magnitud de los riesgos a través de puntuaciones y el porcentaje de trabajadores/as expuestos es decir prevalencia de la exposición, utilizando un cuestionario estandarizado; el método epidemiológico y valores de referencia que han sido obtenidos a partir de una encuesta representativa de la población asalariada en España.

El cuestionario utilizado está validado, en razón de que se ha comprobado que mide efectivamente lo que dice medir; y es fiable porque se ha comprobado que todas las medidas que produce son repetibles.

La presentación de los resultados se expone para distintas unidades de análisis: para el conjunto de la empresa, para cada una de las secciones que lo componen, para cada puesto de trabajo, sexo, edad, antigüedad, relación laboral, jornada en contrato, horario y días de la semana laborables trabajados. De esta manera se localizan los problemas y se facilita el diseño de las soluciones adecuadas.

El proceso del método garantiza la elaboración de los documentos de evaluación de riesgos y de planificación de la acción preventiva según la Ley de prevención de Riesgos Laborales de España, Art.23. Triangula los resultados debido que éstos requieren una interpretación discutida y acordada en el seno del Grupo de Trabajo, lo que constituye la mayor

garantía de objetividad y facilita que las medidas preventivas propuestas sean factibles y oportunas.

Es una metodología de utilización pública y gratuita. Se obtiene en castellano a través de la página web de ISTAS de la Universidad de Santiago de Compostela, España. Esta metodología acredita el cumplimiento riguroso de los requisitos legales aplicables a la evaluación de riesgos psicosociales y la planificación de la actividad preventiva, los cuales están previstos en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y en el Reglamento de los Servicios de Prevención”. (CoPsoQ istas 21, 2012).

### **1.7.6 Cuestionarios de evaluación de factores psicosociales**

Para la evaluación de los factores de riesgos psicosociales se pueden manejar como herramientas los siguientes cuestionarios:

#### **1.7.6.1 Método ISTAS 21**

“Es una metodología de evaluación e intervención preventiva de los factores de riesgo de naturaleza psicosocial. Existe tres tipos de cuestionarios: uno

para centros de 25 o más trabajadores, otro para centros de menos de 25 trabajadores y otro para investigadores. Este instrumento conceptualiza cuatro grandes dimensiones<sup>11</sup> de las que forman parte un total de 20 dimensiones, a la que se añadió la dimensión de doble presencia. Estas 21 dimensiones psicosociales tratan de cubrir la mayoría de los riesgos psicosociales que pueden existir en el mundo laboral”. (Mansilla, 2012).

Las dimensiones de exposición que miden la versión media de este método son:

#### **1.7.6.1.1 Doble presencia**

Esta dimensión se refiere a la doble jornada laboral de las mujeres trabajadoras, debido a que trabajan en la empresa y en casa; lo que involucra conflictos para conciliar tanto las necesidades familiares con las necesidades laborales.

---

<sup>11</sup> Las dimensiones mencionadas son las siguientes: Exigencias psicológicas en el trabajo, trabajo activo y desarrollo de habilidades, apoyo social en la empresa, calidad de liderazgo y compensaciones.

#### **1.7.6.1.2 Exigencias psicológicas cuantitativas**

Las exigencias psicológicas cuantitativas son aquellas que se establecen como la relación entre la cantidad o volumen de trabajo y el tiempo disponible para ejecutarlo. Se presentan cuando hay más trabajo del que se puede realizar en el tiempo fijado.

#### **1.7.6.1.3 Exigencias psicológicas cognitivas**

Son aquellas exigencias generadas por la toma de decisiones, tener ideas nuevas, memorizar; manejar conocimiento y controlar muchas cosas a la vez. Las exigencias cognitivas no se pueden considerar ni dañinas ni favorables, ya que está en función de los recursos disponibles; si se cuenta con los recursos adecuados pueden favorecer al desarrollo de habilidades y si no pueden representar una carga.

#### **1.7.6.1.4 Exigencias psicológicas emocionales**

Son las ocasionadas por las exigencias emocionales que perjudican a los sentimientos y demandan de la capacidad para entender la situación de

otras personas que también tienen emociones y sentimientos.

#### **1.7.6.1.5 Exigencias psicológicas de esconder emociones**

Se trata de reacciones y opiniones negativas que el trabajador esconde a clientes, superiores, compañeros; compradores o usuarios por razones profesionales.

#### **1.7.6.1.6 Exigencias psicológicas sensoriales**

Son las exigencias laborales en relación a los sentidos.

#### **1.7.6.1.7 Influencia**

Esta dimensión hace referencia a poseer margen de decisión, de autonomía, en relación al contenido y las condiciones de trabajo.

#### **1.7.6.1.8 Posibilidades de desarrollo**

Este aspecto aprecia si el trabajo es fuente de oportunidades de desarrollo de las habilidades y de los conocimientos.

#### **1.7.6.1.9 Control sobre los tiempos de trabajo**

El control sobre los tiempos de trabajo valora la capacidad para decidir sobre los tiempos de trabajo y de descanso que encierra las pausas, fiestas y vacaciones.

#### **1.7.6.1.10 Sentido del trabajo**

El sentido del trabajo se define como el poder relacionarlo con otros valores o fines distintos a los simplemente instrumentales.

#### **1.7.6.1.11 Integración en la empresa**

Se refiere a la participación de cada trabajador en la empresa.

#### **1.7.6.1.12 Previsibilidad**

La previsibilidad valora la necesidad del trabajador de contar con la información adecuada y suficiente para adaptarse a los cambios que pueden afectar a su vida.

#### **1.7.6.1.13 Claridad de rol**

“Se refiere a la definición del puesto de trabajo y de las tareas a realizar”.  
(Mansilla, 2012).

#### **1.7.6.1.14 Conflicto de rol**

“Se trata de las exigencias contradictorias que se presentan en el trabajo y

de los conflictos de carácter profesional o ético, cuando las exigencias de lo que hay que hacer entra en conflicto con las normas y valores personales”. (Mansilla, 2012).

#### **1.7.6.1.15 Calidad de liderazgo**

“Hace referencia a la calidad de dirección y gestión de los jefes”. (CoPsoQ original danés, 2000).

#### **1.7.6.1.16 Refuerzo**

“Es la retroalimentación de compañeros y superiores sobre cómo se trabaja”. (Mansilla, 2012).

#### **1.7.6.1.17 Apoyo social en el trabajo**

“Hace referencia al hecho de recibir el tipo de ayuda que se necesita y en el momento adecuado, tanto de los compañeros de trabajo como de los superiores”. (Mansilla, 2012).

#### **1.7.6.1.18 Posibilidades de relación social**

“Se trata de la posibilidad de relacionarse socialmente en el trabajo, es decir de la existencia de una red social en el trabajo”. (Mansilla, 2012).

#### **1.7.6.1.19 Sentimiento de grupo**

“Se refiere a la calidad de la relación con los compañeros de trabajo, representa el componente emocional del apoyo social”. (Mansilla, 2012).

#### **1.7.6.1.20 Inseguridad en el trabajo**

“Se refiere a la inseguridad en el empleo, la temporalidad y, en general a la precariedad laboral, con condiciones de trabajo que implican: movilidad funcional y geográfica, cambios en la jornada y horario de trabajo, salario forma de pago y carrera profesional”. (Mansilla, 2012).

#### **1.7.6.1.21 Estima**

“Hace referencia al reconocimiento del esfuerzo realizado para desempeñar el trabajo por parte los superiores, y de recibir el apoyo adecuado y un trato justo en el trabajo”. (Mansilla, 2012).

#### **1.7.6.2 Cuestionario del método de evaluación de factores psicosociales - Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo**

“El cuestionario del método de evaluación de factores psicosociales es un instrumento, elaborado en el Centro Nacional de Condiciones de Trabajo de Barcelona-España, tiene como objetivo la obtención de información, a partir de las percepciones de los trabajadores sobre distintos aspectos de su trabajo, para valorar las condiciones psicosociales de la empresa”. (Mansilla, 2012).

Este método abarca siete factores psicosociales:

#### **1.7.6.2.1 Carga mental**

“Se refiere al esfuerzo intelectual que debe realizar el trabajador para hacer frente al conjunto de demandas que recibe en el curso de realización de su trabajo”. (Mansilla, 2012).

#### **1.7.6.2.2 Autonomía temporal**

“Este factor considera la discreción concedida al trabajador sobre la gestión de su tiempo de trabajo y de descanso”. (Mansilla, 2012).

#### **1.7.6.2.3 Contenido de trabajo**

“Hace referencia al grado en que el conjunto de tareas que desempeña el trabajador activa una cierta variedad de capacidades humanas, responden a una serie de expectativas y necesidades, y permiten su desarrollo psicológico”. (Mansilla, 2012).

#### **1.7.6.2.4 Supervisión-participación**

“Define el grado de autonomía decisional del trabajador”. (Mansilla, 2012).

#### **1.7.6.2.5 Definición de rol**

“Considera los problemas que pueden derivarse del rol laboral y organizacional otorgado a cada trabajador y, sobre todo, a la ambigüedad de rol y al conflicto de rol”. (Mansilla, 2012).

#### **1.7.6.2.6 Interés por el trabajador**

“Hace referencia al grado en que la empresa muestra preocupación de carácter personal y a largo plazo por el trabajador”.

#### **1.7.6.2.7 Relaciones personales**

“Mide la calidad de las relaciones personales de los trabajadores”. (Mansilla, 2012).

### **1.7.6.3 Cuestionario de factores psicosociales- Identificación de situaciones de riesgo- Instituto Navarro de Salud Laboral**

“Este instrumento de evaluación sirve para llevar a cabo el primer acercamiento al estado general de la empresa desde el punto de vista psicosocial. Aquellas áreas donde surjan deficiencias serán el punto de arranque para evaluaciones de riesgo más específicas”. (Mansilla, 2012).

Se estudian cuatro variables:

#### **1.7.6.3.1 Participación, implicación, responsabilidad**

“Define el grado de autonomía del trabajador para tomar decisiones”. (Mansilla, 2012).

#### **1.7.6.3.2 Formación, información, comunicación**

“Se refiere al grado de interés personal que la organización demuestra por los trabajadores facilitando el flujo de informaciones necesarias para el

correcto desarrollo de las tareas”. (Mansilla, 2012).

#### **1.7.6.3.3 Gestión del tiempo**

“Establece el nivel de autonomía concedida al trabajador para determinar la cadencia y ritmo de su trabajo, la distribución de las pausas y la elección de las vacaciones de acuerdo a sus necesidades personales”. (Mansilla, 2012).

#### **1.7.6.3.4 Cohesión de grupo**

“Se refiere al patrón de estructura del grupo, de las relaciones que emergen entre los miembros del grupo. Este concepto incluye aspectos como solidaridad, atracción, ética, clima o sentido de comunidad. También se incluyen en este cuestionario tres preguntas con el objetivo de reconocer la vulnerabilidad de la empresa a la existencia de acoso laboral”. (Mansilla, 2012).

## **1.7.7 Principales logros del método**

### **1.7.7.1 Garantiza la participación de los agentes sociales**

“La prevención no puede tener éxito sin la participación de los agentes sociales y sus representantes. La participación no es solamente un derecho protegido por las leyes, sino un requisito técnico y metodológico imprescindible para una evaluación de riesgos de calidad en la que sustentan las medidas preventivas. El conocimiento científico y técnico y el fundamentado en la experiencia son complementarios y necesarios en el proceso de intervención preventiva. Sin participación, se obtendría información parcial y sesgada que se interpretaría deficientemente, el diagnóstico de los problemas sería erróneo y las propuestas preventivas inadecuadas o irrealizables. Por el contrario, la participación de los agentes sociales, representantes de las y los trabajadores y directivos, permiten enriquecer el conocimiento y facilita la toma de las decisiones preventivas más acertadas y aceptadas, constituyendo un elemento de indiscutible importancia para la eficacia y la factibilidad de propuestas preventivas”. (CoPsoQ istas 21, 2012).

### **1.7.7.2 Incorpora conocimiento y metodología científica**

“El conocimiento científico permite identificar las características de la organización del trabajo que afectan la salud y cómo proceder para poderlas identificar, localizar, medir, valorar y controlar en el ambiente de trabajo.

La Teoría General de Estrés en relación al ambiente de trabajo, que se desarrolla más adelante, constituye el marco teórico del CoPsoQ-istas21 y define las 20 exposiciones psicosociales que deben ser evaluadas en las empresas porque sobre ellas existe evidencia científica suficiente de que afectan la salud”. (CoPsoQ istas 21, 2012).

### **1.7.7.3 Incorpora un cuestionario estandarizado válido y fiable**

“El uso de cuestionarios estandarizados es imprescindible para la evaluación de riesgos psicosociales. Las entrevistas individuales realizadas en las empresas, pueden ser de gran utilidad en proyectos de investigación, no son apropiadas para evaluación de riesgos.

Las entrevistas no permiten comprobar su validez ni fiabilidad, producen

resultados difíciles de contrastar e interpretar, con lo que no generan la confianza suficiente entre los agentes sociales, además de requerir el uso intensivo de recursos muy especializados, escasos y caros, inasumibles en la práctica para una gran mayoría de empresas, por lo que no representan una opción válida ni realista para la evaluación de riesgos.

Es por ello que las instituciones líderes internacionalmente en salud laboral se han centrado en el desarrollo de cuestionarios estandarizados como la única estrategia válida y operativa para que la evaluación de riesgos psicosociales pueda ser una realidad en todas las empresas”. (CoPsoQ istas 21, 2012).

#### **1.7.7.4 Utiliza el método epidemiológico**

“Otro de los aspectos clave de la utilidad de los cuestionarios estandarizados para la evaluación de riesgos es el empleo del método epidemiológico como estrategia de análisis, definiendo unidades de análisis con sentido preventivo y comparando las medidas obtenidas con sus equivalentes poblacionales para hacer posible el paso de la medida a la valoración. CoPsoQ-istas21 permite definir hasta nueve unidades de análisis (lo que supone que los resultados pueden presentarse para cada una de ellas) que incluyen todos los ejes centrales de la interacción entre la organización y las

condiciones de trabajo, las personas y la salud (como la edad, el sexo y el puesto de trabajo ocupado) y suministra indicadores de comparación directa entre estas medidas y sus correspondientes valores de referencia poblacionales”. (CoPsoQ istas 21, 2012).

#### **1.7.7.5 Incorpora valores de referencia**

“El establecimiento de valores de referencia es la base más racional y factible para la determinación de niveles de acción en las empresas dada la imposibilidad de establecer niveles límite para las exposiciones psicosociales como los que se utilizan para exposiciones a contaminantes como los TLV”. (CoPsoQ istas 21, 2012).

#### **1.7.7.6 Triangula los resultados a través de la participación**

La triangulación es una poderosa técnica que facilita la validación de datos a través de la verificación cruzada de más de dos fuentes.

En el caso de CoPsoQ-istas21, la combinación de las visiones de representantes de la dirección, de las y los trabajadores y de técnicos de

prevención facilita la comprensión de la información que se analiza teniendo en cuenta la forma y las circunstancias específicas del cómo y el cuándo se obtuvo, constituyendo una alternativa complementaria a los criterios de fiabilidad y validez, y aumentando la credibilidad y la confianza en los resultados. (CoPsoQ istas 21, 2012).

#### **1.7.7.7 Facilita la acción sobre el origen de los riesgos**

“Actuar sobre el origen de los riesgos es un requerimiento legal y un requisito técnico para la eficacia de la prevención. La ley antepone claramente la acción preventiva sobre el origen de los riesgos a otro tipo de acciones, y se ha demostrado que las acciones más efectivas son las que se dirigen a introducir cambios en el origen de las exposiciones psicosociales o, lo que es lo mismo, en la organización del trabajo y sus aspectos más concretos en las empresas como las prácticas de gestión de la mano de obra. En consecuencia, el proceso de evaluación de riesgos debe facilitar la identificación del origen de las exposiciones de riesgo más allá de la identificación, localización y medida de éstas”. (CoPsoQ istas 21, 2012).

### 1.7.7.8 Aplicable a todas las empresas

“CoPsoQ-istas21, fue diseñado para ser aplicable a la realidad de la empresa y de la prevención de riesgos laborales. Basado en teoría científica y diálogo social, requiere su adaptación a la empresa y facilita instrumentos para ello: manuales, criterios de valoración, aplicación informática y sitio web; que contienen materiales prácticos muy diversos.

Es de dominio público y uso gratuito, fruto de la investigación y cooperación internacional, actualizado regularmente, y que cuenta con instrucciones de uso normativo en la Nota Técnica de Prevención # 703 del INSHT<sup>12</sup> y en el manual para la identificación y Evaluación de Riesgos Laborales de la Generalitat de Catalunya. Incorpora los requisitos legales

El método CoPsoQ-istas21, tanto en lo que se refiere al contenido científico como al proceso de intervención, cumple con los requisitos legales de evaluación de riesgos y planificación de la actividad preventiva. Dichos requisitos están regulados en Ley de Prevención de Riesgos Laborales, Ley 31/1995, de 8 de noviembre<sup>13</sup> y el Reglamento de los Servicios de

---

<sup>12</sup> Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

<sup>13</sup> A partir de ahora Ley de Prevención de Riesgos Laborales LPRL. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo. España.

Prevención, RD 38/1997, del 17 de enero<sup>14</sup>". (CoPsoQ istas 21, 2012).

“Las características del método desarrolladas hasta ahora suponen el cumplimiento de los principales requerimientos legales:

Garantiza la participación de los agentes sociales, el proceso de intervención garantiza la participación de los agentes sociales en la empresa, incorpora el conocimiento y la metodología científica, incorpora el conocimiento científico existente, evalúa condiciones de trabajo, ofrece criterios objetivos de valoración del riesgo, localiza la exposición, identifica y valora el riesgo, dando cabida a la información recibida por los trabajadores, permite estimar la magnitud de los riesgos, la triangulación de resultados, así como la validez y fiabilidad de la herramienta de identificación y medida permiten proporcionar confianza, facilita la intervención en origen, su planificación y seguimiento, prioriza la intervención en origen, el conjunto del proceso se realiza con una finalidad preventiva, facilita la planificación de la actividad preventiva, facilita la elaboración de la documentación, facilita la elaboración de los documentos de evaluación de riesgos y planificación de la actividad preventiva”. (CoPsoQ istas 21, 2012).

---

<sup>14</sup> A partir de ahora Reglamento de Servicios de Prevención RSP.

## 1.8 Intervención preventiva

“La intervención preventiva es aquella que se desarrolla antes de que se produzca la alteración de la salud o bien sirve para controlarla, a fin de evitar su reiteración. Se interviene en las condiciones de trabajo eliminando el factor de riesgo o bien se protege a los trabajadores a través de mecanismos colectivos o individuales, cuando eliminar el factor de riesgo no es posible.

Así, en relación con las intervenciones preventivas, otra cuestión básica a considerar es el ámbito en el que éstas se llevan a cabo: bien en las condiciones de trabajo prevención/protección o en el individuo protección. De esta forma, tratar un trastorno de salud por más que se haga de forma precoz, no se puede considerar una intervención preventiva en el ambiente de trabajo ni en el examen de salud periódico.

El proceso de intervención preventiva debe seguir pasos que son imprescindibles para concluir con el proceso de evaluación de riesgos psicosociales y planificación de la actividad preventiva”. (CoPsoQ istas 21, 2012).

## **1.8.1 Pasos de intervención preventiva**

### **1.8.1.1 Discusión del informe preliminar**

“El grupo de trabajo debe considerar el informe preliminar para analizar los datos, discutir el origen de las exposiciones y proponer las medidas de intervención preventiv”. ”. (CoPsoQ istas 21, 2012).

### **1.8.1.2 Elaboración del documento de evaluación de riesgos**

“Las conclusiones del grupo de trabajo deben ser entorno a los resultados del informe preliminar, el origen de las exposiciones nocivas o desfavorables y las medidas preventivas para controlarlas deben ser plasmadas en matrices de exposición de origen”. ”. (CoPsoQ istas 21, 2012).

### **1.8.1.3 Puesta en marcha de las medidas preventivas acordadas mientras se debate la evaluación de riesgos**

“Durante el proceso de evaluación, el grupo de trabajo deberá ir acordando

la puesta en marcha de medidas preventivas. Éstas se incorporarán en la planificación de la actividad preventiva general que esté en vigor en esos momentos en la empresa, identificando plazos, recursos y responsables”. ”. (CoPsoQ istas 21, 2012).

#### **1.8.1.4 Planificación de la acción preventiva**

“El grupo de trabajo priorizará y concretará las medidas preventivas acordadas que no puedan llevarse a cabo de forma inmediata en el plan de actividades preventivas específico, identificando plazos, recursos y responsables.

A lo largo de estas fases el grupo de trabajo identificará y desarrollará las acciones de información y participación de la plantilla del cuestionario.

Los documentos de evaluación de riesgos y planificación de la actividad preventiva se ratificarán en el comité de seguridad y salud (en las empresas con cuestionarios inferiores a 50 personas, mediante acuerdo específico entre delegados y delegadas de prevención y la representación empresarial), con el fin de dar cumplimiento a la norma en cuanto a los organismos y agentes con capacidad negociadora”. ”. (CoPsoQ istas 21, 2012).

## **CAPÍTULO II**

### **METODOLOGÍA**

#### **2.1 Antecedentes**

##### **2.1.1 Macro**

El estudio de los aspectos organizacionales y psicosociales y su relación con la salud laboral, no es nuevo aunque si la importancia y reconocimiento que ha adquirido en los últimos años<sup>15</sup>. Como consecuencia de los importantes cambios en las organizaciones y de los procesos de globalización actual, la exposición a los riesgos psicosociales se ha hecho más frecuente e intensa, haciendo conveniente y necesario su identificación, evaluación y control con el fin de evitar sus riesgos asociados para la salud y la seguridad en el trabajo<sup>16</sup>.

---

<sup>15</sup> EU-OSHA, 2002; Houdmont y Leka 2010; Leka y Houdmont, 2010; Näswall, Hellgren, Sverke, 2008.

<sup>16</sup> EU-OSHA, 2007. Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo.

Muchos autores han demostrado que los factores psicosociales relacionados con el trabajo contribuyen a una serie de daños para la salud. Se han acumulado pruebas que demuestran que existe una relación entre síndromes no específicos de carácter psicológico, de comportamiento o somáticos y condiciones de trabajo estresantes. Por otra parte, el trabajo integra factores psicosociales positivos propicios para la conservación, e incluso el mejoramiento de la salud. El enfoque más estándar para tratar las relaciones entre el medio ambiente psicológico del trabajo y la salud de los trabajadores es la aplicación del concepto de estrés.

Tanto en los países en desarrollo como en los Estados industrializados, el medio ambiente de trabajo y el marco de vida pueden provocar la acción de factores psicosociales negativos cuya importancia relativa para la aparición de enfermedades puede variar ampliamente. Sin embargo, la importancia de los factores psicosociales desfavorables de origen profesional ha ido aumentando considerablemente. “Se han definido como características del medio de trabajo que crean una amenaza para el individuo”. Según Caplan y colaboradores (1975).

Tras la lectura de los estudios dedicados a los factores estresantes de origen profesional y a los trastornos que se derivan de los mismos a nivel psicológico, fisiológico y del comportamiento, llegan a la conclusión de que

aproximadamente entre el 5 y el 10 por ciento de la población activa<sup>17</sup> tropieza con problemas graves<sup>18</sup>.

### 2.1.2 Meso

“El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado”. (Pebel Consultores Cía. Ltda, 2011)

La estructura legal de la Constitución Política de Montecristi que se basa en el ordenamiento jurídico de Hans Kelsen, los tratados y convenios internacionales, por el cual Ecuador es signatario de los mismos: Convenios de la OIT<sup>19</sup> que se basan en principios entre otros como: La eliminación de todas las formas de trabajo forzoso, la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación. El Convenio 29, relativo al trabajo forzoso y obligatorio. Convenio 105, relativo a la abolición del trabajo forzoso.

---

<sup>17</sup> Tomando en cuenta el grupo de más edad.

<sup>18</sup> Oficina Internacional del Trabajo Ginebra, Factores Psicosociales en el Trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención, Serie Seguridad, Higiene y Medicina del Trabajo Núm. 56, Informe del Comité Mixto OIT-OMS sobre Medicina del Trabajo, novena reunión Ginebra, 18-24 de septiembre de 1984

<sup>19</sup> Organización Internacional de trabajo.

Convenio 100, relativo a la igualdad de remuneración. Convenio 111, relativo a la discriminación en materia de empleo y ocupación. Convenio 138, relativa a la edad mínima de admisión al empleo. Convenio 182, relativo a la prohibición de las peores formas de trabajo infantil.

Hoy en día cuando se habla de prevención de riesgos laborales se enfoca en el derecho laboral incluso la “Codificación del Código del Trabajo” (RO 167: 16-diciembre-2005) menciona en su Capítulo V “De la prevención de los riesgos, de las medidas de seguridad e higiene, de los puestos de auxilio, y de la disminución de la capacidad para el trabajo” (28). Pero uno de los datos más interesantes que llama la atención fue que el 6 de octubre de 1928 se expidió la “Ley sobre responsabilidades de accidentes de trabajo” y en su Art 2., menciona “que accidentes es toda lesión corporal que el obrero o empleado sufra con ocasión o por consecuencia del trabajo que ejecuta por cuenta ajena.

El Código actual menciona en su Art. 348, que accidente de trabajo es todo suceso imprevisto y repentino que ocasiona al trabajador una lesión corporal o perturbación funcional, con ocasión o por consecuencia del trabajo que ejecuta por cuenta ajena.

La evaluación de riesgos psicosociales encajaba en la gestión técnica para lo cual se sugería ejemplos de métodos para su evaluación como: Psicometrías, Diana, Psicotox, etc. Algunos de estos instrumentos son usados para evaluaciones de neurotoxicidad y no de factores de riesgos psicosociales. Un ejemplo en Ecuador fue aplicado el método VTS similar al método cubano Diana para medir los efectos de la exposición a hidrocarburos aromáticos en las funciones cognitivas superiores en trabajadores de petrolíferas: Un estudio transversal. Realizado por la Universidad de Huelva – España en las tres refinerías de la Empresa Pública de Hidrocarburos del Ecuador, Petroecuador este año.

Una de las pocas disposiciones que menciona a factores de riesgos psicosocial es el “Reglamento general del seguro de riesgos de trabajo” (RO 579: 10-diciembre-1990), en su Art. 4, menciona que “Se consideran agentes específicos que entrañan el riesgo de enfermedad profesional entre ellos a los agentes psico-fisiológicos entre los que está la tensión psíquica, que podría producir como enfermedad profesional una Neurosis profesional incapacitante, de acuerdo al Art. 6. Para lo cual el trabajador debe estar afiliado al IESS con su respectivo aviso de entrada y tener por lo menos seis imposiciones mensuales obligatorias.

“En los casos en que se advierta indicios de una enfermedad profesional, el empleador o el trabajador comunicarán inmediatamente a las dependencias

del IESS para la investigación y adopción de las medidas pertinentes, mediante el respectivo aviso”. (Pebel Consultores Cía. Ltda., 2011)

Se considerará también como enfermedad profesional, aquella que así lo determinare la Comisión de Valuación de las Incapacidades, para lo cual se deberá comprobar la relación de causa a efecto entre el trabajo, desempeñado y la afección aguda o crónica resultante en el asegurado, para lo cual el Departamento de Medicina del Trabajo presentará el informe respectivo.

Por lo expuesto las empresas sujetas al régimen del IESS deberán cumplir las normas y regulaciones sobre prevención de riesgos establecidas en la Ley, Reglamento de Salud y Seguridad de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo, y las recomendaciones específicas efectuadas por los servicios técnicos de prevención, a fin de evitar los efectos adversos de los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales, así como también de las condiciones ambientales desfavorables para la salud de los trabajadores.

“El Seguro General de Riesgos del Trabajo efectuará periódicamente evaluaciones y verificaciones para controlar el cumplimiento de las disposiciones mencionadas. Contemplan básicamente varios aspectos como planes y programas de prevención de riesgos de accidentes y enfermedades profesionales”. (Pebel Consultores Cía. Ltda., 2011).

El Reglamento de seguridad y salud de los trabajadores y mejoramiento del medio ambiente de trabajo (RO 565: 17-Nov-1986) menciona entre las prohibiciones del empleador: Permitir que el trabajador realice una labor riesgosa para la cual no fue entrenado previamente. Podemos mencionar la formación, entrenamiento y toma de conciencia, unido al riesgo a que están expuestos los trabajadores.

El Ministerio de Relaciones Laborales debe proponer un Acuerdo Ministerial que trate sobre 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 patologías causadas por el estrés ocupacional.

Es necesario propender a la creación del derecho positivo en el Ecuador respecto a normas jurídicas que sean el resultado de investigaciones de carácter técnico sobre la prevención de riesgos psicosociales con la finalidad de disminuir su número y atenuar sus consecuencias.

Si bien el Mandato Constituyente No 8, prohíbe toda forma de precarización, como la intermediación laboral y la tercerización en las actividades propias y habituales de la empresa o persona empleadora, la contratación laboral por horas, o cualquiera otra que afecte los derechos de las personas

trabajadoras en forma individual o colectiva. También impone sanciones a las violaciones de las normas del Código del Trabajo, para lo cual impondrá multas de un mínimo de tres y hasta veinte salarios básicos unificados del trabajador en general.

La normativa legal sobre riesgos psicosociales en el país es muy escasa, se presentan como enunciados generales mas no como procedimientos en el cual se tipifique o determine riesgos psicosociales. (Pebel Consultores Cía. Ltda., Disponible en: <http://pebelconsultores.com/legal/requisitos-legales-y-los-riesgos-psicosociales-en-materia-de-prevencion-en-el-ecuador/>, 2011)

### **2.1.3 Micro**

La empresa PRODEGEL S.A en los años 2010 y 2011 realizó una investigación sobre los factores de riesgos psicosocial, como parte de la Gestión del Talento Humano y en atención a las disposiciones del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo (SASST), implementado por el IESS.

El objetivo que persiguió la medición fue: *Establecer* medidas preventivas adecuadas, encaminadas a asegurar una salud física y mental a los trabajadores de PRODEGEL S.A.; los resultados obtenidos son

considerados como oportunidades para establecer mejoras en la organización del trabajo. El objetivo planteado con la evaluación de los riesgos psicosociales se cumplió debido a que con una detección inicial permitió el análisis de la presencia de estos factores de riesgos y el departamento de talento humano trabajó en los resultados de la aplicación del ISTAS 21, mediante reuniones con los líderes de grupo de cada cédula en el área operativa y a nivel del área administrativas se conversó con los jefes de área los cuales estaban consientes acerca de la organización de trabajo debe ser planificada y coordinada para evitar errores o sobrecarga de trabajo.

## **2.2 Significado del Problema**

En la empresa PRODEGEL S.A, realizando un acercamiento empírico a la situación se detecta que existen manifestaciones tempranas de las alteraciones a la salud de los colaboradores de la empresa, relacionadas con la sobrecarga del trabajo, la calidad del liderazgo influyendo en factores de estrés laboral, repercutiendo en absentismo laboral y rendimiento laboral, la empresa ni cuenta con planes claros de prevención vinculados a los factores de riesgo social.

### 2.2.1 Indicadores

La empresa PRODEGEL S.A en los años 2010 y 2011 realizó una investigación sobre los factores de riesgos psicosocial, como parte de la Gestión del Talento Humano.

**Tabla 2. 1 Prevalencia de enfermedades**

<b>Año 2011</b>	<b>Número de trabajadores</b>
Enfermedades de tipo respiratorio	218
Digestivas	138
Enfermedades musculo esqueléticas	152
Dermatológicas	35
Oftálmicas	37
Otras enfermedades	124

**Fuente:** Departamento médico Prodegel, 2011.

**Elaborador por:** LESCANO, Grace

Según datos obtenidos en el departamento médico de la empresa en el año 2011 existe la prevalencia de algunas enfermedades de tipo respiratorio 218 trabajadores, digestivas 138 personas, enfermedades musculo esqueléticas 152, dermatológicas padecieron 35 empleados, oftálmicas 37 y otras enfermedades 124 personas.

## **2.3 Definición del Problema**

¿Cómo influye la presencia de los factores de riesgo psicosocial en las manifestaciones tempranas en la salud de los colaboradores de la empresa PRODEGEL S.A?

### **2.3.1 Preguntas Básicas**

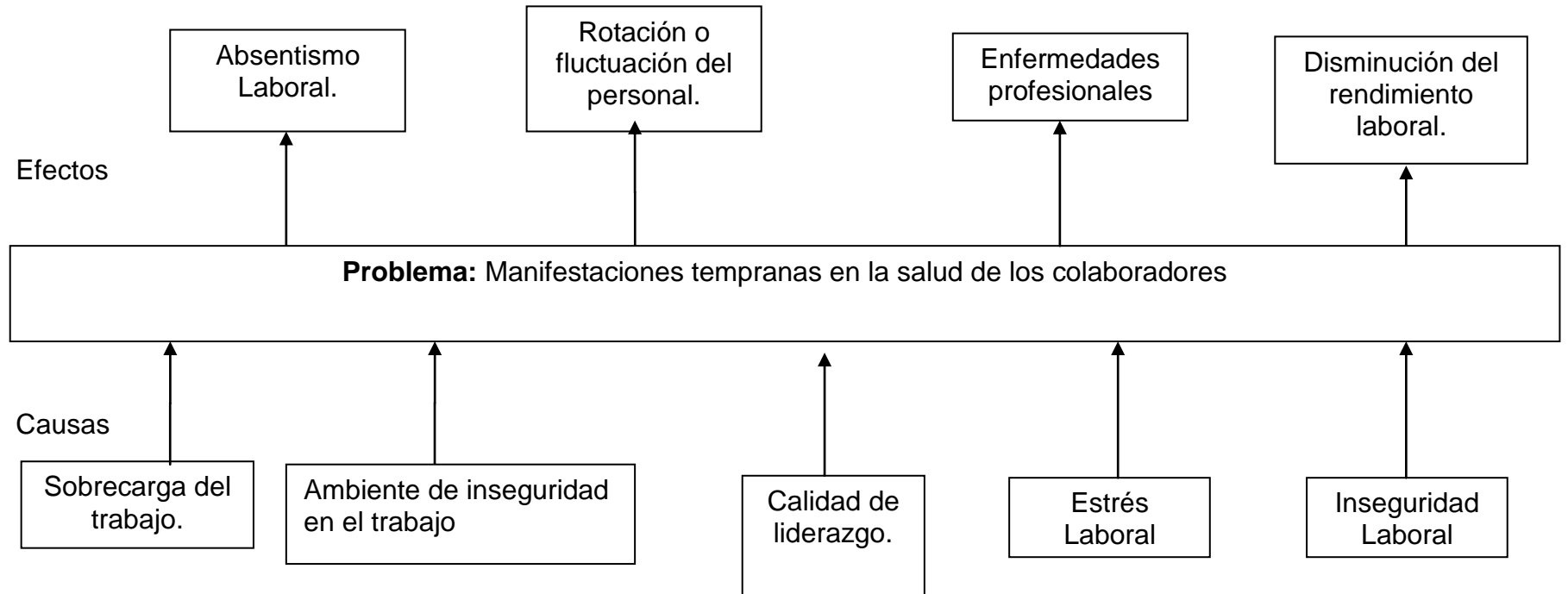
¿Cuáles son los factores de riesgos psicosocial a los cuales están expuestos los trabajadores de la empresa PRODEGEL S.A?

¿Cuáles son las manifestaciones tempranas en la salud de los colaboradores?

¿Cómo se puede minimizar la aparición de manifestaciones tempranas en la salud con mayor incidencia en los colaboradores de PRODEGEL S.A?

## 2.4 Planteamiento del problema

Gráfico 2. 1 Árbol de Problemas



**Fuente:** Investigación

**Elaborado por:** LESCANO, Grace.

## **2.5 Delimitación del Problema**

### **2.5.1 Contenido**

**2.5.1.1 Campo:** Seguridad y Salud Ocupacional

**2.5.1.2 Área:** Riesgo Psicosocial

**2.5.1.3 Aspecto:** Psicología Organizacional

### **2.5.2 Delimitación Espacial**

La Investigación se realizará en la empresa PRODEGEL S.A.

### **2.5.3 Delimitación Temporal**

Octubre 2012 – Abril 2013.

### **2.5.4 Unidades de observación**

Unidades administrativas y operativas de la empresa PRODEGEL S.A

## **2.6 Hipótesis**

La evaluación de los riesgos psicosociales determinará dimensiones desfavorables que a su vez generan la aparición de manifestaciones tempranas en la salud de los trabajadores de la empresa PRODEGEL S.A.

## **2.7 Variables e Indicadores**

### **2.7.1 Variable Independiente**

Factores de riesgo psicosocial

#### **2.7.1.1 Indicadores**

#### **2.7.1.2 Contenido del trabajo**

#### **2.7.1.3 Sobrecarga y ritmo**

#### **2.7.1.4 Horarios**

#### **2.7.1.5 Control**

#### **2.7.1.6 Ambiente y Equipos**

**2.7.1.7** Cultura organizacional y funciones

**2.7.1.8** Relaciones interpersonales

**2.7.1.9** Rol en la organización

**2.7.1.10** Desarrollo de carreras

**2.7.1.11** Relación Trabajo-Familia

**2.7.1.12** Seguridad

## **2.7.2 Variable Dependiente**

Manifestaciones tempranas en la salud de los colaboradores.

### **2.7.3 Indicadores**

**2.7.3.1** Cambios fisiológicos y bioquímicos

**2.7.3.2** Sensaciones de intranquilidad

**2.7.3.3** Desgano

**2.7.3.4** Falta de motivación para el trabajo

## **2.8 Objetivos**

### **2.8.1 Objetivos**

#### **2.8.1.1 Objetivo General**

Evaluar los factores de riesgo psicosocial con el método ISTAS 21 versión media, para determinar dimensiones desfavorables que generan la

aparición de manifestaciones tempranas en la salud de los colaboradores de la empresa Prodegel S.A durante el período octubre 2012 - abril 2013.

### **2.8.1.2 Objetivos Específicos**

**2.8.1.2.1** Identificar la presencia de manifestaciones tempranas en salud de los trabajadores de la Empresa Prodegel S.A utilizando datos de morbilidad.

**2.8.1.2.2** Determinar los factores de riesgo desfavorables con mayor incidencia aplicando el cuestionario ISTAS 21 versión media.

**2.8.1.2.3** Establecer un plan de intervención preventivo para evitar manifestaciones tempranas en la salud de los colaboradores de la empresa PRODEGEL S.A.

## **2.9 Método**

Por el enfoque será una investigación cuali-cuantitativa pues se obtendrá información directa de los investigados, en virtud de lo cual será factible desarrollar un análisis crítico de los resultados y proponer la alternativa de solución.

La metodología que será utilizada es la correlacional debido a que la aplicación del cuestionario ISTAS 21 versión media es una herramienta que nos permitirá la identificación de dimensiones desfavorables y que a su vez guardan relación directa o influyen en la aparición de manifestaciones tempranas en la salud de los trabajadores de la empresa PRODEGEL S.A.

### **2.9.1 Modalidad básica de la investigación**

La presente investigación se contextualizará en la modalidad de campo y bibliográfica, debido a que los hechos serán estudiados en primera instancia en base a normas legales que se encuentran tipificadas en diversos reglamentos. Además se realizará visitas a la empresa, al área administrativa y operativa para obtener elementos de juicio necesarios para la configuración de esta investigación.

### **2.9.2 Tipos de investigación**

Es una investigación descriptiva, porque analizará los variables de la investigación basado en establecer los indicadores que fundamenta los factores de riesgo psicosocial, y se establece las manifestaciones tempranas de la salud, como las sensaciones de intranquilidad, el desgano, y la falta de motivación para el trabajo, también correlacional porque establece una relación entre ambas variables, es decir, se miden los factores y las manifestaciones tempranas a través del cuestionario propuesto.

### **2.9.3 Población y Muestra**

La investigación se realizará al personal administrativo y operativo de la empresa PRODEGEL S.A. que cuenta con una población total de 117 trabajadores; el análisis se llevará a cabo sobre la población total.

### **2.9.4 Técnicas e instrumentos**

La técnica empleada en la presente investigación es la encuesta ya que nos permite recolectar la información por medio de preguntas escritas

organizadas en un cuestionario impreso que es entregado directamente a los trabajadores para que según su apreciación sea razonablemente contestado.

El instrumento que será utilizado es el cuestionario ISTAS 21 versión media ya que es una herramienta de evaluación de riesgos laborales de naturaleza psicosocial que fundamenta una metodología para la prevención. Sus principales características se fundamentan en la identificación y medición de factores de riesgo. Es uno de los métodos más confiables desarrollado dentro de un marco de respeto, anonimato y confidencialidad, que analiza con 38 preguntas seis dimensiones como son: las exigencias psicológicas, el trabajo activo y posibilidades de desarrollo, la inseguridad contractual, el apoyo social y calidad de liderazgo, el apoyo social, la doble presencia y la estima.

### **2.9.5 Validez y confiabilidad**

El cuestionario ISTAS 21 versión media posee validez ya que mide lo que se quiere medir es decir los factores de riesgos psicosocial y su confiabilidad está definida porque las medidas son repetibles. Este instrumento define unidades de análisis con sentido preventivo y compara las medidas obtenidas con sus equivalentes poblacionales para hacer posible el paso de

la medida a la valoración.

El establecimiento de valores de referencia es la base más racional y factible para la determinación de niveles de acción en las empresas dada la imposibilidad de establecer niveles límite para las exposiciones psicosociales como los que se utilizan para exposiciones a contaminantes.

#### **2.9.6 Procesamiento de la información.**

Una vez aplicados los instrumentos y analizada la validez, se procederá al análisis integral, enriquecido gracias a los elementos de juicio desprendidos del marco teórico, objetivos y variables de la investigación.

A continuación se efectuará la estructuración de conclusiones y recomendaciones que organizadas de una manera lógica y factible, permitirán participar proactivamente en la solución o minimización de la problemática planteada.

## **CAPÍTULO III**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

#### **3.1 Análisis del informe obtenido de la herramienta ISTAS**

##### **3.1.1 Introducción**

Los factores de riesgo psicosocial son aquellas características de las condiciones de trabajo y, concretamente, de la organización del trabajo para las que existe evidencia científica que afectan la salud. Actúan a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos a los que también llamamos estrés.

En términos de prevención de riesgos laborales, los factores psicosociales representan la exposición, la organización del trabajo es el origen de ésta, y el estrés el precursor de la enfermedad o el trastorno de salud que hay que evitar.

Son muchas las enfermedades y los problemas de salud que se relacionan con riesgos psicosociales, pero debemos destacar, por su importancia poblacional, los trastornos cardiovasculares y de la salud mental

Estos pueden influir en manifestaciones tempranas en la salud, que constituyen los incidentes, signos o síntomas, cambios fisiológicos y bioquímicos, sensaciones de intranquilidad, de desgano o falta de motivación para el trabajo, que sin llegar a generar accidentes o enfermedades ocupacionales, pueden ser expresiones de condiciones que merecen la atención, por ejemplo el estrés laboral.

El acuerdo para la realización de la evaluación de riesgos psicosociales y la planificación de la actividad preventiva, utilizando el método COPSOQ-ISTAS21.

Dicho acuerdo contempla:

La planificación del cronograma de capacitación para la aplicación a los trabajadores de acuerdo a su horario de trabajo para coincidir con su participación.

La publicación de convocatorias para la asistencia a la capacitación impartida por la Dra. Gladys Gamboa, quien se desempeña como jefe de Talento Humano en la empresa Prodegel S.A.

La aplicación del cuestionario ISTAS 21 para su procesamiento y análisis.

La exposición de los datos obtenidos a Gerencia General manteniendo la debida confidencialidad.

### **3.1.2 Aplicación del cuestionario**

El cuestionario preliminar se generó con fecha 08 de febrero del 2013. Se conformaron seis grupos para la aplicación de la herramienta:

#### **3.1.2.1 Primer grupo**

Área operativa que corresponde a la célula 4 evaluada el 13 de Febrero/2013, 18 personas. Luego de la aplicación se buscó modificar las preguntas 7, 8, 28 y 33 es decir se utilizaron sinónimos para su mejor

comprensión por el nivel de instrucción de los operadores.

#### **3.1.2.2 Segundo grupo**

Área operativa que corresponde a la célula 2 evaluada el 15 de Febrero/2013, 13 personas. Se observó que tenían dificultad en la pregunta 11 del cuestionario. Requieren más asistencia en el llenado del cuestionario.

#### **3.1.2.3 Tercer grupo**

Área operativa que corresponde a la célula 1 evaluada el 19 de Febrero a 14 personas. Se tardó la aplicación alrededor de 40 minutos. Existieron 2 cuestionarios mal llenados porque no comprendieron bien las preguntas.

#### **3.1.2.4 Cuarto grupo**

Área operativa que corresponde a la célula 3 evaluada el 25 de Febrero a 26 personas.

### **3.1.2.5 Quinto grupo**

Área administrativa evaluada el 27 de febrero a 28 personas. No hubo ninguna observación.

### **3.1.2.6 Sexto grupo**

Se realizó una última convocatoria revisando los registros de asistencia con el fin de evaluar a la población total de la empresa. Finalmente a 12 personas se les suministró la herramienta.

## 3.2 Resultados de evaluación de riesgo psicosocial método ISTAS 21

### 3.2.1 Características socio demográficas

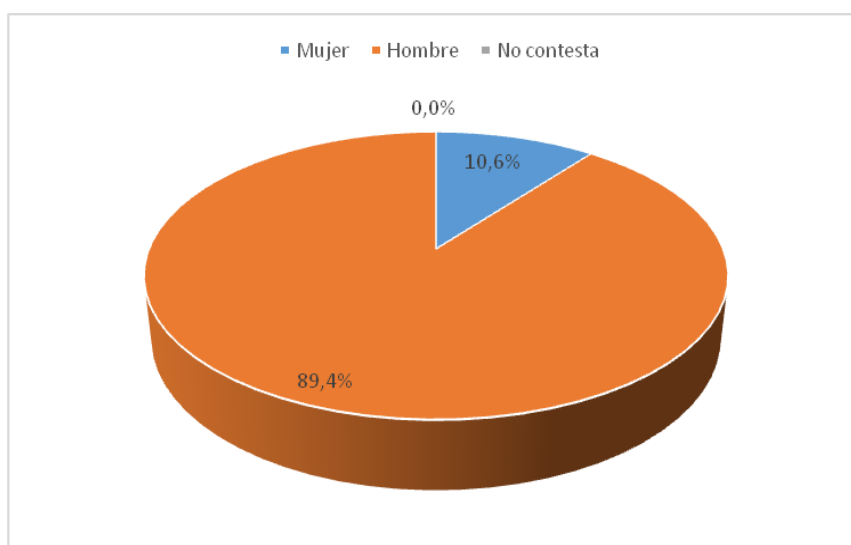
#### 3.2.1.1 Género

Tabla 3. 1 Género

	N	%
Mujer	12	10.6%
Hombre	101	89.4%
No contesta	0	
Total	113	100 %

Fuente: Encuestas ISTAS 21

Gráfico 3. 1 Género



Fuente: Tabla 3.1

### 3.2.1.1.1 Análisis

Se establece que 89,4% son del género masculino y el 10,6% en cambio del femenino.

### 3.2.1.2 Condiciones de trabajo

“Es muy importante tener en cuenta la información ya que nos dan pistas de las condiciones de trabajo que pueden estar en el origen de las exposiciones detectadas como problemáticas”. (Informe ISTAS 21, 2012)

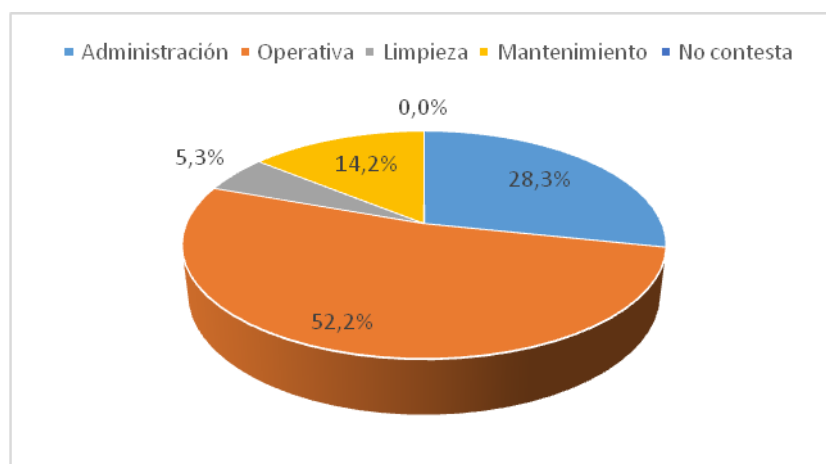
#### 3.2.1.2.1 Unidad de gestión y puesto de trabajo

##### Unidad de Gestión

**Tabla 3. 2 Unidad de gestión**

<b>Indica en qué departamento(s) o sección(es) trabajas en la actualidad.</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Administración	32	28.3%
Operativa	59	52.2%
Limpieza	6	5.3%
Mantenimiento	16	14.2%
No contesta	0	
<b>Total</b>	<b>113</b>	<b>100 %</b>

**Fuente:** Encuestas ISTAS 21

**Gráfico 3. 2 Unidad de gestión**

**Fuente:** Tabla 3.2

### **Análisis**

En relación al departamento(s) o sección(es) en el trabajo; 52,2% respondió operativa, el 28,3% corresponde al área administrativa y el 14,2% limpieza.

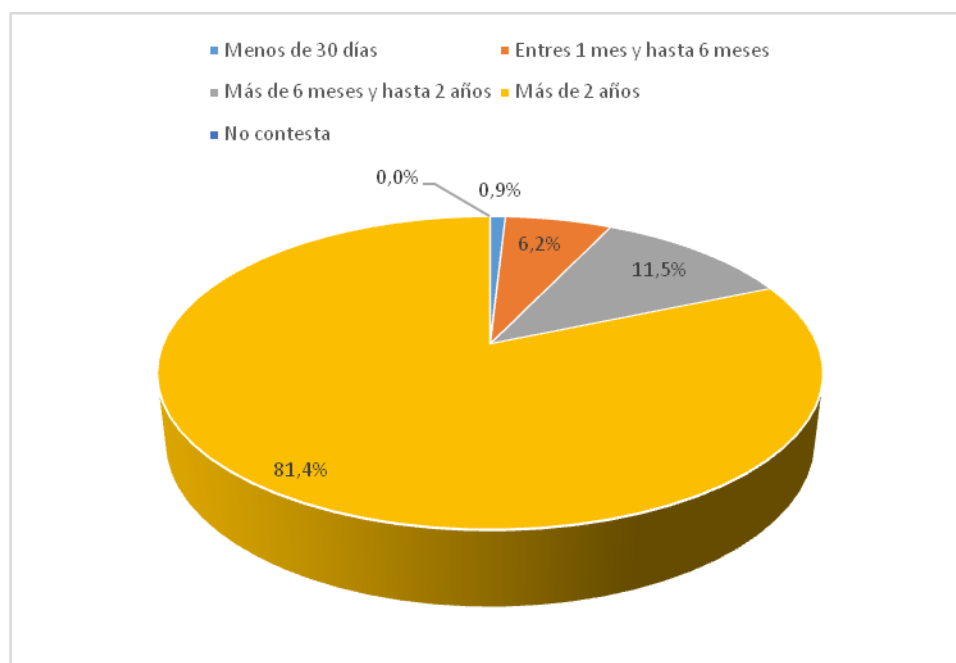
### 3.2.1.2.2 Antigüedad

**Tabla 3. 3 Antigüedad**

¿Cuánto tiempo llevas trabajando en PRODEGEL S.A?	N	%
Menos de 30 días	1	0.9%
Entres 1 mes y hasta 6 meses	7	6.2%
Más de 6 meses y hasta 2 años	13	11.5%
Más de 2 años	92	81.4%
No contesta	0	
<b>Total</b>	<b>113</b>	<b>100 %</b>

**Fuente:** Encuestas ISTAS 21

**Gráfico 3. 3 Antigüedad**



**Fuente:** Tabla 3.3

## Análisis

El tiempo de trabajo el 81,4% respondió más de 2 años, el 11.5% más de 6 meses y hasta 2 años y el 6.2% contestó entre 1 mes y hasta 6 meses.

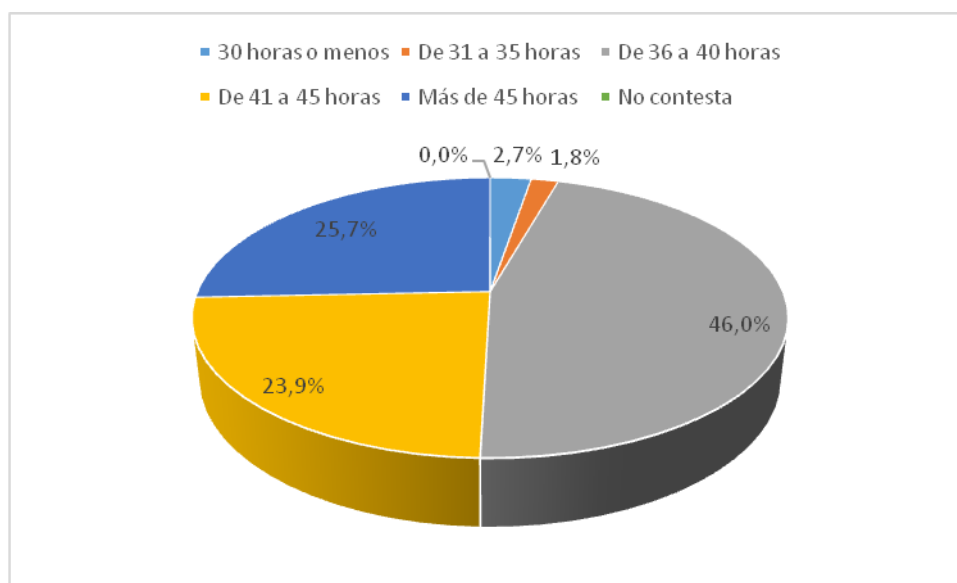
### 3.2.1.2.3 Jornada

#### Horas trabajadas

**Tabla 3. 4 Horas trabajadas**

<b>Indica cuantas horas trabajaste la semana pasada para PRODEGEL S.A</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
30 horas o menos	3	2.7%
De 31 a 35 horas	2	1.8%
De 36 a 40 horas	52	46.0%
De 41 a 45 horas	27	23.8%
Más de 45 horas	29	25.7%
No contesta	0	
<b>Total</b>	<b>113</b>	<b>100 %</b>

**Fuente:** Encuestas ISTAS 21.

**Gráfico 3. 4 Horas trabajadas**

Fuente: Tabla 3.4

### **Análisis**

En cuanto a las horas trabajadas la semana pasada, el 46,0% respondió de 36 a 40 horas, el 25,7% más de 45 horas y el 23,9% mencionó de 41 a 45 horas.

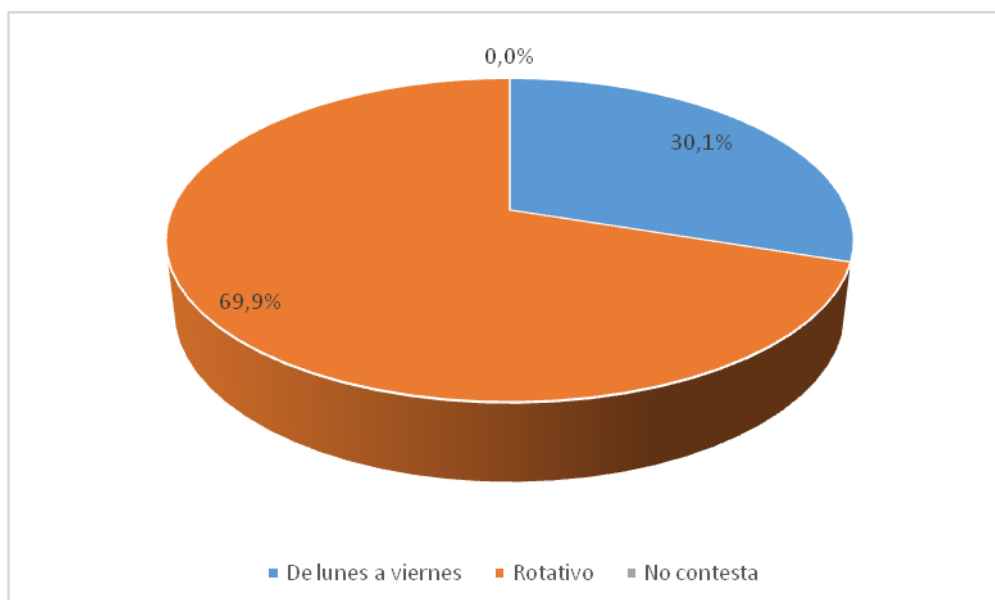
## Días de la semana

**Tabla 3. 5 Días de la semana**

¿Qué días de la semana trabajas en PRODEGEL S.A?	N	%
De lunes a viernes	34	30.1%
Rotativo	79	69.9%
No contesta	0	
<b>Total</b>	<b>113</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas ISTAS 21

**Gráfico 3. 5 Días de la semana**



**Fuente:** Tabla 3.5

## Análisis

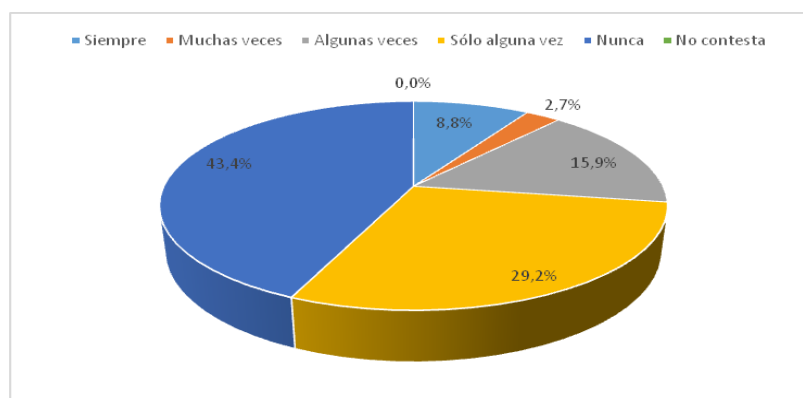
En relación a los días que trabajan durante la semana, 69,9% contestó turno rotativo y el 30,1% mencionó de lunes a viernes.

### Cambios de días laborables

**Tabla 3. 6 Cambios de días laborables.**

<b>¿Con qué frecuencia te cambian los días de la semana que tienes establecido trabajar?</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Siempre	10	8.8%
Muchas veces	3	2.7%
Algunas veces	18	15.9%
Sólo alguna vez	33	29.2%
Nunca	49	43.4%
No contesta	0	
<b>Total</b>	<b>113</b>	<b>100 %</b>

**Fuente:** Encuestas ISTAS 21.

**Gráfico 3. 6 Cambios de días laborables**

Fuente: Tabla 3.6

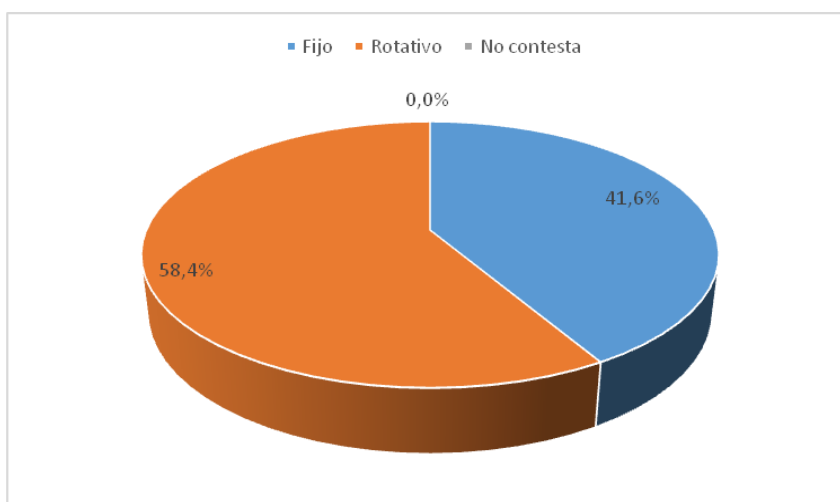
**Análisis**

Los frecuencia de cambio de días según las respuestas, el 43.4% contestó nunca, el 29.2% mencionó que sólo alguna vez, el 15.9% en cambio algunas veces y el 8.8% siempre.

**Horario de trabajo****Tabla 3. 7 Horario de trabajo.**

¿Cuál es tu horario de trabajo?	N	%
Fijo	47	41.6%
Rotativo	66	58.4%
No contesta	0	
<b>Total</b>	<b>113</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Encuestas ISTAS 21.

**Gráfico 3. 7 Horario de trabajo**

Fuente: Tabla 3.7

### **Análisis**

El horario de trabajo corresponde el 58,4% rotativo y el 41,6% es fijo.

### **3.3 Tasa de respuesta**

La respuesta del cuestionario es voluntaria, y la tasa de respuesta ha sido del 96.6%, en razón de que 113 trabajadores/as fueron evaluados de los 117 a los que se les convocó para la aplicación de la herramienta. Durante ese período se presentó la desvinculación laboral de tres trabajadores y no hubo

oportunidad tampoco para aplicar al Gerente General de la empresa Prodegel S.A. Al contar con una tasa de respuesta del 96.6% se considera aceptable para su análisis.

La siguiente tabla muestra la respuesta de las unidades de análisis de puesto de trabajo y género, más las unidades de análisis que ha escogido el grupo de trabajo, determinando el alcance de la evaluación.

**Tabla 3. 8 Resultados de evaluación de riesgo psicosocial Método ISTAS 21**

<b>Unidad de análisis</b>	<b>Tasa de respuesta</b>
Género	Mujer 92.3% [N=12]
	Hombre 97.1% [N=101]
Puesto de trabajo	Administrativo 3900.0% [N=39]
	Operativo 1950.0% [N=39]
Unidad de gestión	Administración 0.0% [N=32] (*)
	Operativa 0.0% [N=59] (*)
	Limpieza 0.0% [N=6] (*)
	Mantenimiento 0.0% [N=16] (*)
Antigüedad	Menos de 30 días 0.0% [N=1] (*)
	Entres 1 mes y hasta 6 meses 0.0% [N=7] (*)
	Más de 6 meses y hasta 2 años 0.0% [N=13] (*)
	Más de 2 años 0.0% [N=92] (*)
Horario	Fijo 0.0% [N=47] (*)
	Rotativo 0.0% [N=66] (*)

**Fuente:** Encuestas ISTAS 21

Tenemos una tasa de respuesta igual o superior al 60% para todas las categorías de todas las unidades de análisis.

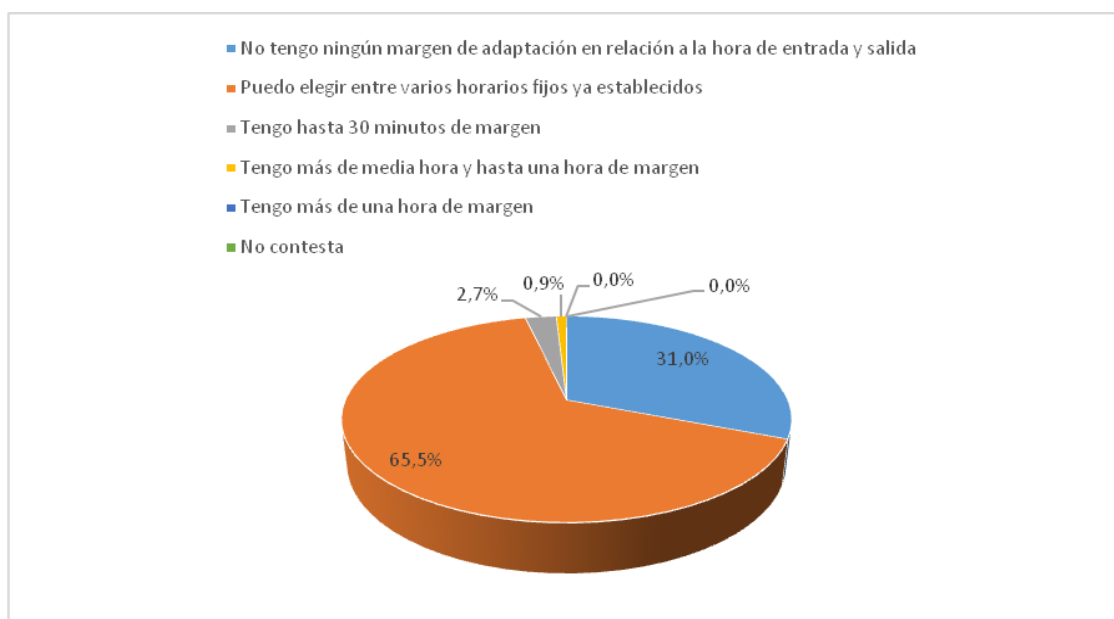
### 3.3.1 Adaptación al trabajo y horarios

#### 3.3.1.1 Adaptabilidad de la jornada

**Tabla 3. 9 Adaptabilidad de la jornada**

<b>¿Qué margen de adaptación tienes en la hora de entrada y salida?</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
No tengo ningún margen de adaptación en relación a la hora de entrada y salida	35	31.0%
Puedo elegir entre varios horarios fijos ya establecidos	74	65.4%
Tengo hasta 30 minutos de margen	3	2.7%
Tengo más de media hora y hasta una hora de margen	1	0.9%
Tengo más de una hora de margen	0	0.0%
No contesta	0	
<b>Total</b>	113	100 %

**Fuente:** Encuestas ISTAS 21

**Gráfico 3. 8 Adaptabilidad de la jornada**

Fuente: Tabla 3.9

### 3.3.1.1.1 Análisis

Existen diversos criterios con relación al margen de adaptación: el 65.5% respondió puedo elegir entre varios horarios fijos ya establecidos, el 31.0% en cambio no tiene ningún margen de adaptación en relación a la hora de entrada y salida.

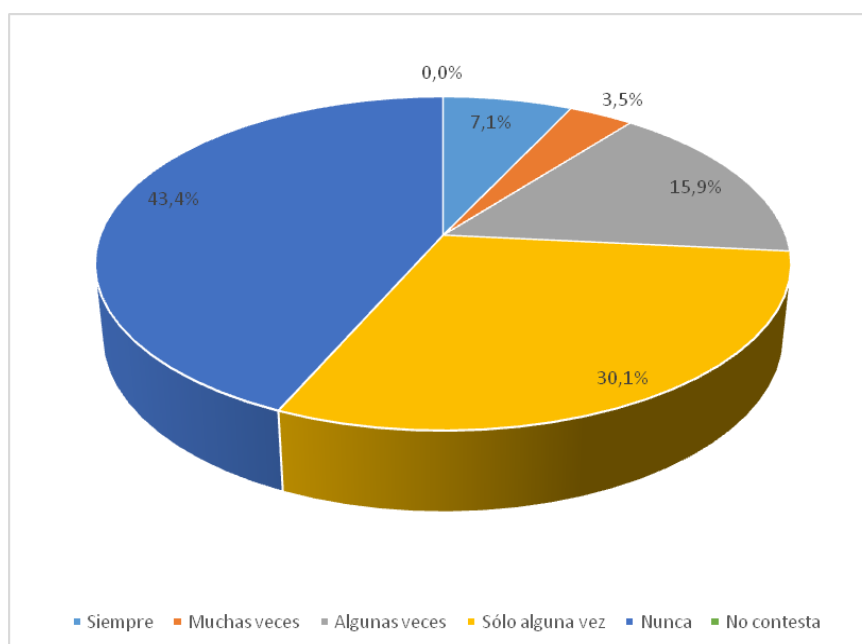
### 3.3.1.2 Cambio de horario

Tabla 3. 10 Cambio de horario

¿Con qué frecuencia te cambian la hora que tienes establecida de entrada y salida?	N	%
Siempre	8	7.1%
Muchas veces	4	3.5%
Algunas veces	18	15.9%
Sólo alguna vez	34	30.1%
Nunca	49	43.4%
No contesta	0	0
<b>Total</b>	<b>113</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas ISTAS 21

Gráfico 3. 9 Cambio de horario



Fuente: Tabla 3.10

### 3.3.1.2.1 Análisis

Con respecto a la frecuencia de cambio de horas establecidas de entrada y salida se determinó lo siguiente: el 43,5% nunca, el 30.1% mencionó sólo alguna vez y el 15.9% contestó algunas veces.

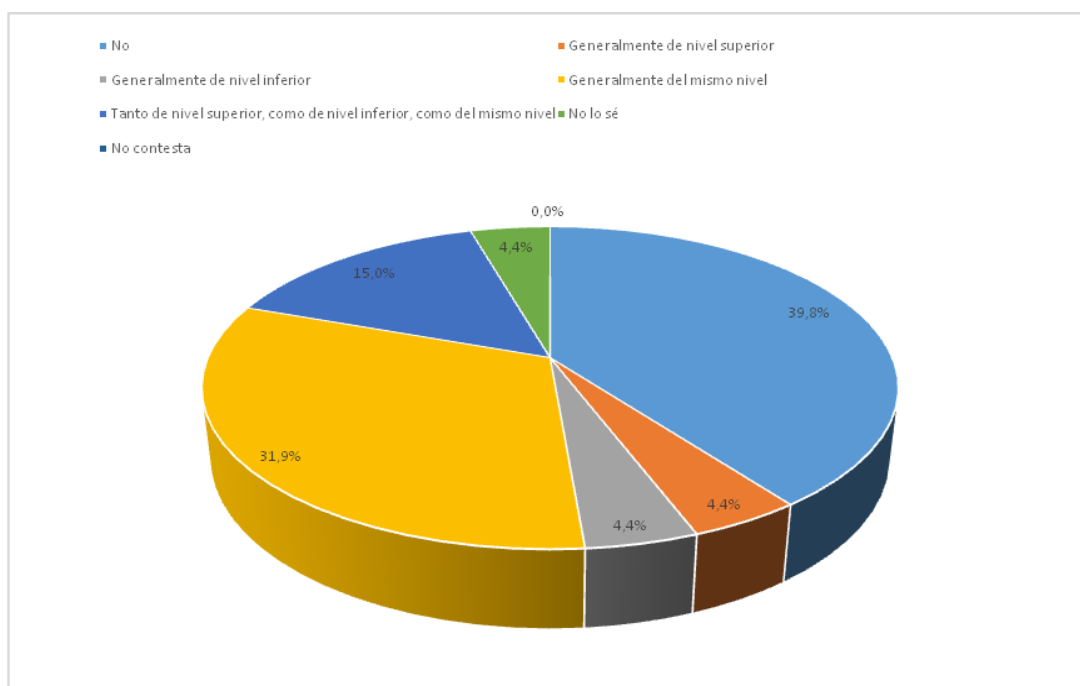
### 3.3.1.3 Diseño de la tarea

#### 3.3.1.3.1 Movilidad funcional

**Tabla 3. 11 Movilidad funcional**

¿Realizas tareas de distintos puestos de trabajo?	N	%
No	45	39.9%
Generalmente de nivel superior	5	4.4%
Generalmente de nivel inferior	5	4.4%
Generalmente del mismo nivel	36	31.9%
Tanto de nivel superior, como de nivel inferior, como del mismo nivel	17	15.0%
No lo sé	5	4.4%
No contesta	0	
<b>Total</b>	<b>113</b>	<b>100 %</b>

**Fuente:** Encuestas ISTAS 21.

**Gráfico 3. 10 Movilidad funcional.**

Fuente: Tabla 3.11

### Análisis

En relación a si realizan tareas en distintos puestos de trabajo, el 39.8% respondió que no, el 31.9% en cambio mencionó que realiza tareas generalmente del mismo nivel y el 15.0% desempeña funciones tanto de nivel superior, como de nivel inferior, como del mismo nivel.

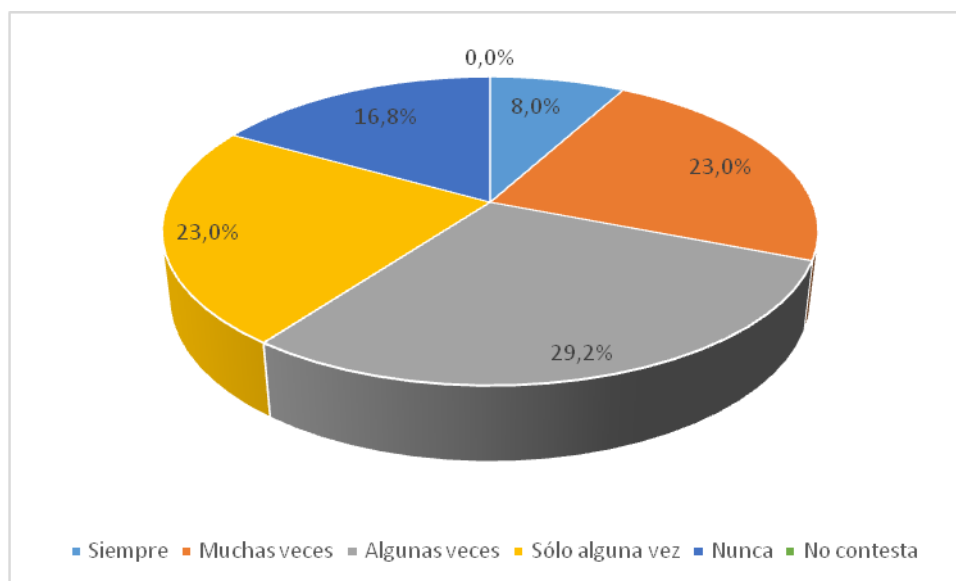
### 3.3.1.3.2 Participación directa consultiva

Tabla 3. 12 Participación directa consultiva

En el último año, ¿la dirección o tus superiores te han consultado sobre cómo mejorar la forma de producir o de realizar el servicio?	N	%
Siempre	9	8.0%
Muchas veces	26	23.0%
Algunas veces	33	29.2%
Sólo alguna vez	26	23.0%
Nunca	19	16.8%
No contesta	0	
<b>Total</b>	<b>113</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Encuestas ISTAS 21

Gráfico 3. 11 Participación directa consultiva.



Fuente: Tabla 3.12

## Análisis

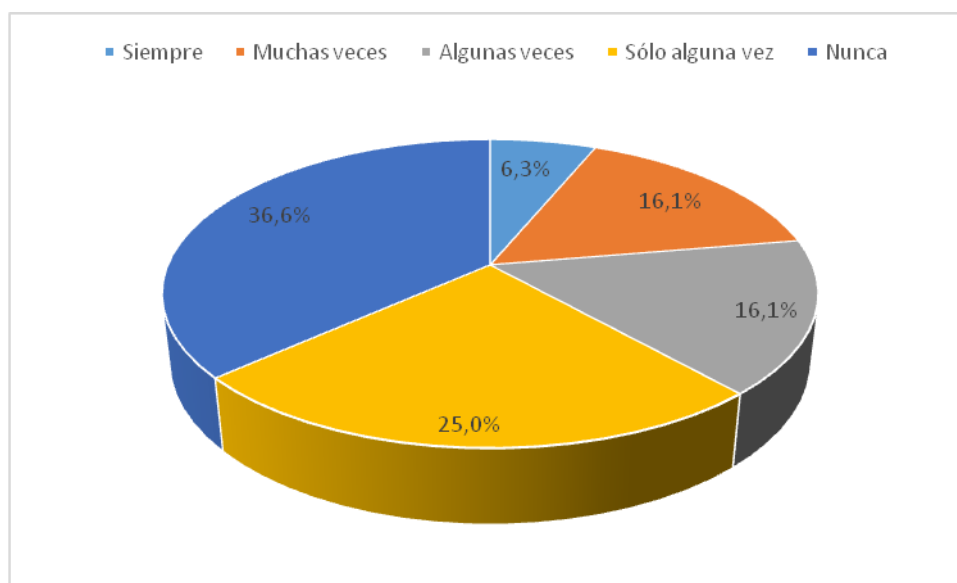
En relación a si la dirección ha consultado al personal sobre cómo mejorar la forma de producir o de realizar el servicio, el 29.2% respondió algunas veces, el 23.0% sólo alguna vez, el 23.0% muchas veces, en cambio el 16.8% menciona que nunca.

### 3.3.1.3.3 Participación directa delegativa

**Tabla 3. 13 Participación directa delegativa**

<b>En tu día a día, ¿tus superiores te permiten decidir cómo realizas tu trabajo (métodos, orden de las tareas...etc.)?</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Siempre	7	6,2%
Muchas veces	18	15,9%
Algunas veces	18	15,9%
Sólo alguna vez	28	24,8%
Nunca	41	36,3%
No contesta	1	0,9%
<b>Total</b>	<b>113</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas ISTAS 21.

**Gráfico 3. 12 Participación directa delegativa**

Fuente: Tabla 3.13

### **Análisis**

En relación a si los directivos le permiten al personal decidir cómo realizar su trabajo, el 36,3% respondió nunca, el 24,8% mencionó sólo alguna vez, el 15,9% contestó algunas veces, el 15,9% muchas veces y el 6,2% siempre.

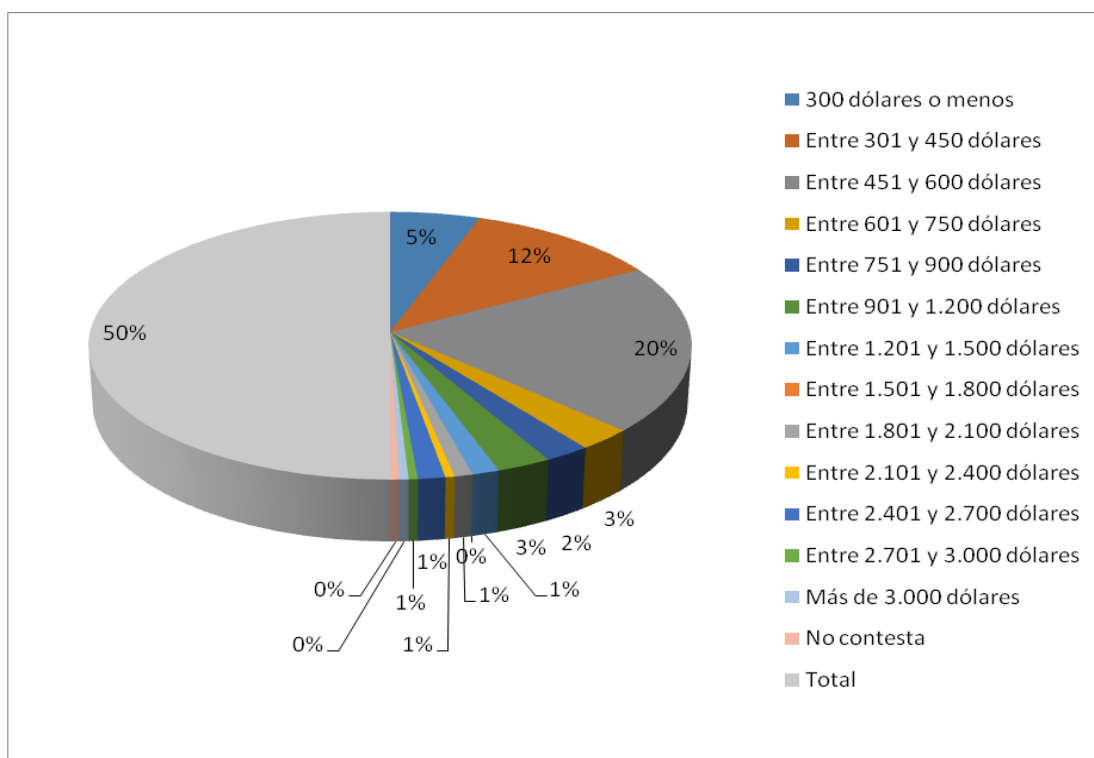
### 3.3.1.4 Salario

**Tabla 3. 14 Salario**

<b>Aproximadamente, ¿cuánto cobras neto al mes?</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
300 dólares o menos	12	10,6 %
Entre 301 y 450 dólares	26	23,0%
Entre 451 y 600 dólares	46	40,7%
Entre 601 y 750 dólares	6	5,3%
Entre 751 y 900 dólares	5	4,4%
Entre 901 y 1.200 dólares	6	5,3%
Entre 1.201 y 1.500 dólares	3	2,7%
Entre 1.501 y 1.800 dólares	0	0,0%
Entre 1.801 y 2.100 dólares	2	1,8%
Entre 2.101 y 2.400 dólares	1	0,9%
Entre 2.401 y 2.700 dólares	3	2,7%
Entre 2.701 y 3.000 dólares	1	0,9%
Más de 3.000 dólares	1	0,90%
No contesta	1	0%
<b>Total</b>	<b>113</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas ISTAS 21

Gráfico 3. 13 Salario



Fuente: Tabla 3.14

### 3.3.1.4.1 Análisis

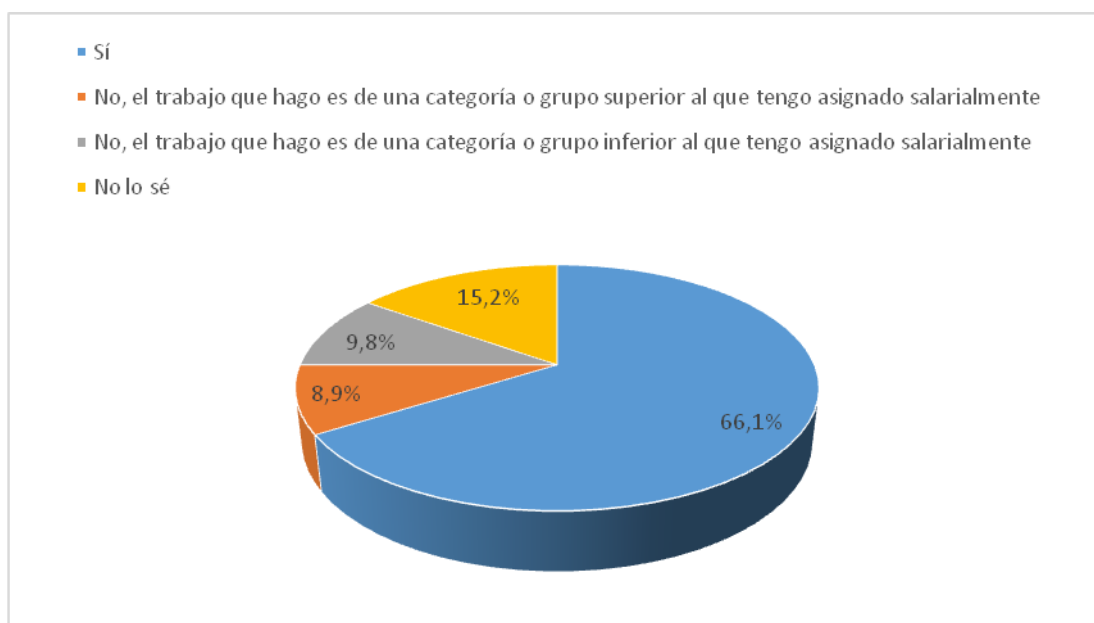
En relación al salario en general se puede observar que el 41.1 % recibe ingresos entre 451 y 600 dólares y el 58.9 % total de la población evaluada percibe otros valores de acuerdo a su cargo.

### 3.3.1.5 Correspondencia trabajo-salario

Tabla 3. 15 Correspondencia trabajo-salario

¿El trabajo que realizas se corresponde con la categoría o grupo profesional que tienes reconocido salarialmente?	N	%
Sí	74	66.1%
No, el trabajo que hago es de una categoría o grupo superior al que tengo asignado salarialmente.	10	8.9%
No, el trabajo que hago es de una categoría o grupo inferior al que tengo asignado salarialmente.	11	9.8%
No lo sé	17	15.2%
No contesta	1	0.9%
<b>Total</b>	113	100%

Fuente: Encuestas ISTAS 21

**Gráfico 3. 14 Correspondencia trabajo-salario.**

Fuente: Tabla 3.15

### 3.3.1.5.1 Análisis

En relación a la correspondencia trabajo-salario, el 66.1% contestó que sí, el 9.8% mencionó que el trabajo que realiza corresponde a una categoría o grupo inferior al que tiene asignado salarialmente, el 8.9% contestó que el trabajo que realiza es de una categoría o grupo superior al que tiene asignado salarialmente.

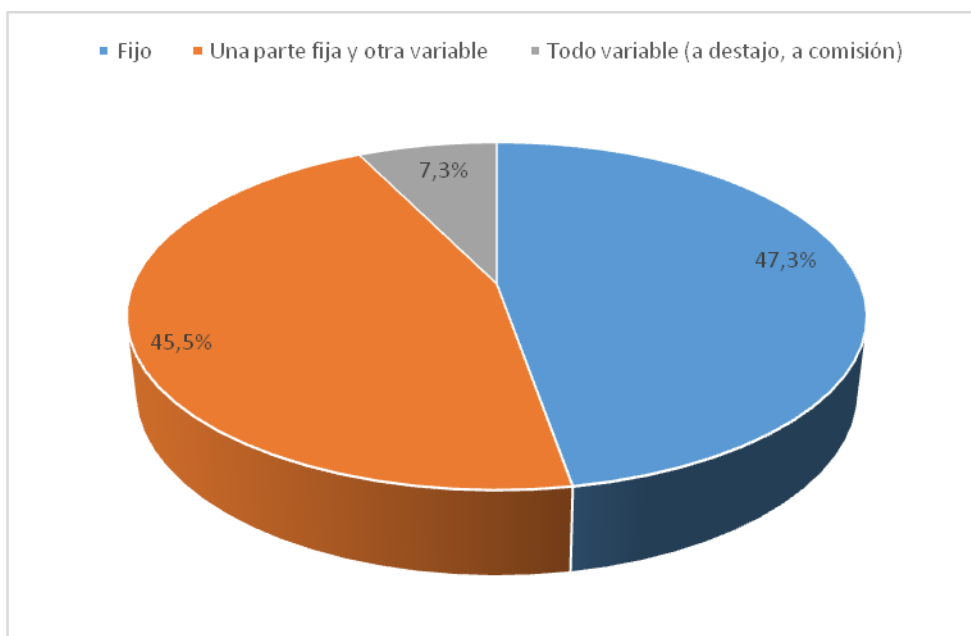
### 3.3.1.6 Composición del salario

**Tabla 3. 16 Composición del salario.**

Tu salario es:	N	%
Fijo	52	47.3%
Una parte fija y otra variable	50	45.5%
Todo variable (a destajo, a comisión)	8	7.3%
No contesta	3	2.7 %
<b>Total</b>	<b>113</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas ISTAS 21

**Gráfico 3. 15 Composición del salario**



**Fuente:** Tabla 3.16

### 3.3.1.6.1 Análisis

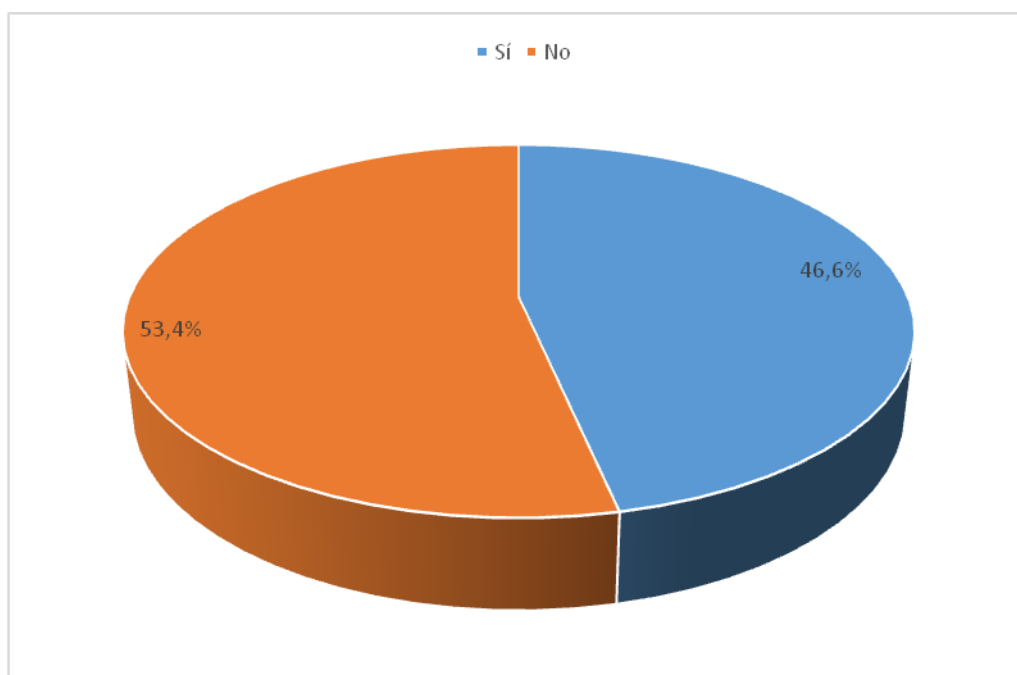
En relación a la composición del salario, 47.3% contestó que es fijo, el 45.5% una parte fija y otra variable y el 7.3% considera que es todo variable.

### 3.3.1.7 Satisfacción salario

**Tabla 3. 17 Satisfacción salario**

<b>¿Tu salario está bien pagado?</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Sí	48	42.5%
No	55	48.7%
No contesta	10	8.8%
<b>Total</b>	<b>113</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas ISTAS 21.

**Gráfico 3. 16 Satisfacción salario**

Fuente: Tabla 3.17

### 3.3.1.7.1 Análisis

La satisfacción del personal con respecto a su salario el 53.4% contestó que no está satisfecho y el 46.6% menciona que sí.

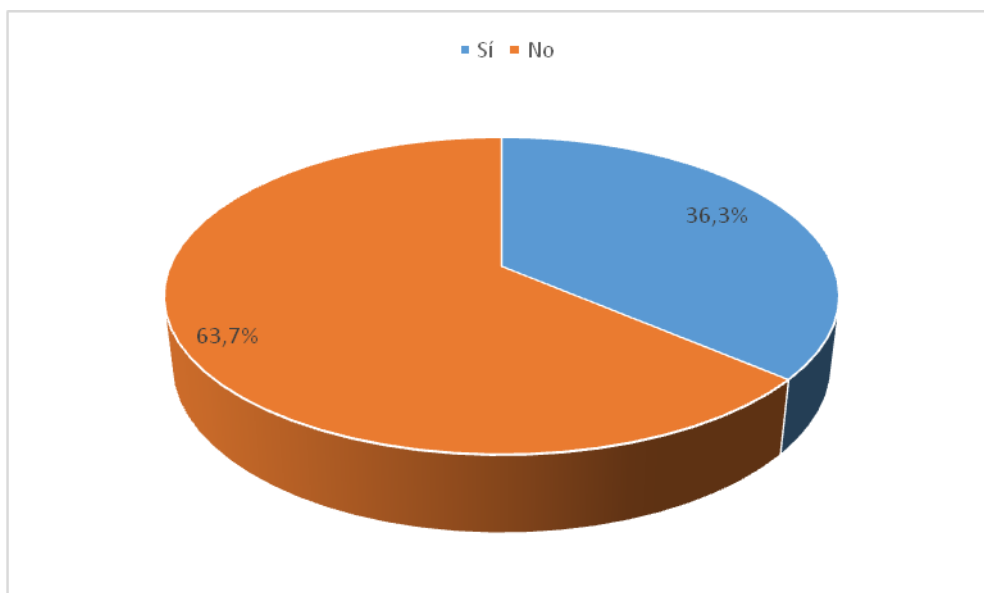
### 3.3.1.8 Promoción

Tabla 3. 18 Promoción

Desde que entraste en PRODEGEL S.A, ¿has ascendido de categoría o grupo profesional?	N	%
Sí	41	36,3%
No	72	63,7%
No contesta	0	0
<b>Total</b>	<b>113</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas ISTAS 21.

Gráfico 3. 17 Promoción.



Fuente: Tabla 3.18

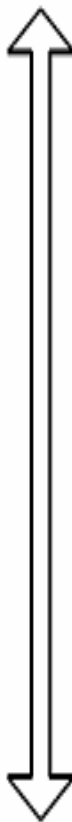
### **3.3.1.8.1 Análisis**

Con relación a los ascensos de categoría en la empresa, el 63,7% considera que no han sido ascendidos y el 36,3% contestó que sí.

## **3.4 Prevalencia de la exposición**

En el siguiente gráfico se presenta la prevalencia de exposición, es decir, la proporción de trabajadores/as incluidos en cada situación de exposición: más desfavorable, intermedia y más favorable para la salud.

Gráfico 3. 18 Prevalencia en la exposición

MÁS PROBLEMÁTICAS	Dimensión	Más	Situación	Más
		Desfavorable	Intermedia	favorable
	Control de los tiempos a disposición	64,8	21,3	13,9
	Exigencias psicológicas cognitivas	57,3	35,5	7,3
	Estima	38,5	22,9	38,5
	Previsibilidad	38,4	25	36,6
	Inseguridad sobre el futuro	37,3	45,5	17,3
	Doble presencia	37,1	54,3	8,6
	Exigencias psicológicas cuantitativas	34,2	43,2	22,5
	Posibilidad de relación social	31,5	36	32,4
	Exigencias psicológicas emocionales	30	37,3	32,7
	Apoyo social de los compañeros	29,5	35,7	34,8
	Influencia	28,2	35,5	36,4
	Conflicto de rol	27,8	58,3	13,9
	Apoyo social de los superiores	24,3	35,1	40,5
	Calidad del liderazgo	21,3	34,3	44,4
	Claridad de rol	18,5	44,4	37
	Sentimiento de grupo	11,6	31,3	57,1
	Compromiso	10,1	18,3	71,6
	Esconder emociones	8,1	42,3	49,5
	Sentido del trabajo	2,7	15,5	81,8
Posibilidades de desarrollo	0,9	19,8	79,2	
MENOS PROBLEMÁTICAS O FAVORABLES				

Fuente: Encuestas ISTAS 21.

### 3.4.1 Análisis

Se establece de más a menos las dimensiones más desfavorables los 6 factores que más influencia tiene sobre la manifestaciones tempranas de la salud son: Control de los tiempos a disposición con un valor de 64.8, las exigencias psicológicas cognitivas con 57.3, la Estima con 38.5, la previsibilidad con 38.4 y la inseguridad sobre el futuro con un 37.3, la empresa deberá trabajar a favor de mejorar estos puntos, las menos desfavorables son: las posibilidades desarrollo y el sentido de trabajo.

**Rojo:** tercil más desfavorable para la salud. **Amarillo:** tercil intermedio, **Verde:** tercil más favorable para la salud. **Fuente:** Informe de la herramienta informática ISTAS 21.

El gráfico anterior muestra las 20 exposiciones ordenadas en función de la situación más desfavorable para la salud, es decir, la primera exposición es la que afecta a mayor proporción de la plantilla y, la última, es la que concentra menor proporción de trabajadores expuestos a la situación más desfavorable.

### **3.5 Exposición dimensión a dimensión**

A continuación se presenta la información de las 20 dimensiones y cómo debe continuar el proceso de evaluación de riesgos, una vez analizados los resultados.

Se analizan las 20 dimensiones en función de la prevalencia de la exposición, es decir, se ordenan según el porcentaje de trabajadores/as expuestos a la situación más desfavorable para la salud.

#### **3.5.1 Control de los tiempos a disposición**

Esta dimensión identifica el margen de autonomía de los trabajadores/as sobre algunos aspectos del tiempo de trabajo y de descanso (pausas, vacaciones, ausencias de corta duración, etc.). Puede contribuir a integrar con éxito las necesidades del trabajo y de la vida privada.

Tiene que ver, con la organización temporal de la carga de trabajo y su regulación, con la cantidad de trabajo asignada o con tener una plantilla muy ajustada que impide, en la práctica, que el control teóricamente existente

pueda ejercerse efectivamente. A veces, tiene que ver con el desconocimiento o la inexistencia del calendario anual o con el alargamiento de jornada. Un 64.8% de trabajadores/as de PRODEGEL S.A está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto al Control de los tiempos a disposición.

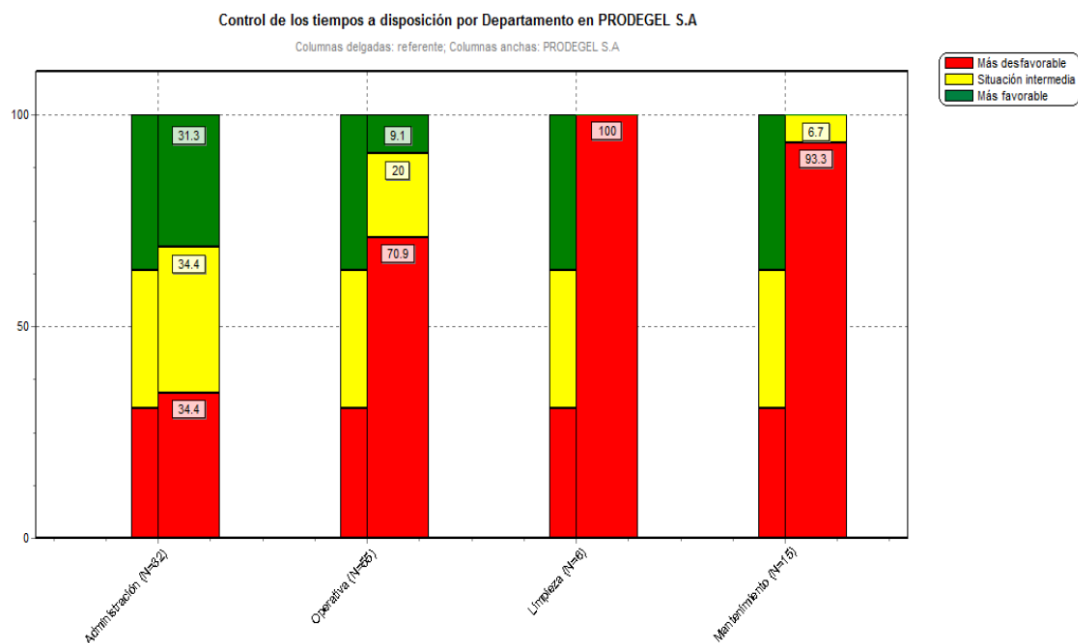
**Tabla 3. 19 Control de los tiempos a disposición. Distribución de frecuencias.**

	Siempre + Muchas veces		Algunas veces		Sólo alguna vez + Nunca		No contesta
	N	%	N	%	N	%	N
¿Puedes decidir cuándo haces un descanso?	36	31,9	27	23,9	50	44,2	0
¿Puedes coger las vacaciones más o menos cuando tú quieres?	27	24,8	18	16,5	64	58,7	4
¿Puedes dejar tu trabajo para charlar con un compañero o compañera?	12	10,8	22	19,8	77	69,4	2
Si tienes algún asunto personal o familiar ¿puedes dejar tu puesto de trabajo al menos una hora sin tener que pedir un permiso especial?	10	8,9	6	5,4	96	85,7	1

**Fuente:** Encuestas ISTAS 21.

**Gráfico 3. 19 Control de los tiempos a disposición por Departamento en PRODEGEL**

**S.A.**



Fuente: Tabla 3.19

### 3.5.1.1 Análisis

En las áreas de limpieza con un 100% y mantenimiento con un 93.3 % están expuestas a la situación más desfavorable para la salud con respecto al control de tiempos a disposición. Tomando en cuenta que el número de personas que contestaron en limpieza fueron 6 y en mantenimiento 15.

### **3.5.2 Exigencias psicológicas cognitivas**

Se refieren al manejo de conocimientos, y no son ni negativas ni positivas por si mismas sino que deben valorarse en función de las posibilidades de desarrollo. Si la organización del trabajo facilita las oportunidades y los recursos necesarios, pueden implicar la adquisición de nuevos conocimientos y habilidades y favorecer la salud en tanto que promocionan el aprendizaje y el trabajo activo. Por el contrario, cuando hay pocas posibilidades para el desarrollo de habilidades, pueden influenciar negativamente la salud, al igual que cuando son excesivamente bajas, reflejando pasividad y estancamiento del trabajo.

Tienen que ver con el diseño y el contenido de las tareas, su nivel de complejidad y variabilidad y el tiempo establecido para realizarlas. Para que las exigencias cognitivas sean positivas, debemos además cuestionarnos si se tiene la formación necesaria para manejar la información que se requiere en el puesto de trabajo.

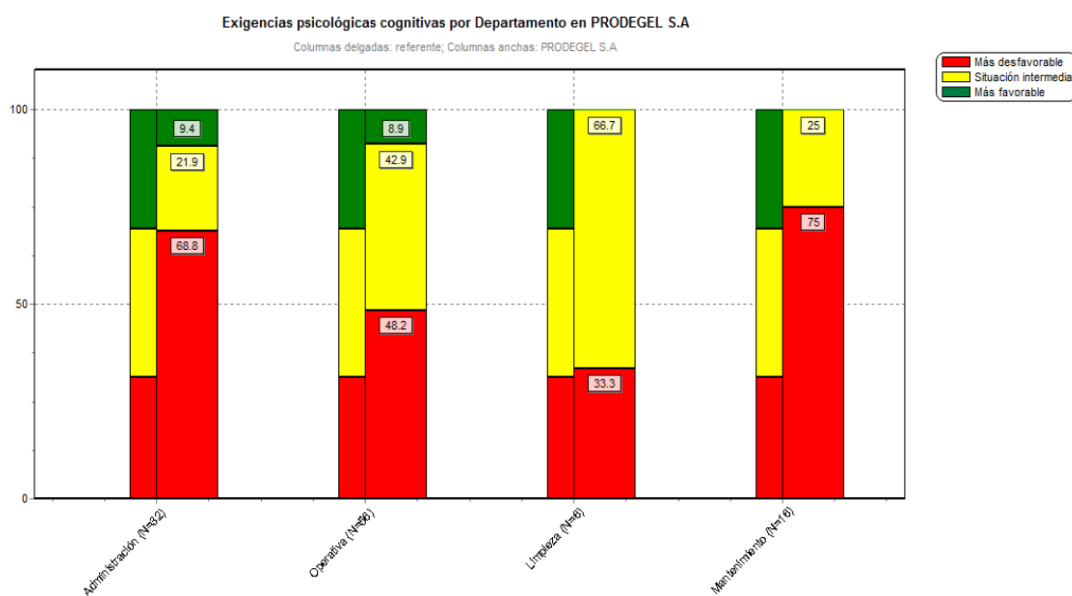
Un 57.3% de trabajadores/as de PRODEGEL S.A está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto a las exigencias psicológicas cognitivas.

**Tabla 3. 20 Exigencias psicológicas cognitivas. Distribución de frecuencias.**

	Siempre + Muchas Veces		Algunas veces		Sólo alguna vez + Nunca		No contesta
	N	%	N	%	N	%	
¿Tu trabajo requiere memorizar muchas cosas?	54	48,2	34	30,4	24	21,4	1
¿Tu trabajo requiere que tomes decisiones de forma rápida?	68	61,3	25	22,5	18	16,2	2
¿Tu trabajo requiere que tomes decisiones difíciles?	25	22,5	41	36,9	45	40,5	2
¿Tu trabajo requiere manejar muchos conocimientos?	84	76,4	16	14,5	10	9,1	3

Fuente: Encuestas ISTAS 21.

**Gráfico 3. 20 Exigencias psicológicas cognitivas por Departamento en PRODEGEL S.A.**



Fuente: Tabla 3.20

### **3.5.2.1 Análisis**

En las áreas de mantenimiento con un 75% y administración con un 68.8 % están expuestas a la situación más desfavorable para la salud con respecto exigencias psicológicas cognitivas. Tomando en cuenta que el número de personas contestaron en mantenimiento fueron 16 y en administración 32.

### **3.5.3 Estima**

Se refiere al respeto, al reconocimiento, y al trato justo que obtenemos a cambio del esfuerzo invertido en el trabajo. Tiene que ver con múltiples aspectos de la gestión del personal, por ejemplo, con los métodos de trabajo si son o no participativos (sin “voz” no puede haber reconocimiento), con la existencia de arbitrariedad e inequidad en las promociones, asignación de tareas, de horarios, como se paga un salario acorde con las tareas realizadas, etc.

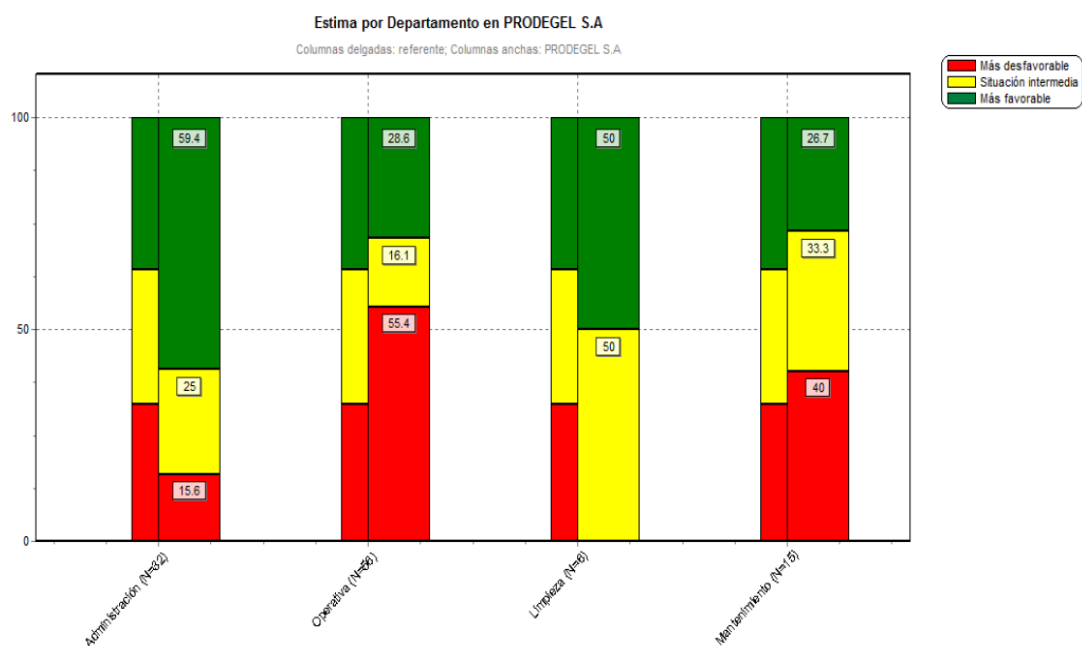
Un 38.5% de trabajadores/as de PRODEGEL S.A está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto a Estima.

Tabla 3. 21 Estima. Distribución de frecuencias.

	Siempre + Muchas veces		Algunas veces		Sólo alguna vez + Nunca		No contesta
	N	%	N	%	N	%	
Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco	51	46,8	36	33	22	20,2	4
En las situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario	75	68,2	25	22,7	10	9,1	3
En mi trabajo me tratan injustamente	9	8,3	15	13,8	85	78	4
Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, el reconocimiento que recibo en mi trabajo me parece adecuado	57	52,3	28	25,7	24	22	4

Fuente: Encuestas ISTAS 21.

Gráfico 3. 21 Estima por Departamento en PRODEGEL S.A.



Fuente: Tabla 3.21

### **3.5.3.1 Análisis**

En las áreas operativa con un 55.4% y mantenimiento con un 40 % están expuestos a la situación más desfavorable para la salud con respecto a la estima. Tomando en cuenta que el número de personas que contestaron en el área operativa fueron 58 y mantenimiento 15.

### **3.5.4 Previsibilidad**

Disponer de la información adecuada, suficiente y a tiempo para poder realizar de forma correcta el trabajo y para adaptarse a los cambios (futuras reestructuraciones, tecnologías nuevas, nuevas tareas, nuevos métodos y asuntos parecidos).

La falta de previsibilidad está relacionada con la ausencia de información o con prácticas de gestión de la información y de comunicación centradas en cuestiones superfluas y no en las cotidianas del trabajo, por lo que no aumentan la transparencia. También tiene que ver con la falta de formación como acompañamiento y apoyo a los cambios.

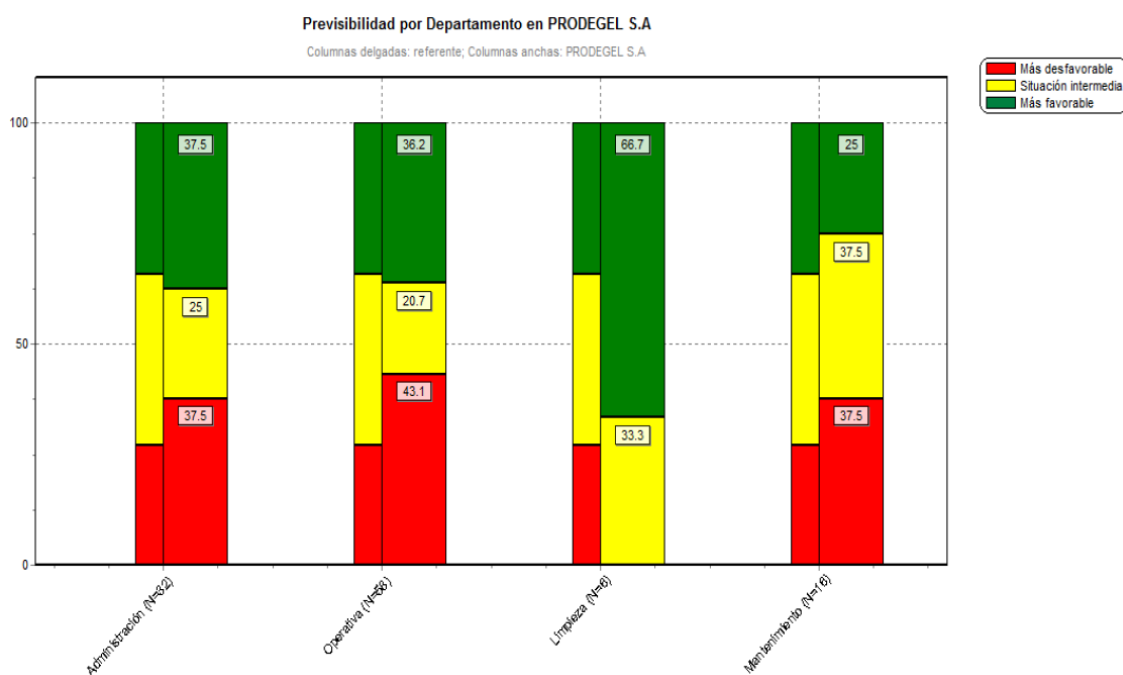
Un 38.4% de trabajadores/as de PRODEGEL S.A está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto a la Previsibilidad.

**Tabla 3. 22 Previsibilidad. Distribución de frecuencias.**

	Siempre + Muchas veces		Algunas veces		Sólo alguna vez + Nunca		No contesta
	N	%	N	%	N	%	N
¿En tu empresa se te informa con suficiente antelación de los cambios que pueden afectar a tu futuro?	56	50	16	14,3	40	35,7	1
¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?	82	73,2	22	19,6	8	7,1	1

Fuente: Encuestas ISTAS 21.

**Gráfico 3. 22 Previsibilidad por Departamento en PRODEGEL S.A.**



Fuente: Tabla 3.22

#### **3.5.4.1 Análisis**

El área operativa está expuesta a la situación más desfavorable para la salud con respecto a la previsibilidad. Tomando en cuenta que el número de personas que contestaron fueron 58.

#### **3.5.5 Inseguridad sobre el futuro**

Es la preocupación por el futuro en relación a la pérdida del empleo y a los cambios no deseados de condiciones de trabajo fundamentales (horario, tareas, contrato, salario).

Tiene que ver, de una parte, con la estabilidad del empleo y las posibilidades de empleabilidad en el mercado laboral de residencia y, por otra parte, con la amenaza de empeoramiento de condiciones de trabajo, bien porque la arbitrariedad es lo que caracteriza la asignación de la jornada, las tareas, los pluses o la renovación de contrato; o bien porque en el contexto externo a la empresa existen peores condiciones de trabajo y sea posible una re-estructuración, externalización, etc.

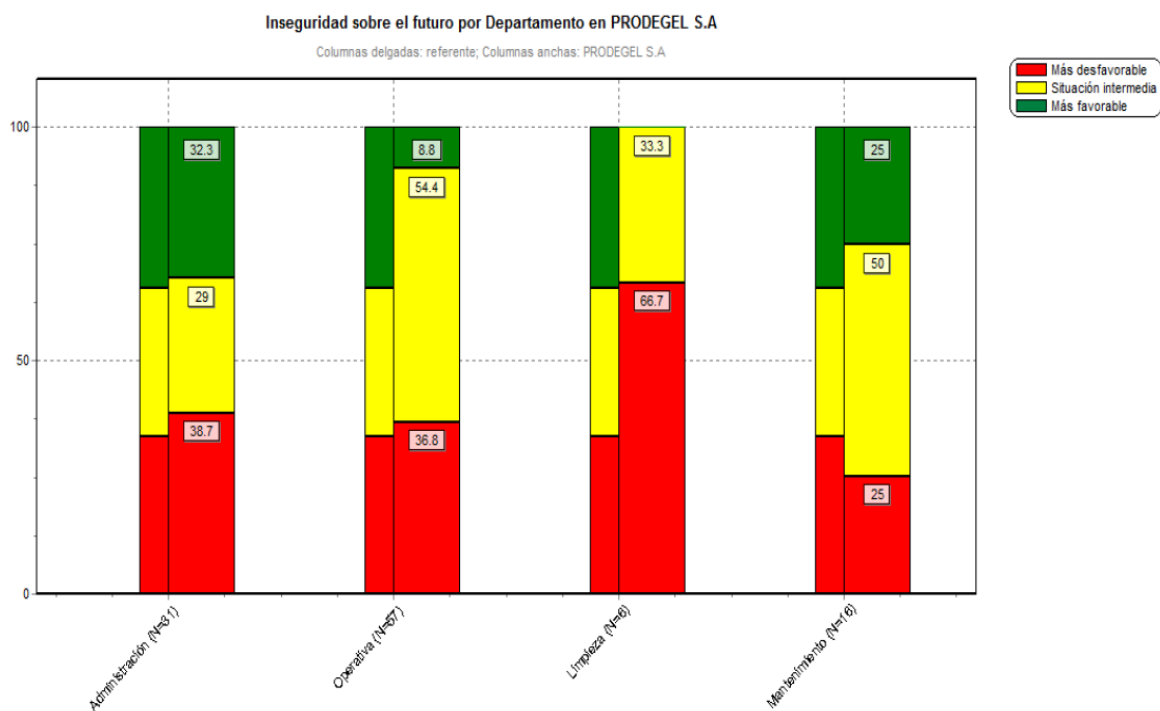
Puede vivirse de forma distinta según el momento vital o las responsabilidades familiares de cada trabajador o trabajadora.

Un 37.3% de trabajadores/as de PRODEGEL S.A está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto a la Inseguridad sobre el futuro.

**Tabla 3. 23 Inseguridad sobre el futuro. Distribución de frecuencias.**

En estos momentos, ¿estás preocupado/a?	Muy preocupado + Bastante preocupado		Más o menos preocupado		Poco preocupado + Nada preocupado		No contesta
	N	%	N	%	N	%	
Por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedaras en paro?	62	54,9	21	18,6	30	26,5	0
Por si te cambian de tareas contra tu voluntad?	26	23,2	36	32,1	50	44,6	1
Por si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra tu voluntad?	26	23,4	18	16,2	67	60,4	2
Por si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especies, etc.)?	61	55	13	11,7	37	33,3	2

**Fuente:** Encuestas ISTAS 21

**Gráfico 3. 23 Inseguridad sobre el futuro por Departamento en PRODEGEL S.A.**

Fuente: Tabla 3.23

### 3.5.5.1 Análisis

El área de limpieza está expuesta en un 66.7 % a la situación más desfavorable para la salud con respecto a la inseguridad sobre el futuro.

Tomando en cuenta que el número de personas que contestaron fueron 6.

### 3.5.6 Doble presencia

Son las exigencias sincrónicas, simultáneas, del ámbito laboral y del ámbito doméstico - familiar. Son altas cuando las exigencias laborales interfieren con las familiares. En el ámbito laboral tiene que ver con las exigencias cuantitativas, la ordenación, la duración, el alargamiento o la modificación de la jornada de trabajo y también con el nivel de autonomía sobre ésta, por ejemplo, con horarios o días laborables incompatibles con el trabajo de cuidado de las personas o la vida social.

Un 37.1% de trabajadores/as de PRODEGEL S.A está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto a la doble presencia.

**Tabla 3. 24 Doble presencia. Distribución de frecuencias**

	<b>Soy la/el principal responsable y hago la mayor parte de tareas familiares y domésticas + Hago aproximadamente la mitad de las tareas familiares y domésticas</b>		<b>Hago más o menos una cuarta parte de las tareas familiares y domésticas</b>		<b>Sólo hago tareas muy puntuales + No hago ninguna o casi ninguna de estas tareas</b>		<b>No contesta</b>
	N	%	N	%	N	%	
¿Qué parte del trabajo familiar y doméstico haces tú?	54	49,5	30	27,5	25	22,9	4

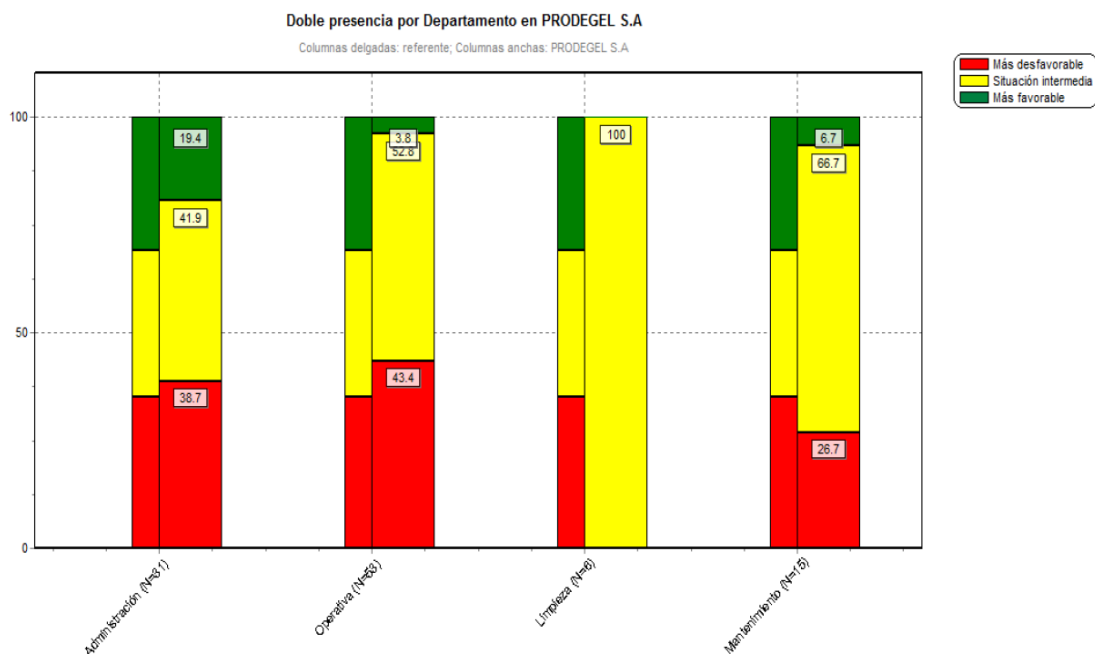
**Fuente:** Encuestas ISTAS 21

Tabla 3. 25 Doble presencia. Distribución de frecuencias

	Siempre + Muchas veces		Algunas veces		Sólo alguna vez + Nunca		No contesta
	N	%	N	%	N	%	N
Si faltas algún día de casa, ¿las tareas domésticas que realizas se quedan sin hacer?	11	9,9	32	28,8	68	61,3	2
Cuando estás en la empresa ¿piensas en las tareas domésticas y familiares?	13	11,7	16	14,4	82	73,9	2
¿Hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?	13	11,7	21	18,9	77	69,4	2

Fuente: Encuestas ISTAS 21

Gráfico 3. 24 Doble presencia por Departamento en PRODEGEL S.A.



Fuente: Tabla 3.25

### **3.5.6.1 Análisis**

El área operativa está expuesta a la situación más desfavorable para la salud con respecto a la doble presencia. Tomando en cuenta que el número de personas que contestaron fueron 58.

### **3.5.7 Exigencias psicológicas cuantitativas**

Se definen como la relación entre la cantidad de trabajo y el tiempo disponible para realizarlo. Son altas cuando tenemos más trabajo del que podemos realizar en el tiempo asignado.

Tienen que ver principalmente con la falta de personal, la incorrecta medición de los tiempos o la mala planificación, aunque también pueden relacionarse con la estructura salarial (por ejemplo, cuando la parte variable de un salario bajo es alta y obliga a aumentar el ritmo) o con la inadecuación de las herramientas, materiales o procesos de trabajo (obligando a hacer más tareas para suplir las deficiencias). Las altas exigencias cuantitativas pueden suponer un alargamiento de la jornada laboral.

Un 34.2% de trabajadores/as de PRODEGEL S.A está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto a las Exigencias psicológicas cuantitativas.

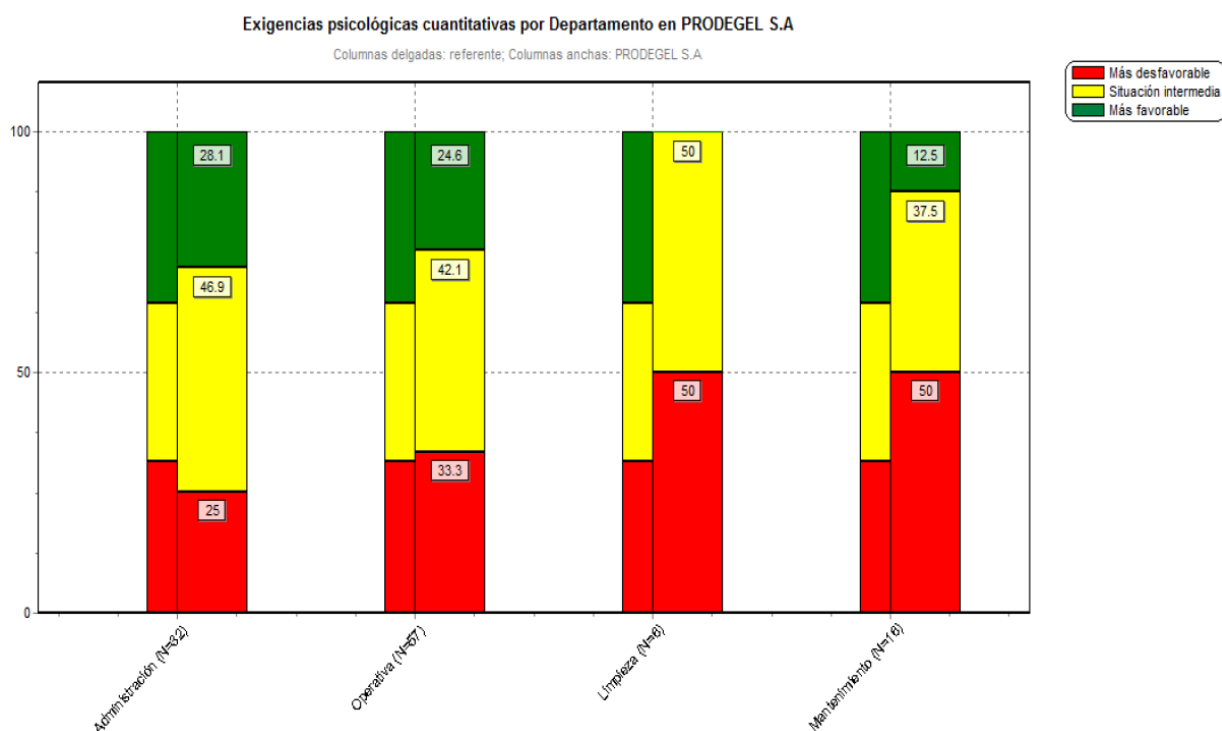
**Tabla 3. 26 Exigencias psicológicas cuantitativas. Distribución de frecuencias.**

	Siempre + Muchas veces		Algunas veces		Sólo alguna vez + Nunca		No contesta
	N	%	N	%	N	%	N
¿Tienes que trabajar muy rápido?	51	45,9	40	36	20	18	2
¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?	21	18,9	36	32,4	54	48,6	2
¿Tienes tiempo de llevar al día tu trabajo?	76	67,9	23	20,5	13	11,6	1
¿Tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo?	64	57,7	26	23,4	21	18,9	2

**Fuente:** Encuestas ISTAS 21.

**Gráfico 3. 25 Exigencias psicológicas cuantitativas por Departamento en PRODEGEL**

**S.A.**



Fuente: Tabla 3.26

### 3.5.7.1 Análisis

Las áreas de limpieza con un 50% y mantenimiento con un 50 % están expuestas a la situación más desfavorable para la salud con respecto a las exigencias psicológicas cuantitativas. Tomando en cuenta que el número de personas que contestaron fueron 6 en limpieza y 16 en mantenimiento.

### **3.5.8 Posibilidad de relación social**

Son las posibilidades reales que tenemos en el trabajo de relacionarnos con los compañeros de trabajo. Es la condición necesaria para que pueda existir el apoyo en el trabajo.

La falta de posibilidades de relación social tiene que ver con el aislamiento físico, con la existencia de normas disciplinarias que impiden la comunicación o con la excesiva carga de trabajo u otras circunstancias físicas (ruido muy elevado, por ejemplo) que dificultan la interacción humana necesaria.

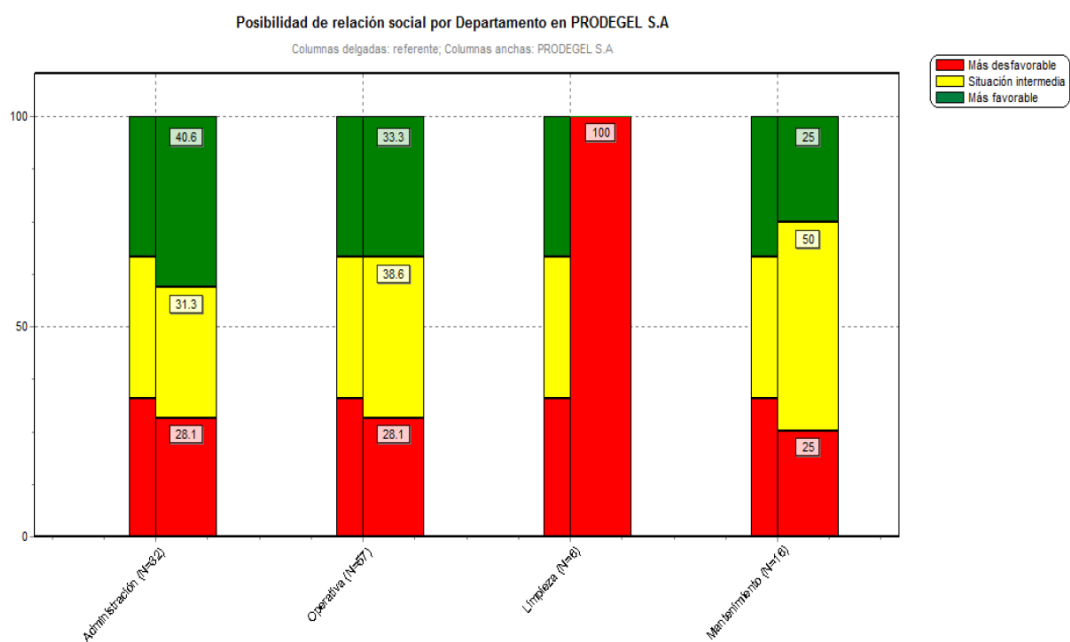
Un 31.5% de trabajadores/as de PRODEGEL S.A está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto a la Posibilidad de relación social.

**Tabla 3. 27 Posibilidad de relación social. Distribución de frecuencias.**

	Siempre + Muchas veces		Algunas veces		Sólo alguna vez + Nunca		No contesta
	N	%	N	%	N	%	
¿Tu puesto de trabajo se encuentra aislado del de tus compañeros/as?	13	11,7	12	10,8	86	77,5	2
¿Puedes hablar con tus compañeros o compañeras mientras estás trabajando?	45	40,2	24	21,4	43	38,4	1

**Fuente:** Informe de la herramienta informática ISTAS 21.

**Gráfico 3. 26 Posibilidad de relación social por Departamento en PRODEGEL S.A.**



**Fuente:** Tabla 3.27

### **3.5.8.1 Análisis**

El área de limpieza con un 100% está expuesta a la situación más desfavorable para la salud con respecto a la posibilidad de relación social. Tomando en cuenta que el número de personas que contestaron fueron 6.

### **3.5.9 Exigencias psicológicas emocionales**

Son las exigencias para no involucrarnos en la situación emocional derivada de las relaciones interpersonales que implica el trabajo, especialmente en aquellas ocupaciones en las que se prestan servicios a las personas y se pretende inducir cambios en ellas (por ejemplo: que sigan un tratamiento médico, adquieran una habilidad), y que pueden comportar la transferencia de sentimientos y emociones con éstas.

En ocupaciones de servicio a las personas, la exposición a exigencias emocionales tiene que ver con la naturaleza de las tareas y es imposible de eliminar (no podemos “eliminar” pacientes, alumnos...), por lo que requieren habilidades específicas que pueden y deben adquirirse. Además, puede reducirse el tiempo de exposición (horas, número de pacientes, etc.), puesto que las jornadas excesivas implican una exposición mayor y producen una

mayor fatiga emocional que requerirá tiempos de reposo más largos.

Un 30% de trabajadores/as de PRODEGEL S.A está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto a las Exigencias psicológicas emocionales.

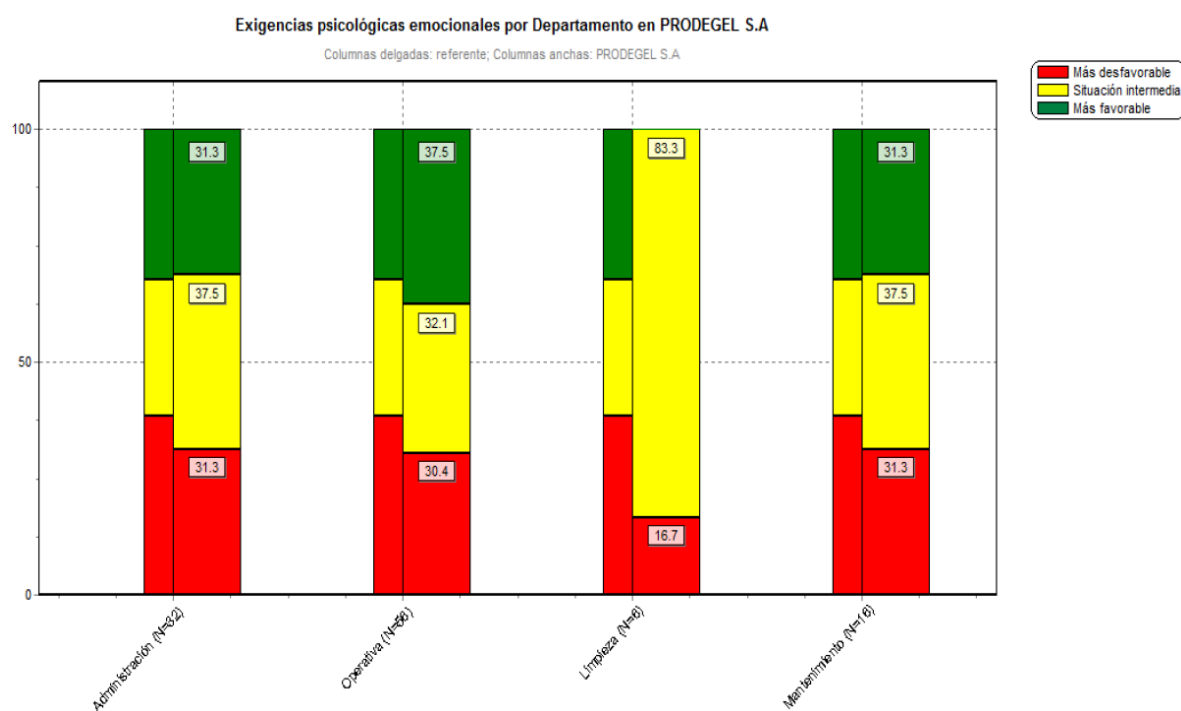
**Tabla 3. 28 Exigencias psicológicas emocionales. Distribución de frecuencias.**

	<b>Siempre + Muchas veces</b>		<b>Algunas veces</b>		<b>Sólo alguna vez + Nunca</b>		<b>No contesta</b>
	N	%	N	%	N	%	N
¿Te cuesta olvidar los problemas del trabajo?	16	14,5	28	25,5	66	60	3
¿Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?	13	11,7	23	20,7	75	67,6	2
¿Se producen en tu trabajo momentos o situaciones desgastadoras emocionalmente?	15	13,5	26	23,4	70	63,1	2

**Fuente:** Informe de la herramienta informática ISTAS 21.

**Gráfico 3. 27 Exigencias psicológicas emocionales por Departamento en PRODEGEL**

**S.A.**



Fuente: Tabla 3.28

### 3.5.9.1 Análisis

El área de mantenimiento con un 31.3 % está expuesta a la situación más desfavorable para la salud con respecto a las exigencias psicológicas emocionales. Tomando en cuenta que el número de personas que contestaron fueron 16.

### **3.5.10 Apoyo social de los compañeros**

Es recibir la ayuda necesaria y cuando se necesita por parte de compañeros y compañeras para realizar bien el trabajo.

La falta de apoyo entre compañeros puede tener que ver con las prácticas de gestión de personal que dificultan la cooperación y la formación de verdaderos equipo de trabajo, fomentando la competitividad individual (por ejemplo, con salarios variables en base a objetivos individuales), o asignando las tareas, cambios de horarios, de centro, etc., de forma arbitraria o no transparente.

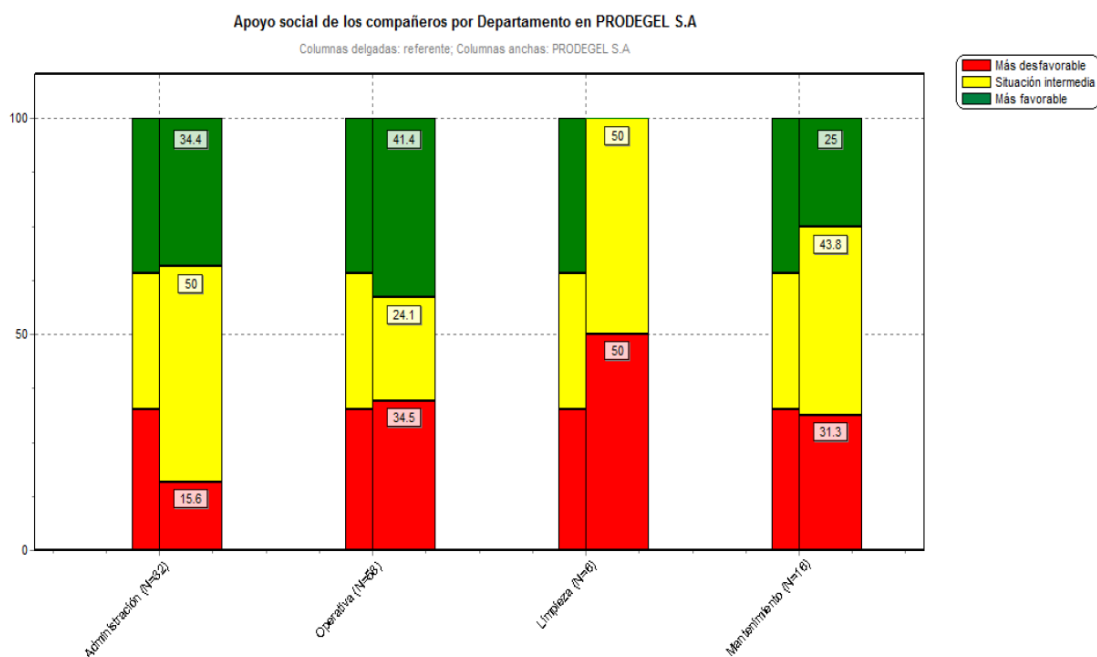
Un 29.5% de trabajadores/as de PRODEGEL S.A está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto al Apoyo social de los compañeros

.

**Tabla 3. 29 Apoyo social de los compañeros. Distribución de frecuencias.**

	Siempre + Muchas veces		Algunas veces		Sólo alguna vez + Nunca		No contesta
	N	%	N	%	N	%	N
¿Recibes ayuda y apoyo de tus compañeras o compañeros?	90	79,6	12	10,6	11	9,7	0
Tus compañeros o compañeras ¿están dispuestos a escuchar tus problemas en el trabajo?	61	54,5	27	24,1	24	21,4	1
¿Hablas con tus compañeros o compañeras sobre cómo llevas a cabo tu trabajo?	75	67	24	21,4	13	11,6	1

**Fuente:** Encuestas ISTAS 21.

**Gráfico 3. 28 Apoyo social de los compañeros por Departamento en PRODEGEL S.A.**

Fuente: Tabla 3.29

### 3.5.10.1 Análisis

El área de limpieza está expuesta en un 40 % a la situación más desfavorable para la salud con respecto a la inseguridad sobre el futuro.

Tomando en cuenta que el número de personas que contestaron fueron 6.

### **3.5.11 Influencia**

Es el margen de autonomía en el día a día del trabajo: en las tareas a realizar y su cantidad, en el orden de realización de las mismas, en los métodos a emplear, etc.

Tiene que ver con la participación que cada trabajador y trabajadora tiene en las decisiones sobre estos aspectos fundamentales de su trabajo cotidiano, es decir, con los métodos de trabajo empleados y si éstos son participativos o no y permiten o limitan la autonomía. Puede guardar una alta relación con las posibilidades de desarrollo.

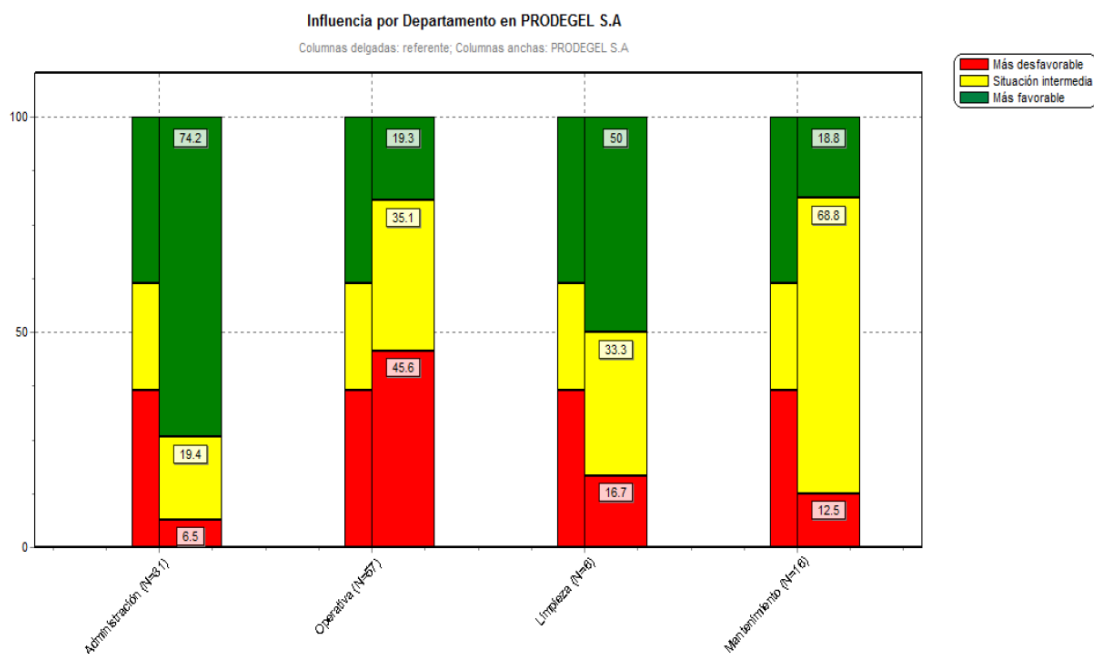
Un 28.2% de trabajadores/as de PRODEGEL S.A está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto a Influencia.

Tabla 3. 30 Influencia. Distribución de frecuencias

	Siempre + Muchas veces		Algunas veces		Sólo alguna vez + Nunca		No contesta
	N	%	N	%	N	%	
¿Tienes mucha influencia sobre las decisiones que afectan a tu trabajo?	31	27,9	27	24,3	53	47,7	2
¿Tienes influencia sobre la cantidad de trabajo que se te asigna?	33	29,5	34	30,4	45	40,2	1
¿Se tiene en cuenta tu opinión cuando se te asignan tareas?	50	44,6	27	24,1	35	31,3	1
¿Tienes influencia sobre el orden en el que realizas las tareas?	69	62,2	16	14,4	26	23,4	2

Fuente: Encuestas ISTAS 21.

Gráfico 3. 29 Influencia por Departamento en PRODEGEL S.A.



Fuente: Tabla 3.30

### **3.5.11.1 Análisis**

El área operativa está expuesta en un 45.6% a la situación más desfavorable para la salud con respecto a la influencia. Tomando en cuenta que el número de personas que contestaron fueron 57.

### **3.5.12 Conflicto de rol**

Son las exigencias contradictorias que se presentan en el trabajo y las que puedan suponer conflictos de carácter profesional o ético.

Es frecuente cuando el trabajador debe afrontar la realización de tareas con las que pueda estar en desacuerdo o le supongan conflictos éticos (por ejemplo, expulsar mendigos de un local), o cuando tiene que “elegir” entre órdenes contradictorias (por ejemplo, en el caso de un conductor al que se le impone un tiempo máximo de viaje cuando hay, además, normas de tráfico y otras circunstancias que lo limitan).

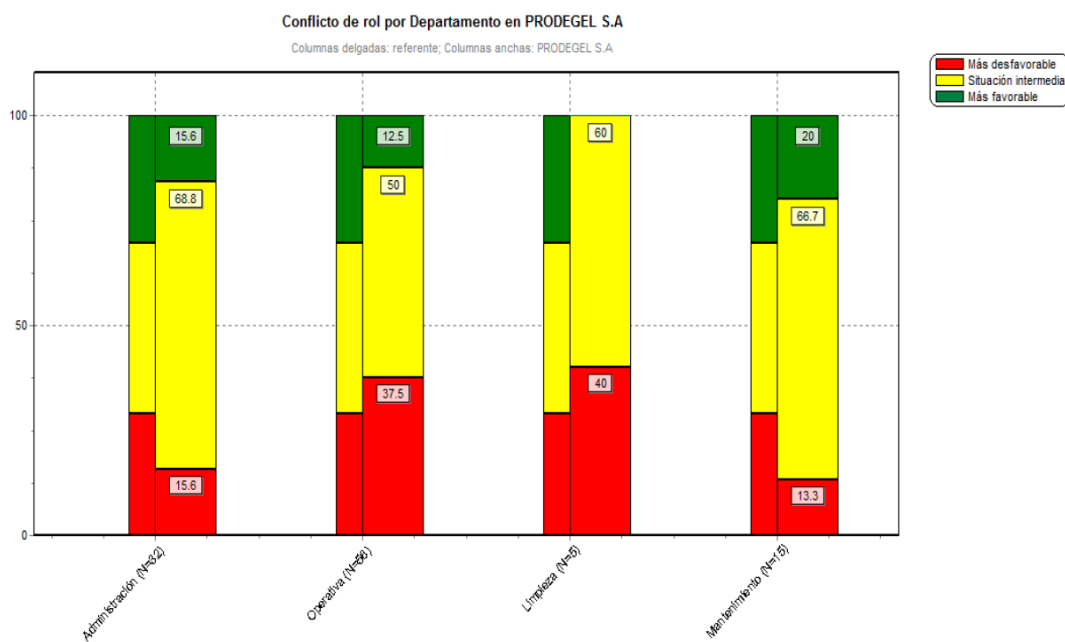
Un 27.8% de trabajadores/as de PRODEGEL S.A está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto al Conflicto de rol.

Tabla 3. 31 Conflicto de rol. Distribución de frecuencias

	Siempre + Muchas veces		Algunas veces		Sólo alguna vez + Nunca		No contesta
	N	%	N	%	N	%	N
¿Haces cosas en el trabajo que son aceptadas por algunas personas y no por otras?	50	44,6	41	36,6	21	18,8	1
¿Se te exigen cosas contradictorias en el trabajo?	19	17,3	29	26,4	62	56,4	3
¿Tienes que hacer tareas que tú crees que deberían hacerse de otra manera?	33	30	32	29,1	45	40,9	3
¿Tienes que realizar tareas que te parecen innecesarias?	22	19,6	21	18,8	69	61,6	1

Fuente: Encuestas ISTAS 21

**Gráfico 3. 30 Conflicto de rol por Departamento en PRODEGEL S.A.**



Fuente: Tabla 3.31

### 3.5.12.1 Análisis

El área de limpieza está expuesta en un 40 % a la situación más desfavorable para la salud con respecto al conflicto de rol. Tomando en cuenta que el número de personas que contestaron fueron 5.

### **3.5.13 Apoyo social de los superiores**

Es recibir la ayuda necesaria y cuando se necesita por parte de los superiores para realizar bien el trabajo. La falta de apoyo de los superiores tiene que ver con la falta de principios y de procedimientos concretos de gestión de personal que fomenten el papel del superior como elemento de apoyo al trabajo del equipo, departamento, sección o área que gestiona. También se relaciona con la falta de directrices claras en relación al cumplimiento de esta función y de formación y tiempo para ello.

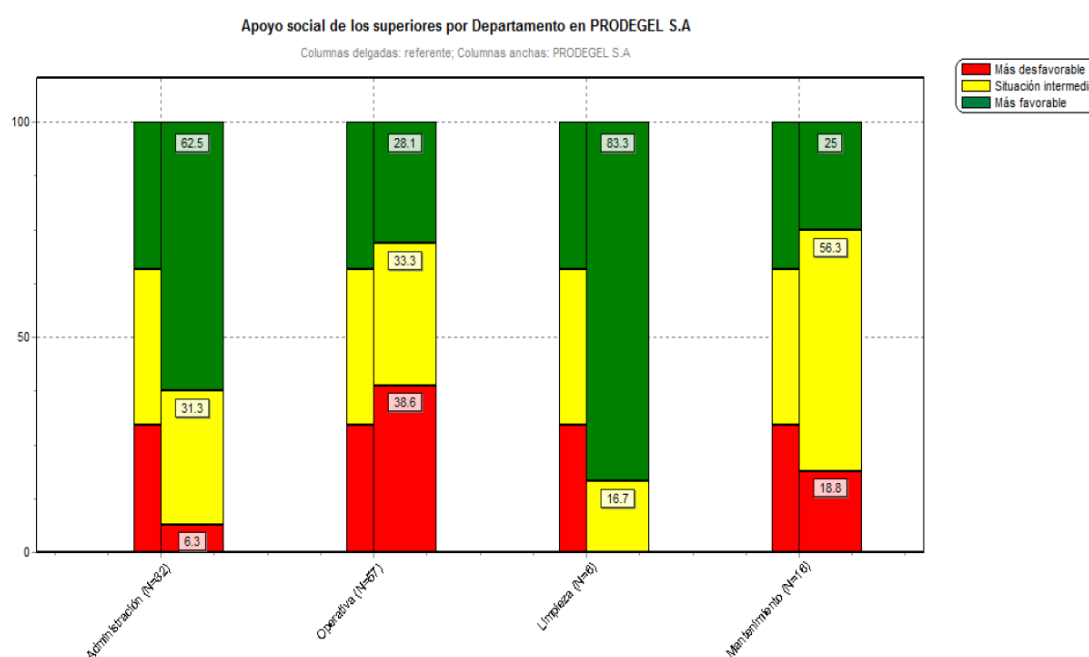
Un 24.3% de trabajadores/as de PRODEGEL S.A está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto al Apoyo social de los superiores.

**Tabla 3. 32 Apoyo social de los superiores. Distribución de frecuencias.**

	Siempre + Muchas veces		Algunas veces		Sólo alguna vez + Nunca		No contesta
	N	%	N	%	N	%	
¿Recibes ayuda y apoyo de tu inmediato o inmediata superior?	81	72,3	15	13,4	16	14,3	1
¿Tu inmediata/o superior está dispuesto a escuchar tus problemas en el trabajo?	67	60,4	23	20,7	21	18,9	2
¿Hablas con tu superior sobre cómo llevas a cabo tu trabajo?	74	66,1	24	21,4	14	12,5	1

**Fuente:** Encuestas ISTAS 21.

**Gráfico 3. 31 Apoyo social de los superiores por Departamento en PRODEGEL S.A.**



**Fuente:** Tabla 3.32

### **3.5.13.1 Análisis**

El área operativa en un 38.6 % está expuesta a la situación más desfavorable para la salud con respecto al apoyo social de los superiores. Tomando en cuenta que el número de personas que contestaron fueron 57.

### **3.5.14 Calidad del liderazgo**

Se refiere a la calidad de la gestión de equipos humanos que realizan los mandos inmediatos. Esta dimensión está muy relacionada con la dimensión de apoyo social de superiores. Tiene que ver con los principios y procedimientos de gestión de personal y la capacitación de los mandos para aplicarlos.

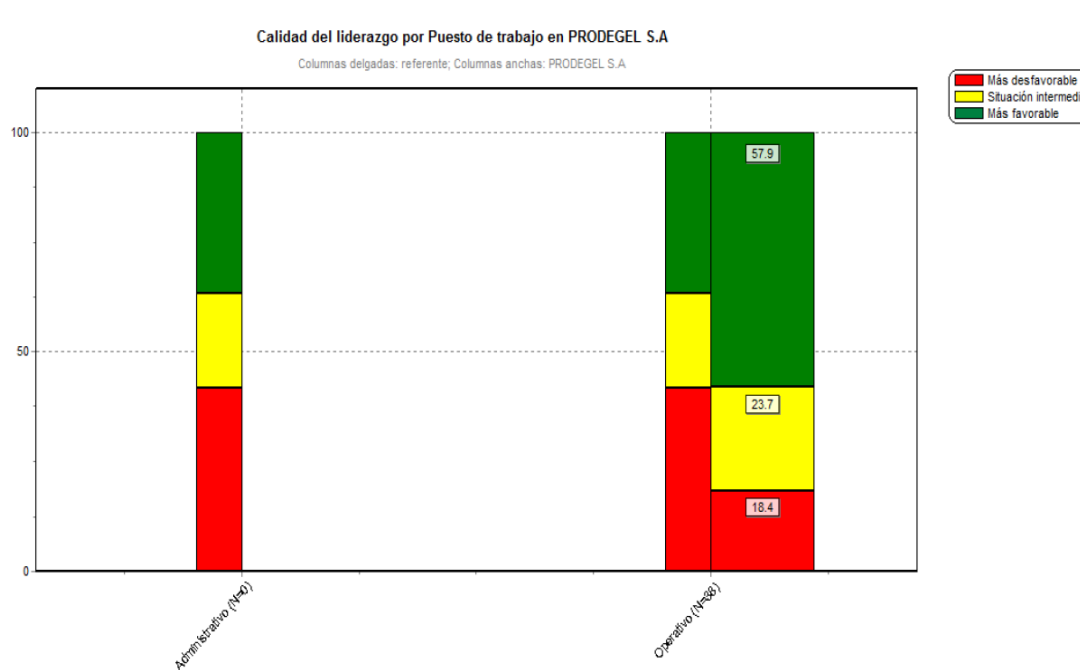
Un 21.3% de trabajadores/as de PRODEGEL S.A está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto a la Calidad del liderazgo.

**Tabla 3. 33 Calidad del liderazgo. Distribución de frecuencias.**

Tus actuales jefes inmediatos:	Siempre + Muchas veces		Algunas veces		Sólo alguna vez + Nunca		No contesta
	N	%	N	%	N	%	
¿Se aseguran de que cada uno de los trabajadores/as tiene buenas oportunidades de desarrollo profesional?	48	44,4	33	30,6	27	25	5
¿Planifican bien el trabajo?	78	71,6	20	18,3	11	10,1	4
¿Resuelven bien los conflictos?	75	68,8	23	21,1	11	10,1	4
¿Se comunican bien con los trabajadores y trabajadoras?	77	70	20	18,2	13	11,8	3

Fuente: Encuestas ISTAS 21

**Gráfico 3. 32 Calidad del liderazgo por puesto de trabajo en PRODEGEL S.A.**



Fuente: Tabla 3.33

### **3.5.14.1 Análisis**

El área administrativa está expuesta en un 33% a la situación más desfavorable para la salud con respecto a la calidad de liderazgo. Tomando en cuenta que el número de personas que contestaron fueron 32.

### **3.5.15 Claridad de rol**

Es el conocimiento concreto sobre la definición de las tareas a realizar, objetivos, recursos a emplear y margen de autonomía en el trabajo. Tiene que ver con la existencia y el conocimiento por parte de todos los trabajadores de una definición concisa de los puestos de trabajo, del propio (de cada trabajador/a) y del de las demás personas de la organización (superiores, compañeros y compañeras).

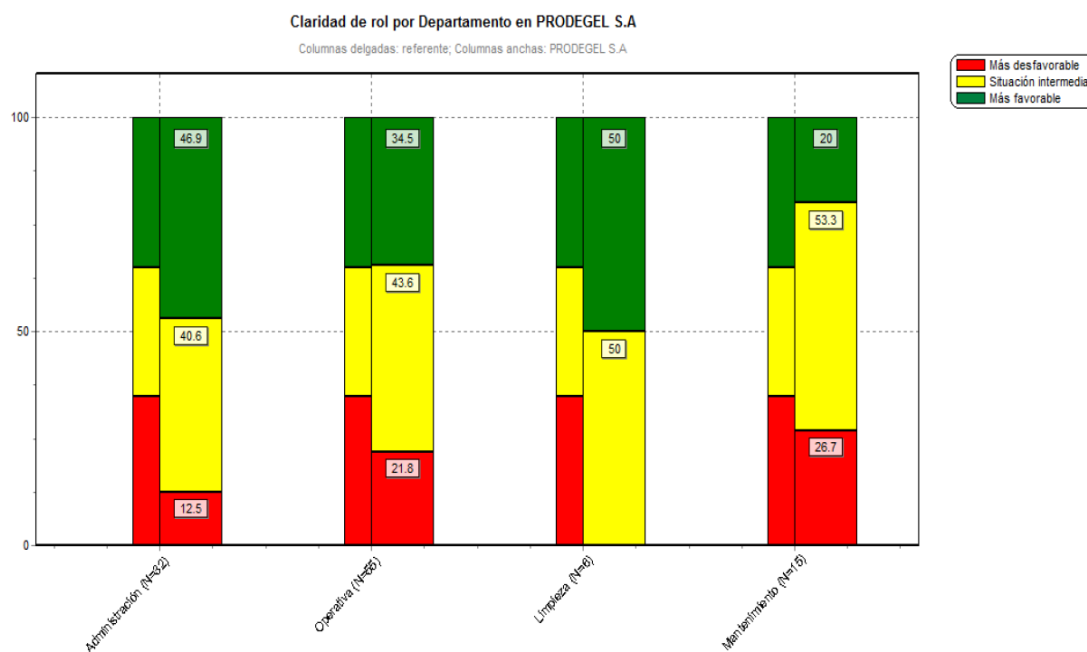
Un 18.5% de trabajadores/as de PRODEGEL S.A está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto a la Claridad de rol.

Tabla 3. 34 Claridad de rol. Distribución de frecuencias

	Siempre + Muchas veces		Algunas veces		Sólo alguna vez + Nunca		No contesta
	N	%	N	%	N	%	
¿Sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en tu trabajo?	69	62,7	25	22,7	16	14,5	3
¿Tu trabajo tiene objetivos claros?	104	93,7	7	6,3	0	0	2
¿Sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad?	108	96,4	3	2,7	1	0,9	1
¿Sabes exactamente qué se espera de tu en el trabajo?	88	79,3	15	13,5	8	7,2	2

Fuente: Encuestas ISTAS 21

Gráfico 3. 33 Claridad de rol por Departamento en PRODEGEL S.A.



Fuente: Tabla 3.34

### **3.5.15.1 Análisis**

El área de mantenimiento con un 26.7 % está expuesta a la situación más desfavorable para la salud con respecto a la inseguridad sobre el futuro. Tomando en cuenta que el número de personas que contestaron fueron 15.

### **3.5.16 Sentimiento de grupo**

Es el sentimiento de formar parte del colectivo humano con el que trabajamos cada día, y puede verse como un indicador de la calidad de las relaciones en el trabajo; es el componente emocional del apoyo social y está relacionado con las posibilidades de relación social.

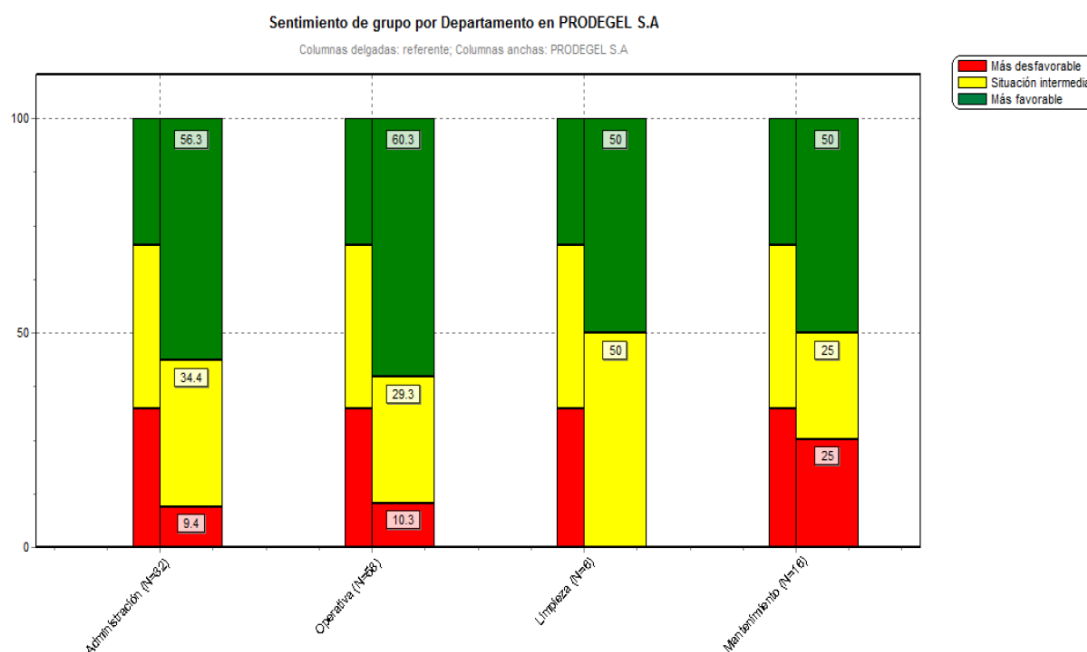
Un 11.6% de trabajadores/as de PRODEGEL S.A está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto al Sentimiento de grupo.

**Tabla 3. 35 Sentimiento de grupo. Distribución de frecuencias.**

	Siempre + Muchas veces		Algunas veces		Sólo alguna vez + Nunca		No contesta
	N	%	N	%	N	%	N
¿Hay un buen ambiente entre tú y tus compañeros/as de trabajo?	96	85,7	14	12,5	2	1,8	1
Entre compañeras/os ¿os ayudáis en el trabajo?	93	82,3	16	14,2	4	3,5	0
En el trabajo, ¿sientes que formas parte de un grupo?	98	87,5	9	8	5	4,5	1

**Fuente:** Encuestas ISTAS 21

**Gráfico 3. 34 Sentimiento de grupo por Departamento en PRODEGEL S.A.**



**Fuente:** Tabla 3.35

### **3.5.16.1 Análisis**

El área de mantenimiento con un 25% está expuesta a la situación más desfavorable para la salud con respecto al sentimiento de grupo. Tomando en cuenta que el número de personas que contestaron fueron 16.

### **3.5.17 Compromiso**

Se refiere a la implicación de cada trabajador con su trabajo, considerado como la actividad laboral y la globalidad de circunstancias en las que ésta se desarrolla. Está estrechamente relacionado con el sentido y con el conjunto de intercambios materiales y emocionales que se producen entre el trabajo y quien lo ejecuta.

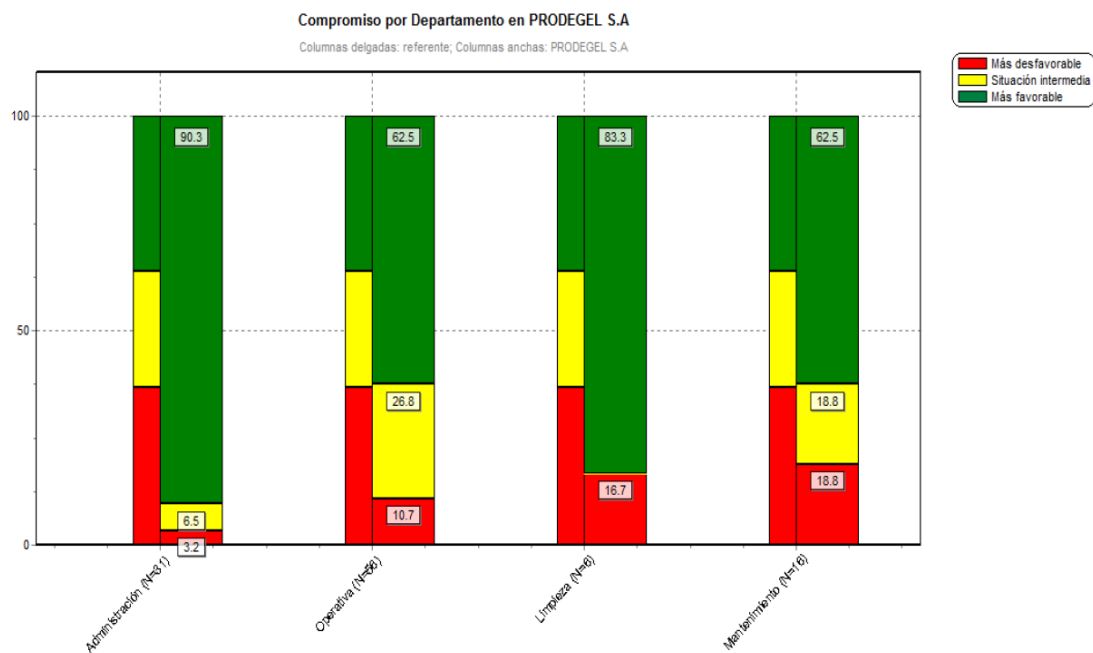
Un 10.1% de trabajadores/as de PRODEGEL S.A está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto al Compromiso.

Tabla 3. 36 Compromiso. Distribución de frecuencias.

	Siempre + Muchas veces		Algunas veces		Sólo alguna vez + Nunca		No contesta
	N	%	N	%	N	%	
¿Hablas con entusiasmo de tu empresa a otras personas?	85	76,6	16	14,4	10	9	2
¿Te gustaría quedarte en la empresa en la que estás para el resto de tu vida laboral?	77	69,4	18	16,2	16	14,4	2
¿Sientes que los problemas de tu empresa son también tuyos?	80	72,1	19	17,1	12	10,8	2
¿Sientes que tu empresa tiene una gran importancia para ti?	99	89,2	6	5,4	6	5,4	2

Fuente: Encuestas ISTAS 21

Gráfico 3. 35 Compromiso por Departamento en PRODEGEL S.A.



Fuente: Tabla 3.36

### **3.5.17.1 Análisis**

El área de mantenimiento con un 18.8% está expuesta a la situación más desfavorable para la salud con respecto al compromiso. Tomando en cuenta que el número de personas que contestaron fueron 16.

### **3.5.18 Esconder emociones**

Son las exigencias para mantener una apariencia neutral independientemente del comportamiento de usuarios o clientes, especialmente en los puestos de trabajo cuyas tareas centrales son prestar servicios a las personas (sanidad, enseñanza, servicios sociales o de protección). Aunque en menor medida, este tipo de exigencias también pueden tener que ver con la relación con superiores y compañeros de trabajo o con proveedores u otras personas ajenas a la empresa y, por lo tanto, localizarse en otros puestos de trabajo.

En puestos de trabajo de atención a las personas, estas exigencias forman parte de la naturaleza de las tareas y no pueden ser eliminadas. El desarrollo de habilidades y de estrategias de protección para su manejo y la disminución del tiempo de exposición representan vías de prevención

importantes.

En otros casos, pueden tener relación con la política de gestión de proveedores y clientes (por ejemplo, por deficiente gestión de las colas de usuarios en espera de atención), con la falta de participación de los trabajadores y, en general, con deficiencias en las políticas de gestión de personal (hay que esconder emociones cuando no se puede opinar).

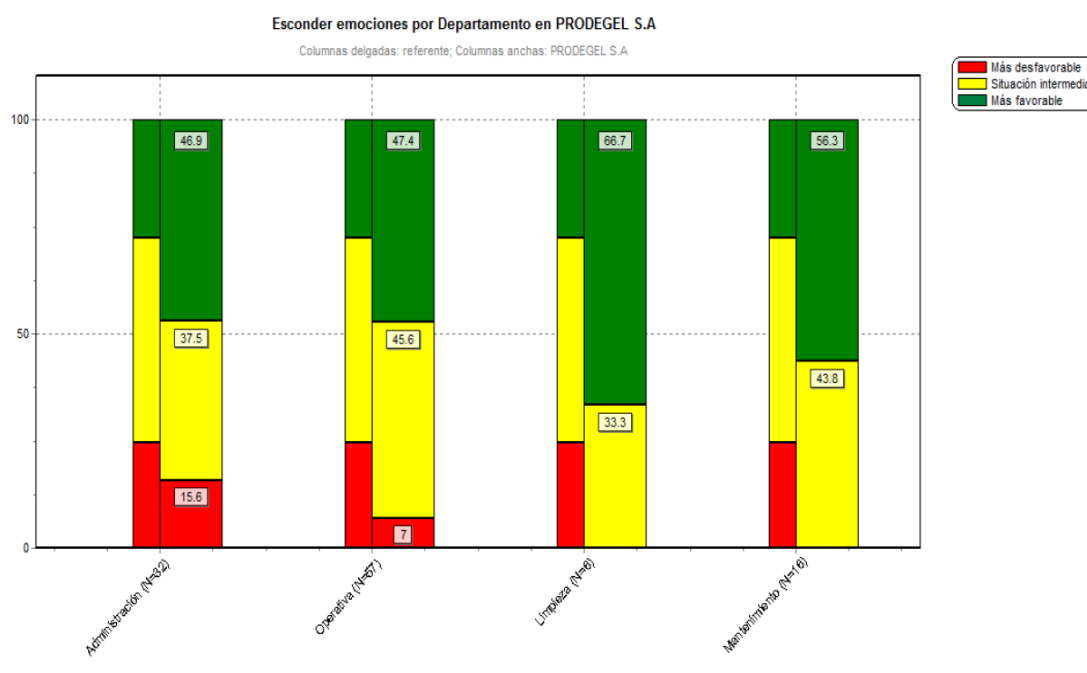
Un 8.1% de trabajadores/as de PRODEGEL S.A está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto a Esconder emociones.

**Tabla 3. 37 Esconder emociones. Distribución de frecuencias.**

	<b>Siempre + Muchas veces</b>		<b>Algunas veces</b>		<b>Sólo alguna vez + Nunca</b>		<b>No contesta</b>
	N	%	N	%	N	%	N
¿Tu trabajo requiere que te calles tu opinión?	12	10,8	20	18	79	71,2	2
¿Tu trabajo requiere que escondas tus emociones?	11	9,9	28	25,2	72	64,9	2

**Fuente:** Encuestas ISTAS 21

**Gráfico 3. 36 Esconder emociones por Departamento en PRODEGEL S.A.**



Fuente: Tabla 3.37

### 3.5.18.1 Análisis

El área administrativa con un 15.6 % está expuesta a la situación más desfavorable para la salud con respecto a esconder emociones. Tomando en cuenta que el número de personas que contestaron fueron 32.

### 3.5.19 Sentido del trabajo

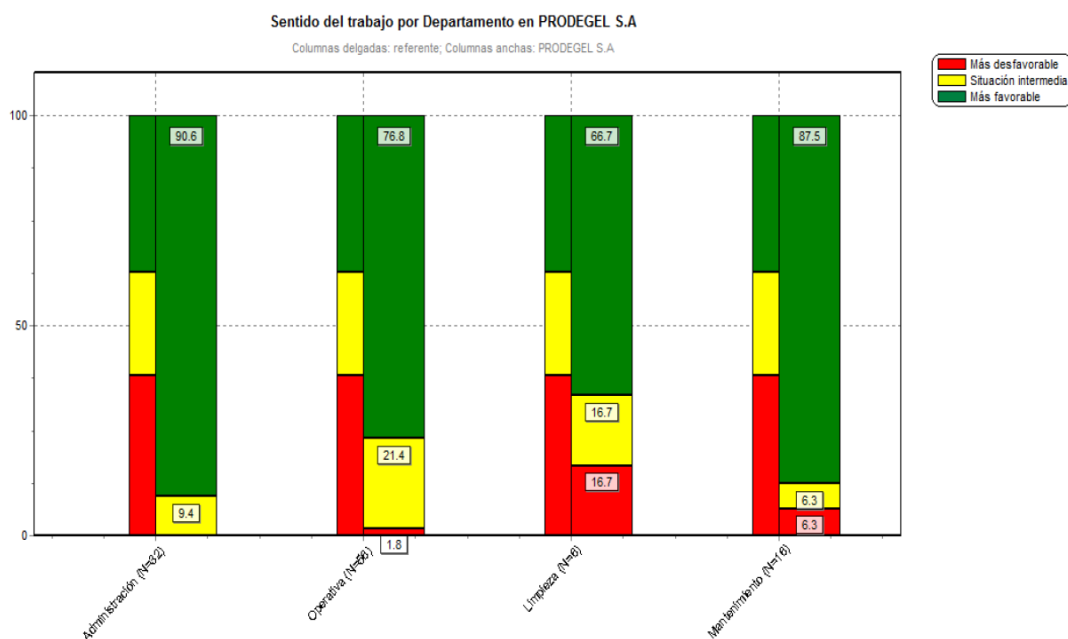
Además de tener un empleo y obtener ingresos, el trabajo tiene sentido si podemos relacionarlo con otros valores (utilidad, importancia social,

aprendizaje...etc.), lo que ayuda a afrontar de una forma más positiva sus exigencias. Tiene que ver con el contenido del trabajo, con el significado de las tareas por sí mismas, y la visualización de su contribución al producto o servicio final. Un 2.7% de trabajadores/as de PRODEGEL S.A está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto al Sentido del trabajo.

**Tabla 3. 38 Sentido del trabajo. Distribución de frecuencias.**

	Siempre + Muchas veces		Algunas veces		Sólo alguna vez + Nunca		No contesta
	N	%	N	%	N	%	N
¿Las tareas que haces te parecen importantes?	103	92,8	6	5,4	2	1,8	2
¿Te sientes comprometido con tu profesión?	107	95,5	2	1,8	3	2,7	1
¿Tienen sentido tus tareas?	103	92,8	6	5,4	2	1,8	2

**Fuente:** Encuestas ISTAS 21.

**Gráfico 3. 37 Sentido del trabajo por Departamento en PRODEGEL S.A.**

Fuente: Tabla 3.38

### 3.5.19.1 Análisis

El área de limpieza con un 16.7 % está expuesta a la situación más desfavorable para la salud con respecto al sentido de trabajo. Tomando en cuenta que el número de personas que contestaron fueron 6.

### **3.5.20 Posibilidades de desarrollo**

Se refieren a las oportunidades que ofrece la realización del trabajo para poner en práctica los conocimientos, habilidades y experiencia de los trabajadores y adquirir nuevos.

Tienen que ver, sobretodo, con los niveles de complejidad y de variedad de las tareas, siendo el trabajo estandarizado y repetitivo, el paradigma de la exposición nociva. Se relaciona con los métodos de trabajo y producción y el diseño del contenido del trabajo (más rutinario, estandarizado o monótono en un extremo, más complejo y creativo en el otro) y con la influencia.

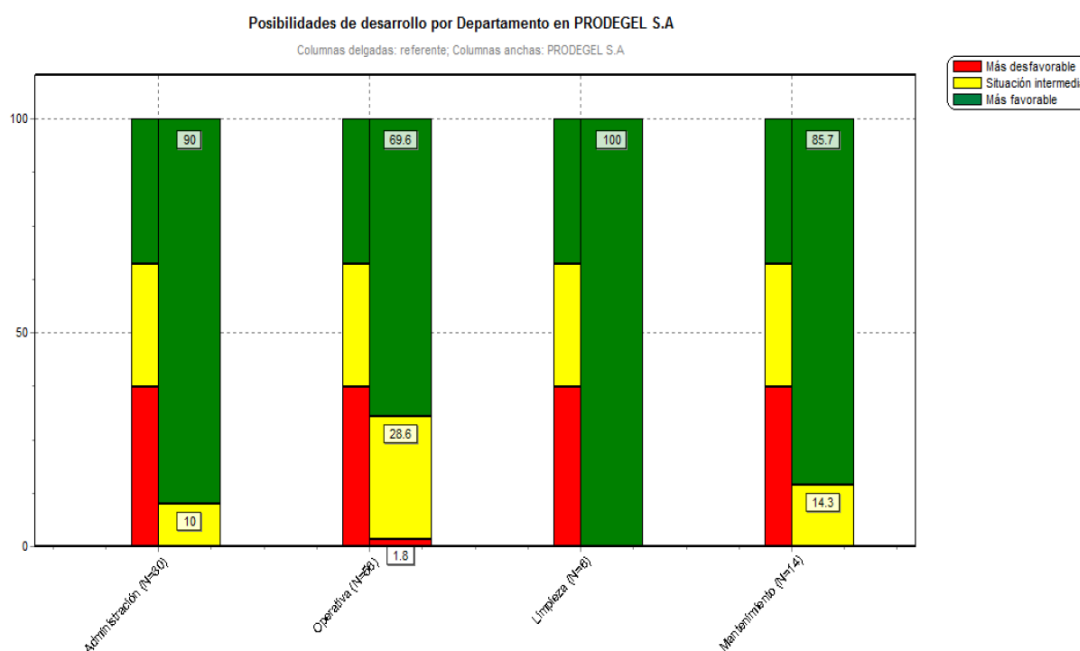
Un 0.9% de trabajadores/as de PRODEGEL S.A está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto a las Posibilidades de desarrollo.

**Tabla 3. 39 Posibilidades de desarrollo. Distribución de frecuencias.**

	Siempre + Muchas veces		Algunas veces		Sólo alguna vez + Nunca		No contesta
	N	%	N	%	N	%	
¿Tu trabajo requiere que tengas iniciativa?	102	91,1	7	6,3	3	2,7	1
¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?	84	75	14	12,5	14	12,5	1
¿La realización de tu trabajo permite que apliques tus habilidades y conocimientos?	94	83,9	11	9,8	7	6,3	1
¿Tu trabajo es variado?	76	71	21	19,6	10	9,3	6

Fuente: Encuestas ISTAS 21.

**Gráfico 3. 38 Posibilidades de desarrollo por Departamento en PRODEGEL S.A.**



Fuente: Tabla 3.39

### **3.5.21 Análisis**

El área operativa con un 1.8 % está expuesta a la situación más desfavorable para la salud con respecto a las posibilidades de desarrollo. Tomando en cuenta que el número de personas que contestaron fueron 58.

## **3.6 Prevalencia estrés - satisfacción**

Los síntomas conductuales de estrés se relacionan especialmente con los conflictos de rol y con las exigencias de tener que esconder los sentimientos en el trabajo. Los síntomas somáticos de estrés se relacionan especialmente con la mala calidad de liderazgo, tener que esconder emociones, y con la inexistencia de sentimiento de grupo. Los síntomas cognitivos de estrés se relacionan especialmente con la ausencia de sentimientos de grupo, tener que esconder las emociones, la falta de definición de rol y falta de sentido del trabajo.

**Tabla 3. 40 Prevalencia estrés - satisfacción.**

<b>Dimensión</b>	<b>Mediana PRODEGEL S.A</b>	<b>Mediana población de referencia</b>
Síntomas conductuales	25,00	12,50
Síntomas somáticos de estrés	12,50	12,50
Síntomas cognitivos de estrés	25,00	0,00
Satisfacción en el trabajo	75,00	68,50

**Fuente:** Encuestas ISTAS 21

### **3.6.1 Análisis**

La tabla anterior establece cómo están los indicadores de salud entre la población ocupada en la empresa objeto de evaluación y de cómo están estos mismos indicadores para la población ocupada de referencia. La presencia de síntomas conductuales frente a la población de referencia es del 12.5 %. La manifestación de síntomas somáticos frente a la población de referencia es del 12.5 %. La presencia de síntomas cognitivos es del 0%. Los empleados de Prodegel se encuentran satisfechos en el trabajo en un 68.5 % frente a la población de referencia.

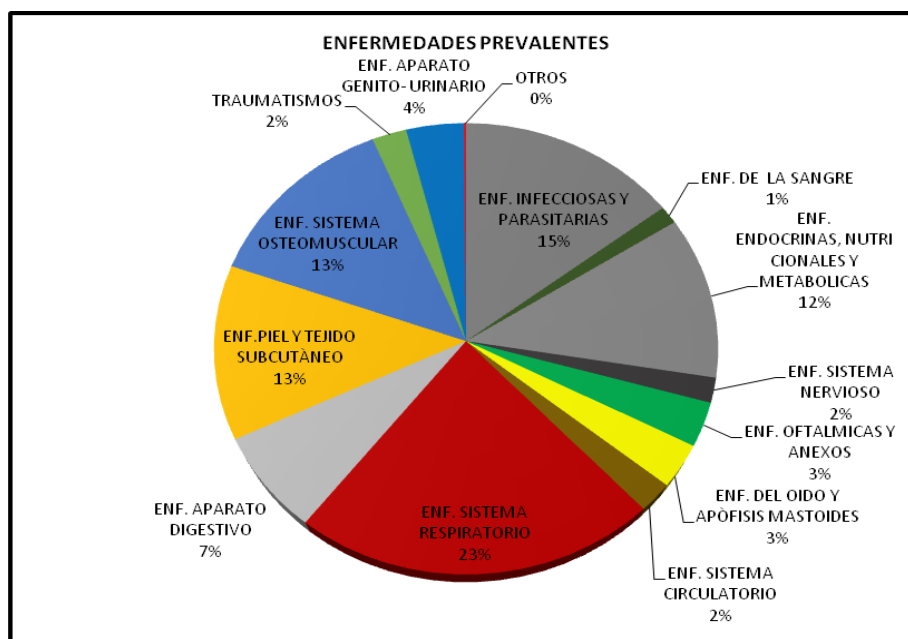
### 3.7 Análisis del informe obtenido del departamento médico de la empresa PRODEGEL S.A.

Tabla 3. 41 Tabla de atención al personal departamento médico.

MES	ATENCION MEDICA	CERTIFICADO MEDICO	DIAS DE AUSENCIA MEDICA	INCIDENTE LABORAL	ACCIDENTE LABORAL SIN PERDIDA DE TIEMPO	ACCIDENTE LABORAL CON PERDIDA DE	ENFERMEDAD POR RIESGO OCUPACIONAL
ENERO	66	2	7	1	0	0	1
FEBRERO	69	1	4	0	1	0	1
MARZO	135	4	27	0	2	0	2
ABRIL	60	2	2	0	1	0	3
MAYO	42	6	25	0	0	0	0
JUNIO	45	6	11	0	1	0	2
JULIO	58	5	9	0	0	1	2
AGOSTO	51	4	15	1	0	1	1
SEPTIEMBRE	45	3	39	0	0	0	1
OCTUBRE	58	5	9	0	2	2	0
NOVIEMBRE	25	4	12	2	0	0	0
DICIEMBRE	49	1	1	0	0	0	1

Fuente: Informe estadístico anual departamento médico, 2012.

Gráfico 3. 39 Enfermedades prevalentes



Fuente: Tabla 3.41

### 3.7.1 Análisis

El informe médico establece que existe varias enfermedades prevalentes, las enfermedades infecciosas y parasitarias tienen un 15%, las enfermedades sistema osteomuscular en cambio el 13%, la de más incidencia es las enfermedades del sistema respiratorio que tiene un 23%, las enfermedades del sistema nervioso un 2% que están relacionadas con los factores de riesgo psicosocial.

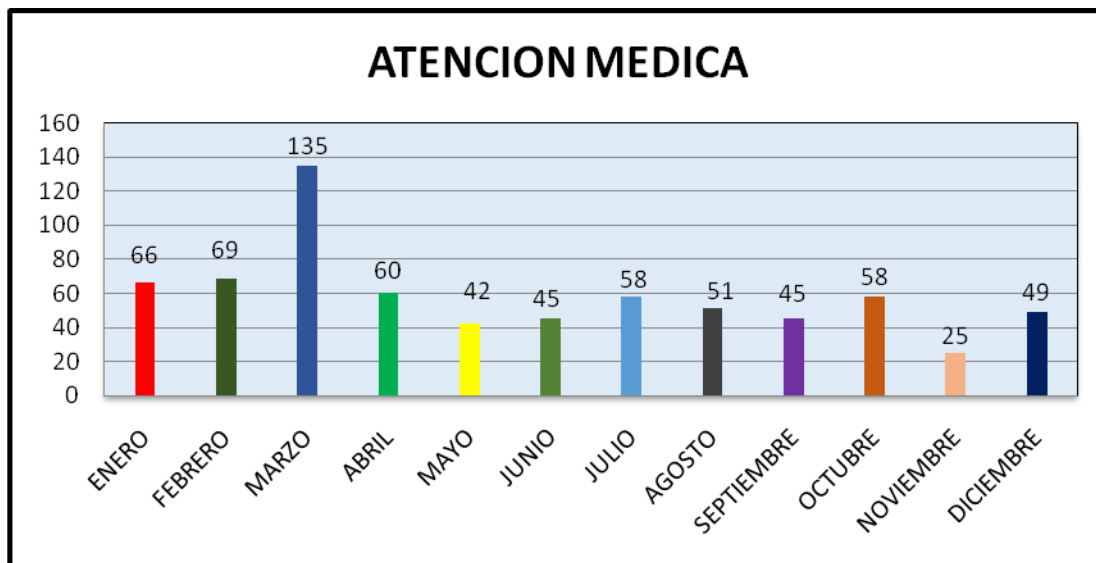
### 3.7.2 Accidentabilidad laboral

**Tabla 3. 42 Atención Médica.**

<b>Mes</b>	<b>Atención médica</b>
ENERO	66
FEBRERO	69
MARZO	135
ABRIL	60
MAYO	42
JUNIO	45
JULIO	58
AGOSTO	51
SEPTIEMBRE	45
OCTUBRE	58
NOVIEMBRE	25
DICIEMBRE	49

**Fuente:** Informe estadístico anual departamento médico 2012.

Gráfico 3. 40 Atención médica.



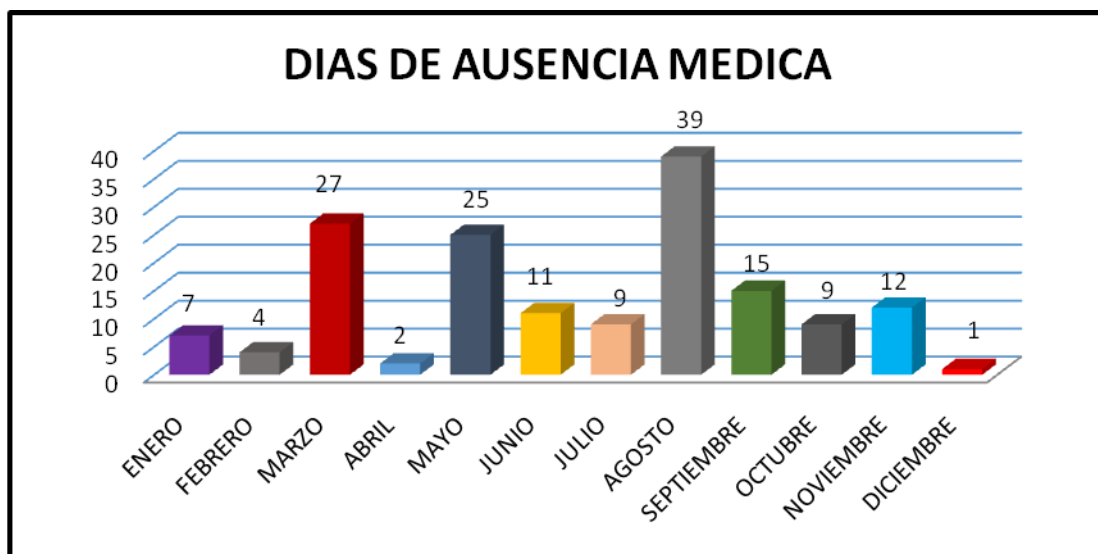
Fuente: Tabla 3.42

Tabla 3. 43 Días de ausencia médica.

Mes	Días de ausencia médica
ENERO	7
FEBRERO	4
MARZO	27
ABRIL	2
MAYO	25
JUNIO	11
JULIO	9
AGOSTO	39
SEPTIEMBRE	15
OCTUBRE	9
NOVIEMBRE	12
DICIEMBRE	1

Fuente: Informe estadístico anual departamento médico 2012.

Gráfico 3. 41 Días de ausencia médica.

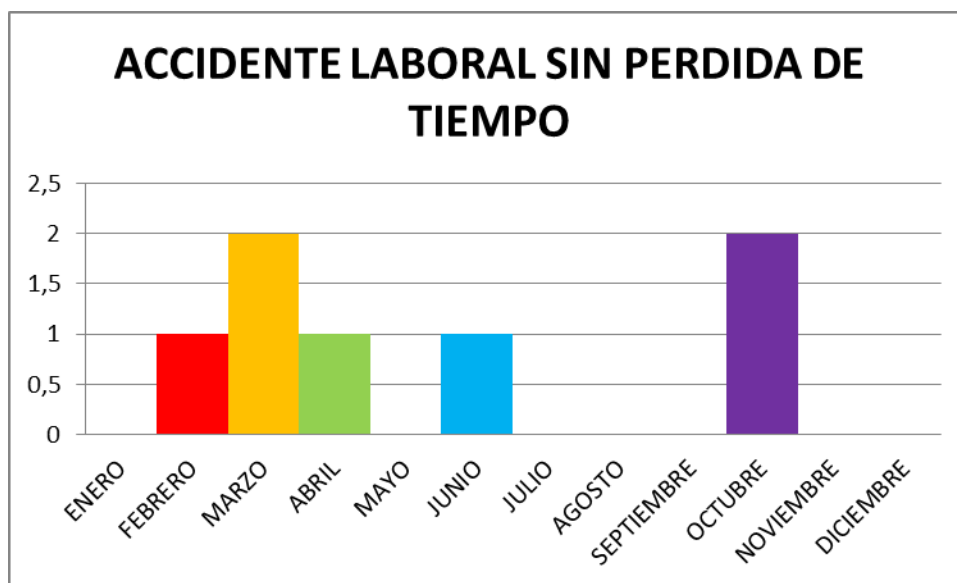


Fuente: Tabla 3.43

Tabla 3. 44 Accidente laboral sin pérdida de tiempo.

Mes	Accidente laboral sin pérdida de tiempo
ENERO	0
FEBRERO	1
MARZO	2
ABRIL	1
MAYO	0
JUNIO	1
JULIO	0
AGOSTO	0
SEPTIEMBRE	0
OCTUBRE	2
NOVIEMBRE	0
DICIEMBRE	0

Fuente: Informe estadístico anual departamento médico 2012.

**Gráfico 3. 42** Accidente laboral sin pérdida de tiempo

Fuente: Tabla 3.44

### 3.8 Índice de ausentismo laboral

**Tabla 3. 45** Índice de ausentismo laboral

Ausencias del personal 2012	Número de trabajadores
Personal que tomo Vacaciones	194
Permiso por Paternidad	9
Enfermedad	65
Enfermedad por horas	1
Accidente de Trabajo	6
Permiso por calamidad doméstica	33
Capacitación	25
Permiso Maternidad	0
Permiso Personal	177
Cambio de Turno	1
Faltas Injustificadas	2

Fuente: Empresa PRODEGEL S.A.

### **3.8.1 Índice de rotación 2012**

2.5 % tres entradas y tres salidas del personal.

### **3.8.2 Promedio rendimiento laboral 2012**

85.3 % Muy Bueno.

### **3.8.3 Ausentismo 2012**

0.1 % faltas injustificadas en el mes de abril

### **3.8.4 Análisis**

El índice de ausentismo depende de cada tipo de situación: 194 tomaron vacaciones, 65 por Enfermedad, 33 por Permiso por calamidad doméstica, 25 en cambio por Capacitación, 177 por Permiso Personal, el índice de rotación es del 2,5% con tres entradas y tres salidas del personal, el

promedio de desempeño laboral calculado por el departamento de recursos humanos es del 85,3%, en relación al índice de ausentismo en el año del 2012 por faltas injustificadas es del 0,1%.

### **3.9 Verificación de hipótesis**

Con la evaluación de factores de riesgos psicosociales a través de la herramienta ISTAS 21 versión media se identificó la presencia de dos dimensiones desfavorables: control de los tiempos a disposición y exigencias psicológicas cognitivas. Las cuales fueron relacionadas con los datos obtenidos en los informes médicos anuales de la empresa y determinan que durante el año 2012 existió la presencia de enfermedades nerviosas las cuales están relacionadas con factores de riesgo psicosocial en un porcentaje del 2%, estas enfermedades son consideradas manifestaciones tempranas en la salud de los trabajadores y deben ser tratadas desde su origen o raíz es decir desde la identificación de factores de riesgos a los que están expuestos los trabajadores para continuar con el proceso de intervención preventivo con el fin de minimizar las dimensiones desfavorables creando un ambiente laboral saludable.

## **CAPÍTULO IV**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **4.1 Conclusiones**

De la investigación realizada y en base al acercamiento real al campo de investigación se obtiene las siguientes conclusiones:

**4.1.1** Los factores de riesgo psicosocial evaluados con el método ISTAS 21 versión media, tuvieron vinculación con 20 dimensiones que establecieron las situaciones más desfavorables para la salud de los trabajadores, los ítems establecidos fueron: control de los tiempos a disposición, exigencias psicológicas cognitivas, estima, previsibilidad, inseguridad sobre el futuro, doble presencia, exigencias psicológicas cuantitativas, posibilidad de relación social, exigencias psicológicas emocionales, apoyo social de los compañeros, influencia, conflicto de rol, apoyo social de los superiores, calidad del liderazgo, claridad de rol, sentimiento de grupo, compromiso,

esconder emociones, sentido del trabajo, posibilidades de desarrollo, la tasa de respuesta ha sido del 96.6% (contestaron 113 trabajadores/as de los 117).

**4.1.2** Los resultados permitieron conocer que las manifestaciones tempranas más desfavorables guardan relación con: Control de los tiempos a disposición en un porcentaje del 64.8%, a las Exigencias psicológicas cognitivas con un valor del 57.3%, en menor incidencia el 38.5% con la Estima, la Previsibilidad con el 38.4%. Se logró determinar que con respecto al control de los tiempos a disposición en el área de mantenimiento existe inconvenientes con la hora de entrada ya que es el área que mayor número de atrasos presenta y recientemente entró en vigencia el control de atrasos con sanción de acuerdo al reglamento interno de trabajo.

**4.1.3** Se determina que en la empresa PRODEGEL S.A existe presencia de estrés en un 12.5 % y la satisfacción laboral se encuentra en un 68.5 % frente a la población de referencia.

**4.1.4** El informe médico establece que existen varias enfermedades prevalentes, existe presencia en 2% de enfermedades del sistema nervioso, que están relacionadas con los factores de riesgo psicosocial, se detecta

síntomas cognitivos y somáticos del estrés con factor de riesgo de mayor riesgo para los trabajadores.

**4.1.5** Se estable que con los resultados obtenidos de las dimensiones en estudio, las situaciones más desfavorables para la salud y los indicadores permitieron comprobar la hipótesis de investigación ratificando que la evaluación de riesgos psicosociales disminuirá la aparición de manifestaciones tempranas en la salud de los trabajadores de la empresa PRODEGEL S.A. y establecer la factibilidad de la implementación de un plan de prevención.

**4.1.6** Mediante el método de comprobación correlacional se evidenció que la evaluación de riesgos psicosociales favorecerá a minimizar la aparición de manifestaciones tempranas en la salud de los trabajadores de la empresa PRODEGEL S.A.

**4.1.7** Se determina que las dimensiones de: Compromiso con el 71.6 % y Posibilidades de desarrollo con el 79.2 % se presentan como favorables. Cabe destacar que hace un año se difundió los valores institucionales y uno de ellos es el Compromiso de manera que los trabajadores sienten que forman parte de la empresa y a su vez hablan muy bien de ella. El compromiso y las posibilidades de desarrollo son fortalezas las cuales

permitirán a la empresa conseguir objetivos a largo plazo.

**4.1.8** Se concluye que para la implementación de planes de intervención preventiva se debe enfocar tanto a nivel corporativo como a nivel individual. Atacando a la problemática de manera global e individualizada al mismo tiempo.

**4.1.9** Se establece que existen obstáculos al momento de implementar planes de intervención preventiva en las empresas ya que la falta de concreción y convencimiento por parte de la persona encargada de salud laboral sobre la magnitud de coste de las consecuencias de la problemática planteada a la dirección genera la desconfianza en cuanto a la efectividad y la puesta en marcha del plan.

## **4.2 Recomendaciones**

**4.2.1** Se recomienda la utilización del método ISTAS 21 versión media para la evaluación periódica de riesgos psicosociales, que permitirá la identificación de dimensiones desfavorables que contribuirá a la intervención y prevención lo cual minimizará la aparición de manifestaciones tempranas en la salud de los trabajadores.

**4.2.2** Implementar actividades preventivas en las dimensiones que tuvieron las manifestaciones tempranas más desfavorables, con el fin lograr una mejor organización temporal de la carga de trabajo y su regulación, también la adquisición de nuevos conocimientos y habilidades que promocionan el aprendizaje y el trabajo activo, el reconocimiento y trato justo al esfuerzo invertido, y finalmente la información adecuada para poder realizar las actividades de manera correcta.

**4.2.3** Gestionar actividades que permitan la disminución de los sistemas del estrés laboral en los trabajadores, a través de mejorar la motivación con reuniones lúdicas, disminuir la carga horaria, para la prevención oportuna.

**4.2.4** Desde el punto de vista de la evaluación de intervenciones preventivas, se aconseja comparar las medidas de las dimensiones obtenidas actualmente en la tabla N° 44 Prevalencia de estrés – satisfacción en el proceso de evaluación de riesgos con otras obtenidas un tiempo después de las intervenciones preventivas del próximo año con el fin de obtener datos complementarios para los análisis posteriores en la empresa Prodegel S.A.

**4.2.5** Se sugiere la implementación del plan de intervención preventiva de riesgos psicosociales propuesto para mejorar la salud de los trabajadores,

con estrategias que ayuden a definir líneas para el desempeño del personal para el mejoramiento de las condiciones de trabajo, a la promoción de las buenas relaciones interpersonales, la capacitación y formación del personal, con fin de elevar la motivación y autoestima.

**4.2.6** Seguir capacitando al personal en el tema de evaluación de riesgos psicosociales especialmente en la aplicación de la herramienta ISTAS 21 para la obtención de cuestionarios bien llenados.

**4.2.7** Se aconseja que la próxima evaluación de riesgos psicosociales sea evaluado el Gerente General con el fin de determinar qué factores de riesgo psicosocial está expuesto.

**4.2.8** Se debe tomar en cuenta para la realización de los planes de intervención preventiva el conocimiento acerca de la organización: organigrama, horarios, recursos, áreas del proceso productivo para realizar un buen asesoramiento en el tema de factores de riesgos psicosociales y su vez manejar planes pilotos los cuales nos pueden dar una guía para evitar cometer errores en la implementación de los mismos.

**4.2.9** Se recomienda para la implementación de planes de intervención preventiva generar un compromiso con la dirección a través de dar a conocer de manera clara y objetiva los costos y beneficios que arroja la identificación de riesgos psicosociales y la implementación del plan de intervención preventiva.

## **CAPÍTULO V**

### **PROPUESTA**

#### **5.1 Título**

**Plan de intervención preventiva de riesgos psicosociales**

#### **5.2 Justificación**

La intervención preventiva de los riesgos psicosociales se la debe enfocar tomando dos aspectos esenciales la organización y el individuo, ya que el abordaje en los dos aspectos mencionados permiten atenuar las dimensiones desfavorables identificadas con el fin de minimizar manifestaciones en la salud de los colaboradores.

Es fundamental la intervención preventiva a través de acciones que promuevan la gestión del talento humano, mejorando la calidad del entorno laboral de los trabajadores, disminuyendo cargas laborales innecesarias, desarrollando un clima organizacional óptimo para el desenvolvimiento del personal según área y departamento, evitando el estrés laboral, desarrollando la satisfacción en el trabajo, lo cual se logra enfocándose en estrategias para el diseño del área de trabajo, las relaciones sociales y la integración en el grupo de trabajo, la formación y capacitación y la prevención a través de la motivación al personal.

El éxito de la puesta en marcha de un plan de intervención preventiva parte del compromiso establecido entre la dirección y la labor emprendida del área de recursos humanos o la persona encargada de salud laboral.

### **5.3 Valores a incentivarse**

#### **5.3.1 Compromiso y responsabilidad**

#### **5.3.2 Innovación**

### **5.3.3 Delegación de funciones**

### **5.3.4 Pasión por el trabajo**

## **5.4 Objetivos**

### **5.4.1 General**

Diseñar un plan de intervención preventiva de riesgos psicosociales para mejorar la salud de los trabajadores de la empresa PRODEGEL S.A.

### **5.4.2 Específicos**

**5.4.2.1** Establecer estrategias para la intervención preventiva de riesgos psicosociales que ayuden a minimizarlos.

**5.4.2.2** Proponer actividades preventivas en base a las estrategias que permitan la intervención desde el ámbito corporativo para el mejoramiento

del clima organizacional.

**5.4.2.3** Plantear programas de intervención enfocados al trabajador para afrontar situaciones de estrés laboral.

## **5.5 Fundamentación**

### **5.5.1 Tecnológica**

Es factible porque se cuenta con las herramientas tecnológicas para su implementación para el desarrollo de actividades formación y capacitación, y la ejecución según lo planificado por la dirección.

### **5.5.2 Organizacional**

Es realizable por ser parte de las estrategias para la intervención preventiva de riesgos psicosociales, los cuales fueron evaluados a través del método ISTAS 21, como parte de la gestión del talento humano.

### **5.5.3 Teórica**

#### **5.5.3.1 Plan de intervención preventiva**

Un plan de intervención preventivo es un conjunto de acciones organizadas que tienen como objetivo la reducción de los riesgos a la salud del trabajador, a la población circundante o al medio ambiente, como consecuencia de derivados del trabajo o de la actividad industrial. Para que un plan de intervención preventiva pueda garantizar su eficacia deberá estructurarse en torno a las siguientes fases:

**5.5.3.1.1** Compromiso de la dirección.

**5.5.3.1.2** Identificación, análisis y valoración de las causas.

**5.5.3.1.3** Estudio y propuesta de soluciones.

**5.5.3.1.4** Diseño de la intervención (cómo, dónde, cuándo, quién, etc.).

**5.5.3.1.5** Llevar a cabo la intervención.

**5.5.3.1.6** Seguimiento, control y evaluación.

### **5.5.3.2 Puesta en marcha del plan de intervención preventivo**

Un plan de intervención preventivo deberá integrar los siguientes principios generales:

**5.5.3.3** Minimizar riesgos

**5.5.3.4** Evaluar los riesgos que no se pueden evitar.

**5.5.3.5** Combatir los riesgos en su origen.

**5.5.3.6** Una continua labor de información para tener en cuenta la evolución de la técnica y para sustituir los procesos por otros nuevos.

**5.5.3.7** Anteponer la protección colectiva a la individual.

## **5.6 Modelo operativo de la propuesta**

### **5.6.1 Medidas de intervención preventiva ante los factores de riesgo psicosocial**

#### **5.6.1.1 Estrategias enfocadas a la intervención en la empresa**

**Objetivo:** Mejorar las condiciones de trabajo mediante la intervención preventiva a partir de la dimensión desfavorable identificada.

##### **5.6.1.1.1 Estrategias que sitúa la dimensión más desfavorable según los resultados:**

En las áreas de limpieza con un 100% y mantenimiento con un 93.3 % están expuestas a la situación más desfavorable para la salud con respecto al control de tiempos a disposición.

**Tabla 5. 1 Estrategias de intervención en la empresa.**

Dimensión	Estrategia	Actividades	Responsable
<b>Control de tiempos a disposición</b>	Disminuir demandas de trabajo excesivas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organización de turnos rotativos de manera semanal estableciendo horarios, dirigido para el área de limpieza.</li> <li>• Establecer un cronograma de horarios de descanso que dupliquen el tiempo de los actuales, dirigido para el personal de mantenimiento.</li> <li>• Revisión del diseño de cargos y funciones para evitar que el personal cumpla doble función, dirigido para todos los trabajadores.</li> </ul>	Recursos Humanos
	Optimizar la adaptación de los trabajadores con respecto a los horarios de entrada	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Facilitar el ingreso de los trabajadores a la planta por medio de un servicio de transporte eficiente,</li> </ul>	

	y salida.	<p>dirigido para el personal operativo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconsiderar el procedimiento del horario de ingreso y salida de los trabajadores, dirigido para todo el personal.</li> </ul>	<p>Recursos Humanos</p>
	<p>Mejorar los estilos de dirección y supervisión inadecuados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Negociación de los objetivos que se establecen para cada departamento a través de la participación del trabajador en la toma de decisiones, dirigido para todo el personal.</li> <li>• Rediseñar el procedimiento de solicitud de permisos y toma de vacaciones por parte de los trabajadores a sus líderes, dirigido para el personal operativo.</li> <li>• Promover mayor flexibilidad para otorgar permisos personales, a</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección</li> <li>• Recursos Humanos</li> </ul>

		través de talleres con el tema “Control y autonomía responsable”. Dirigido a jefes inmediatos.	
	Promover la participación activa del personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crear espacios en el tiempo libre para que los trabajadores interactúen; como por ejemplo: Bailoterapia, ejercicios de relajación al aire libre una vez por semana. Dirigido para todo el personal.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Dirección</li> <li>•Recursos Humanos</li> </ul>

**Fuente:** Investigación

**Elaborado por:** LESCANO, Grace.

#### 5.6.1.2 Estrategias enfocadas a la intervención en el individuo

**Objetivo:** Capacitar y formar al personal para afrontar situaciones de estrés laboral permitiendo mejorar el desempeño en el trabajo.

**5.6.1.2.1 Estrategias que sitúa la dimensión más desfavorable según los resultados:**

En las áreas de mantenimiento con un 75 % y administración con un 68.8% están expuestas a la situación más desfavorable para la salud respecto a las exigencias psicológicas cognitivas.

**Tabla 5. 2 Estrategias de intervención en el individuo.**

Dimensión	Estrategia	Actividad	Responsable
<p><b>Exigencias psicológicas Cognitivas</b></p>	<p>Reforzar las habilidades cognitivas de los trabajadores</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Considerar las necesidades de capacitación proporcionadas por los empleados durante la evaluación del desempeño para realizar con mayor eficacia su trabajo, dirigido para todo el personal.</li> <li>• Fortalecer el desarrollo de back ups con el fin de generar rotación de tareas para aumentar el interés</li> </ul>	<p>RRHH</p>

		en la tarea dirigido para el personal administrativo..	
	Optimizar la resolución de conflictos laborales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitar al personal en el tema de solución de conflictos, dirigido para todo el personal.</li> <li>• Conformar un comité de mediación y arbitraje.</li> </ul>	Dirección RRHH
	Promover métodos de afrontamiento de estrés laboral	<p>Capacitar a todo el personal en las siguientes temáticas y/o técnicas, a través de talleres:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Generales:</b></li> </ul> <p>✓ Importancia de la</p>	RRHH

		<p>práctica del ejercicio diario.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Los beneficios de una buena alimentación.</li><li>✓ La importancia de la formación de redes sociales en nuestros lugares de trabajo.</li></ul> <p>• <b>Cognitivas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Modificación de pensamientos automáticos y pensamientos deformados</li><li>✓ Desensibilización sistemática.</li><li>✓ Inoculación de estrés</li><li>✓ Detención del pensamiento</li></ul> <p>• <b>Fisiológicas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Técnicas de relajación física.</li><li>✓ Técnicas de control de respiración.</li></ul>	
--	--	---	--

		<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Técnicas de relajación mental. "La meditación"</li> <li>✓ Biofeedback</li> </ul> <p>• <b>Conductuales:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Entrenamiento asertivo</li> <li>✓ Entrenamiento en habilidades sociales</li> <li>✓ Modelamiento encubierto.</li> </ul>	
	Fortalecer el reconocimiento al desempeño laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reforzar el programa de ideas brillantes para seguir incentivando a los trabajadores en el desarrollo de habilidades cognitivas, dirigido para todo el personal.</li> <li>• Premiar a los trabajadores de cada área según los resultados obtenidos en la evaluación del desempeño; cuyas recompensas pueden ser:</li> </ul>	<p>Dirección Mejora Continua Recursos Humanos</p>

		un día libre y un presente elegido por la gerencia, dirigido para todo el personal.	
	Mantener el servicio de asistencia psicológica confidencial en el departamento médico.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrevista a los trabajadores con el fin de determinar necesidades de ayuda psicológica, dirigido a todo el personal.</li> <li>• Elaboración de protocolos sobre acoso laboral y discriminación para la prevención de estos problemas en la empresa, dirigidos a todo el personal.</li> <li>• Desarrollo de programas de bienestar para el personal afectado por problemas de estrés laboral, dirigido para todo el personal.</li> </ul>	RRHH Departamento médico

**Fuente:** Investigación

**Elaborado por:** LESCANO, Grace.

## 5.7 Plan de implementación de la propuesta

Tabla 5. 3 Modelo Operativo

FASES	ETAPAS	METAS	ESTRATEGIAS	RECURSOS	RESPONSABLE	TIEMPO
Inicial	Sensibilización	Socialización de la propuesta con los directivos para evaluar estrategias y establecer las definitivas administrativa  Sensibilizar al personal sobre las actividades a implementarse	Presentación a cada directivo de la empresa y entrega de carpetas con información acerca de la propuesta.  Discusión sobre la implementación del plan.  Aprobación del plan de intervención preventiva.	Borrador plan. Laptop Proyector Flash memory Diapositivas	Departamento de recursos humanos	3 horas
Inicial	Planificación	Revisión del plan en conjunto con el grupo de trabajo de salud laboral y los directivos de la empresa	Reorganización del plan de intervención preventiva estableciendo los horarios y recursos necesarios para la puesta en marcha.	Materiales de oficina. Propuesta Laptop	Departamento de recursos humanos	5 horas
Central	Implementación	Ejecutar las actividades planificadas por estrategia definida y evaluadas como	Ejecución de las estrategias tanto en la empresa como en el trabajador:	Laptop Proyector Cámara fotográfica	Departamento de recursos humanos	200 horas

		definitivas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Control de tiempos a disposición</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Disminuir demandas de trabajo excesivas.</li> <li>✓ Optimizar la adaptación de los trabajadores con respecto a los horarios de entrada y salida.</li> <li>✓ Mejorar los estilos de dirección y supervisión inadecuados.</li> <li>✓ Promover la participación activa del personal.</li> </ul> </li>   <li>• <b>Exigencias psicológicas cognitivas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Reforzar las habilidades cognitivas de los trabajadores.</li> <li>✓ Optimizar la resolución de conflictos laborales</li> <li>✓ Promover métodos de afrontamiento de estrés laboral.</li> <li>✓ Fortalecer el reconocimiento al desempeño laboral.</li> <li>✓ Mantener el servicio de asistencia psicológica confidencial en el departamento médico.</li> </ul> </li> </ul>	Flash memory Materiales varios		
--	--	-------------	--	-----------------------------------	--	--

<b>Final</b>	<b>Evaluación</b>	Comprobar mediante la evaluación objetivos en el plazo de 12 meses, estrategias y actividades ejecutadas según lo planificado	Implementación de la evaluación en base a: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrevistas.</li> <li>• Observación.</li> <li>• Mesas de discusión</li> <li>• Población de estudio.</li> </ul>	Plan y propuesta. Computador	<b>Dirección y departamento de RRHH</b>	Evaluación permanente Indefinido
--------------	-------------------	---	--	---------------------------------	---	-------------------------------------

**Fuente:** Investigación

**Elaborado por:** LESCANO, Grace.

## 5.8 Evaluación del Plan de Intervención preventiva

Tabla 5. 4 Evaluación del plan de intervención preventiva.

PREGUNTAS BASICAS	EXPLICACIÓN
¿Quiénes solicitan evaluar?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Directivos</li> <li>• Grupo de trabajo en salud ocupacional</li> <li>• Trabajadores</li> </ul>
¿Por qué evaluar la propuesta?	Porque es necesario conocer el éxito de cada estrategia, el nivel de efectividad de su implementación durante el periodo de ejecución.
¿Para qué evaluar?	Para establecer como se ha desarrollado cada estrategia del plan. Para realizar mejoras durante el proceso de su realización
¿Qué evaluar?	Se evaluará: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Objetivos cumplidos</li> <li>• Estrategias desarrolladas</li> <li>• Actividades cumplidas</li> <li>• Nivel de riesgo psicosocial luego de la propuesta</li> </ul>
¿Quién evalúa?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Directivos</li> <li>• Grupo de trabajo en salud ocupacional</li> </ul>
¿Cuándo evaluar?	Permanentemente Cuando se cumplan las actividades determinadas según las estrategias
¿Cómo evaluar?	Utilizando las siguientes herramientas: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Encuestas</li> <li>✓ Entrevistas.</li> <li>✓ Observación.</li> <li>✓ Correos electrónicos</li> <li>✓ Grupos focales.</li> </ul>
¿Con qué evaluar?	✓ Con los instrumentos para la investigación: una grabadora, cuestionario de preguntas, guías de observación.

Fuente: Investigación

Elaborado por: LESCANO, Grace.

## Bibliografía

Asociación Balear de Técnicos de Prevención de Riesgos Laborales (28 de Junio de 2011). Prevencion de Riesgos Laborales 2013. Recuperado el 15 de Diciembre de 2012, de El riesgo psicosocial, dolor de cabeza en prevención de riesgos en Colombia: <http://abtpri.balearweb.net/post/102584>

Badía, R. (1985). Salud Ocupacional y Riesgos Laborales. Recuperado el 12 de Enero de 2013, de Organización Panamericana de la Salud:  
<http://hist.library.paho.org/Spanish/BOL/v98n1p20.pdf>

Caballano. (Septiembre de 2013). Caballano.com. Recuperado el 15 de Diciembre de 2012, de Web Caballano.com:  
[http://www.caballano.com/estres\\_laboral.htm](http://www.caballano.com/estres_laboral.htm)

Davis, K., & Newstrom, J. (2003). Comportamiento Humano en el Trabajo. Mexico: McGraw - Hill.

Instituto de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (2010). Gobierno de España. Recuperado el 15 de Diciembre de 2012, de Ministerio de Salud y Empleo: <http://catalogobiblioteca.insht.es:86/Detalle.aspx?id=137112&rn=1&centro=bcn>

Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud. (2012). Salud Laboral. Recuperado el 15 de Diciembre de 2012, de Web Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud: <http://www.istas.net/web/index.asp?idpagina=689>

Mansilla, F. (2012). Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo. Recuperado el 20 de Diciembre de 2012, de Psicología Online: <http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/>

Martinez José Francisco. (2011). Desarrollo de Competencias y Riesgos Psicosociales (I). Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

Moreno, B., Rodríguez, A., & Pastor, J. C. (2009). The Moderating Effects of Psychological Detachment and Thoughts of Revenge in Workplace Bullying. *Personality and Individual Differences - ELSEVIER* , 359 - 364.

Moriana, J. A. (Septiembre de 2002). Estudio Epimediológico de la Salud del Profesorado. Tesis Doctoral - Estudio Epimediológico de la Salud del Profesorado . Córdoba, España: Universidad de Córdoba.

Secretaría de Acción Sindical, Salud Laboral y Medio Ambiente. (2006). Manual de Riesgos Psicosociales en el Mundo Laboral . Aragon: UGT Aragón.

Superintendencia de Seguridad Social . (2012). Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo. Chile.

Trijueque-Gonzalez, D. G. (Mayo de 2012). Scientific Electronic Library Online. Recuperado el 20 de Diciembre de 2012, de Riesgos Psicosociales en el Lugar de Trabajo: Aproximación Teórica y Marco Legal en Uruguay: [http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?pid=S1688-40942012000100007&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?pid=S1688-40942012000100007&script=sci_arttext)

Wikipedia. (13 de Junio de 2009). Wikipedia La Enciclopedia Libre. Recuperado el 20 de Diciembre de 2012, de Fundación Wikimedia Inc.: [http://es.wikipedia.org/wiki/Gesti%C3%B3n\\_del\\_talento](http://es.wikipedia.org/wiki/Gesti%C3%B3n_del_talento)

## Glosario

**Agotamiento emocional:** Hace referencia a la disminución y pérdida de recursos emocionales, al sentimiento de estar emocionalmente agotado y exhausto, junto a la sensación de que no se tiene nada que ofrecer psicológicamente a los demás debido al trabajo que se realiza. Es una de las tres dimensiones del síndrome de burnout.

**Ambiente de trabajo:** Es el conjunto de condiciones que rodean a la persona y que directa o indirectamente influyen en su estado de salud y en su vida laboral.

**Autoestima:** Es la evaluación que efectúa y mantiene el individuo en referencia a sí mismo, y expresa una actitud de aprobación o desaprobación. Es la valoración que hace uno de sí mismo y de cómo se siente.

**Carga mental:** Conjunto de toda la actividad mental y esfuerzo intelectual a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de su jornada laboral para desarrollar el trabajo. Esfuerzo mental que debe realizar el trabajador para hacer frente a las demandas que requiere su tarea, afecta tanto al estado de

atención y de concentración, como a la capacidad de decidir el orden de ejecución de las mismas, a los ritmos de trabajo, etc.

**Carga de rol:** Hace referencia a la cantidad de papeles, roles desempeñados por el mismo trabajador.

**Conflicto de rol:** Se produce cuando hay demandas, exigencias que son entre sí incongruentes o incompatibles para realizar el trabajo por expectativas divergentes dentro de la propia organización, por incompatibilidad temporal, por conflictos con el propio sistema de valores y creencias o por conflicto entre los distintos roles individuales.

**Desempeño de rol:** Es el conjunto de expectativas sobre conductas asociadas con el puesto laboral, tanto por parte del trabajador como de los demás. Hay un patrón de comportamiento que se espera de quién desempeña un puesto de trabajo con independencia de la persona que sea.

**Empatía:** Es la capacidad de una persona de vivenciar la manera en que siente otra persona y de compartir sus sentimientos, lo cual puede llevar a una mejor comprensión de su comportamiento o de su forma de tomar decisiones.

**Enfermedad profesional:** Es el daño a la salud que se adquiere por la exposición a uno o varios factores de riesgo presentes en el ambiente de trabajo.

Es Enfermedad Profesional si se demuestra la relación de causalidad entre el factor de riesgo y la enfermedad.

**Estrés laboral:** Surge cuando las demandas del trabajo son altas, y al mismo tiempo, la capacidad de control de las mismas es baja. Y también se produce cuando existe un desequilibrio entre el alto esfuerzo (demandas, obligaciones, etc.) y la baja recompensa (sueldo, estima, etc.). Proceso de interacción entre el trabajador y su entorno laboral que se concreta en el conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento frente a determinados aspectos negativos de la organización o el entorno de trabajo.

**Estrés de rol:** Se origina por el desempeño de roles en la organización, y comprende la ambigüedad el conflicto y la sobrecarga de rol, que es la acumulación de deberes y demandas por el desempeño de uno o varios roles, tanto cuantitativa como cualitativa.

**Factor de riesgo psicosocial:** Conjunto de exigencias y características del trabajo, del ambiente laboral y de la organización, que al interaccionar con las capacidades, situación personal, expectativas, cultura, actitudes y necesidades del trabajador pueden incidir negativamente en su salud. Todo aspecto de la concepción, organización y gestión del trabajo así como de su contexto social y ambiental que tiene la potencialidad de causar daños físicos, sociales o psicológicos en los trabajadores. (Agencia europea de seguridad y salud en el trabajo).

**Método ISTAS 21:** Se trata de una metodología de evaluación e intervención preventiva de los factores de riesgo de naturaleza psicosocial. Es la adaptación a la realidad española del método CoPsoQ (Cuestionario Psicosocial de Copenhagen), desarrollado por el Instituto Nacional de Salud de Dinamarca. Hay tres tipos de cuestionarios: Uno para centros de 25 o más trabajadores, otro para centros de menos de 25 trabajadores y otro para investigadores.

Este instrumento conceptualiza 21 dimensiones psicosociales que tratan de cubrir los riesgos psicosociales que pueden existir en el mundo laboral.

**Riesgo:** Es la posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño

derivado del trabajo.

**Riesgo Psicosocial:** Aquellas condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionadas con la organización del trabajo, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que se presentan con la capacidad para afectar el desarrollo del trabajo y la salud del trabajador. Toda situación posible en el ámbito laboral de que un trabajador sufra un determinado daño a su salud psíquica derivado de su prestación de servicios

**Salud:** Es un estado de bienestar físico, mental y social. No solo en la ausencia de enfermedad.

**Salud Ocupacional:** Se define como la disciplina que busca el bienestar físico, mental y social de los empleados en sus sitios de trabajo.

**Satisfacción laboral:** Es el grado de bienestar que experimenta el trabajador con motivo de su trabajo, porque son satisfechas determinadas necesidades y ve realizadas las diferentes aspiraciones que puede tener, ya sean de tipo social, personal, económico o higiénico.

**Trabajo:** Es toda actividad que el hombre realiza de transformación de la naturaleza con el fin de mejorar la calidad de vida.

## Anexos

### Anexo 1: Cuestionario ISTAS 21 versión media

#### I. En primer lugar, nos interesan algunos datos sobre ti y el trabajo doméstico-familiar

##### 1. Eres:

1 Mujer

2 Hombre

##### 2. ¿Qué parte del trabajo familiar y doméstico haces tú?:

4 Soy la/el principal responsable y hago la mayor parte de tareas familiares y domésticas

3 Hago aproximadamente la mitad de las tareas familiares y domésticas

2 Hago más o menos una cuarta parte de las tareas familiares y domésticas

1 Sólo hago tareas muy puntuales

0 No hago ninguna o casi ninguna de estas tareas

##### 3. Contesta a las siguientes preguntas sobre los problemas para organizar las tareas

doméstico-familiares y el empleo. *Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de las preguntas.*

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Solo algunas veces	Nunca
a) Si faltas algún día en casa, ¿las tareas domésticas que realizas se quedan sin hacer?	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0
b) Cuando estás en la empresa ¿piensas en las tareas domésticas y familiares?	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0

c) ¿Hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?  4  3  2  1  0

**II. Las siguientes preguntas tratan de tu salud y bienestar personal.**

**4. En general, dirías que tu salud es:**

4 Excelente

3 Muy buena

2 Buena

1 Regular

0 Mala

**5. Responde a todas las preguntas y elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.**

	Totalmente cierto	Bastante cierto	No lo sé	Bastante falso	Totalmente falso
a) Me pongo enfermo/a más fácilmente que otras personas	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
b) Estoy tan sana/o como cualquiera	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0
c) Creo que mi salud va a empeorar	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
d) Mi salud es excelente	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0

**6. ¿Cómo te has sentido DURANTE EL ÚLTIMO MES. Responde a todas las preguntas y elige UNA**

**SOLA RESPUESTA para cada una de ellas**

	Siempre	Casi siempre	Muchas veces	Algunas veces	Solo algunas veces	Nunca
a) ¿Has estado muy nervioso/a?	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
b) ¿Te has sentido tan bajo/a de moral que nada podía	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

animarte?

c) ¿Te has sentido calmada/o y tranquila/o?	[ ]5	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
d) ¿Te has sentido desanimado/a y triste?	[ ]0	[ ]1	[ ]2	[ ]3	[ ]4	[ ]5
e) ¿Te has sentido feliz?	[ ]5	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
f) ¿Te has sentido llena/o de vitalidad?	[ ]5	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
g) ¿Has tenido mucha energía?	[ ]5	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
h) ¿Te has sentido agotado/a?	[ ]0	[ ]1	[ ]2	[ ]3	[ ]4	[ ]5
i) ¿Te has sentido cansada/o?	[ ]0	[ ]1	[ ]2	[ ]3	[ ]4	[ ]5

### 7. ¿DURANTE EL ÚLTIMO MES con qué frecuencia has tenido los siguientes problemas?

Responde a todas las preguntas y elige **UNA SOLA RESPUESTA** para cada una de ellas.

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Solo algunas veces	Nunca
a) No he tenido ánimos para estar con gente	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
b) No he podido dormir bien	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
c) He estado irritable	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
d) Me he sentido angustiado/a	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
e) ¿Has sentido opresión o dolor en el pecho?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
f) ¿Te ha faltado el aire?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
g) ¿Has sentido tensión en los músculos?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
h) ¿Has tenido dolor de cabeza?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
i) ¿Has tenido problemas para concentrarte?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
j) ¿Te ha costado tomar decisiones?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
k) ¿Has tenido dificultades para acordarte de las cosas?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
l) ¿Has tenido dificultades para pensar de	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0

forma clara?

**III. Las siguientes preguntas tratan de tu empleo actual y tus condiciones de trabajo**

**8. Indica en qué área trabajas en la actualidad. Señala únicamente una opción.**

1 Administración

2 Operativa

3 Limpieza

4 Mantenimiento

**9. Señala el puesto de trabajo que ocupas en la actualidad.**

1 Administrativo

2 Operativo

**10. ¿Realizas tareas de distintos puestos de trabajo?**

1 No

2 Generalmente de nivel superior

3 Generalmente de nivel inferior

4 Generalmente del mismo nivel

5 Tanto de nivel superior, como de nivel inferior, como del mismo nivel

6 No lo sé

**11. En el último año, ¿tus superiores te han consultado sobre cómo mejorar la forma de producir o realizar el servicio?**

0 Siempre

1 Muchas veces

- 2 Algunas veces
- 3 Sólo alguna vez
- 4 Nunca

**12. En tu día a día, ¿tus superiores te permiten decidir cómo realizas tu trabajo (métodos, orden de las tareas...etc)?**

- 0 Siempre
- 1 Muchas veces
- 2 Algunas veces
- 3 Sólo alguna vez
- 4 Nunca

**13. ¿El trabajo que realizas corresponde a la categoría o grupo profesional que perteneces?**

- 1 Sí
- 2 No, el trabajo que hago es de una categoría o grupo superior
- 3 No, el trabajo que hago es de una categoría o grupo inferior
- 4 No lo sé

**14. Desde que entraste a PRODEGEL ¿Has sido ascendido o cambiado a otro puesto de trabajo?**

- 1 Sí
- 2 No

**15. ¿Cuánto tiempo llevas trabajando en PRODEGEL S.A?**

- 1 Menos de 30 días
- 2 Entre 1 mes y hasta 6 meses
- 3 Más de 6 meses y hasta 2 años
- 4 Más de 2 años

**16. ¿Qué tipo de relación laboral tienes con PRODEGEL S.A?**

**17. Tu contrato es:**

- 1 Fijo
- 2 Indefinido
- 3 A prueba
- 4 Eventual

**18. ¿Cuál es tu horario de trabajo?**

- 1 Fijo
- 2 Rotativo

**19. ¿Qué días de la semana trabajas?**

- 1 De lunes a viernes
- 2 Rotativo

**20. ¿Qué margen de adaptación tienes en la hora de entrada y salida?**

- 1 No tengo ningún margen de adaptación en relación a la hora de entrada y salida
- 2 Puedo elegir entre varios horarios fijos ya establecidos
- 3 Tengo hasta 30 minutos de margen
- 4 Tengo más de media hora y hasta una hora de margen
- 5 Tengo más de una hora de margen

**21. ¿Con qué frecuencia te cambian la hora que tienes establecida de entrada y salida?**

- 0 Siempre
- 1 Muchas veces
- 2 Algunas veces
- 3 Sólo alguna vez
- 4 Nunca

**22. ¿Con qué frecuencia te cambian los días de la semana que tienes establecido trabajar?**

- 0 Siempre
- 1 Muchas veces
- 2 Algunas veces
- 3 Sólo alguna vez
- 4 Nunca

**23. Indica cuántas horas trabajaste la semana pasada para PRODEGEL**

- 1  30 horas o menos
- 2  De 31 a 35 horas
- 3  De 36 a 40 horas
- 4  De 41 a 45 horas
- 5  Más de 45 horas

**24. Aproximadamente, ¿cuánto cobras neto al mes?**

- 1  300 dólares o menos
- 2  Entre 301 y 400 dólares
- 3  Entre 401 y 500 dólares
- 4  Entre 501 y 600 dólares
- 5  Entre 601 y 750 dólares
- 6  Entre 751 y 900 dólares
- 7  Entre 901 y 1.200 dólares
- 8  Entre 1.201 y 1.500 dólares
- 9  Entre 1.501 y 1.800 dólares
- 10  Entre 1.801 y 2.100 dólares
- 11  Entre 2.101 y 2.400 dólares

11  Entre 2.401 y 2.700 dólares

12  Entre 2.701 y 3.000 dólares

13  Más de 3.000 dólares

**25. Tu salario es**

1  Fijo

2  Una parte fija y otra variable

3  Todo variable

**26. ¿Tu trabajo está bien pagado?**

1  Sí

2  No

**IV. Las preguntas a continuación tratan de los contenidos y exigencias de tu trabajo actual.**

**27. Estas preguntas tratan sobre la cantidad de trabajo que tienes con relación al tiempo del que**

**dispones. Por favor, elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.**

	Siempre	Muchas	Algunas	Solo algunas	Nunca
		veces	veces	veces	
a) ¿Tienes que trabajar muy rápido?	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0
b) ¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0
c) ¿Tienes tiempo de llevar al día tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
d) ¿Tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4

**28. Estas preguntas tratan sobre las exigencias cualitativas de tu trabajo actual.**

Por favor, elige **UNA SOLA RESPUESTA** para cada una de ellas.

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Solo algunas veces	Nunca
a) ¿Tu trabajo requiere memorizar muchas cosas?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
b) ¿Tu trabajo requiere que tomes decisiones de forma rápida?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
c) ¿Tu trabajo requiere que tomes decisiones difíciles?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
d) ¿Tu trabajo requiere que te calles tu opinión?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
e) ¿Tu trabajo requiere que escondas tus emociones?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
f) ¿Te cuesta olvidar los problemas del trabajo?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
g) ¿Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
h) ¿Se producen en tu trabajo momentos o situaciones desgastadoras emocionalmente?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0

**29. Estas preguntas tratan sobre la capacidad para tomar decisiones que tienes en el trabajo actual. Por favor, elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.**

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Solo algunas veces	Nunca
a) ¿Tienes mucha influencia sobre las decisiones que afectan a tu trabajo?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
b) ¿Tienes influencia sobre la cantidad de trabajo que se te asigna?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
c) ¿Puedes decidir cuándo haces un descanso?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
d) ¿Puedes coger las vacaciones más o menos cuando tú quieres?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
e) ¿Puedes dejar tu trabajo para charlar con un compañero o compañera?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
f) Si tienes algún asunto personal o familiar ¿puedes dejar tu puesto de trabajo al menos una hora sin tener que pedir un permiso?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
g) ¿Se tiene en cuenta tu opinión cuando se te asignan tareas?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
h) ¿Tienes influencia sobre el orden en el que realizas las tareas?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0

**30. Estas preguntas tratan sobre el contenido de tu trabajo, las posibilidades de desarrollo profesional y la integración en la empresa actual. Por favor, elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.**

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Solo algunas veces	Nunca
a) ¿Tu trabajo requiere que tengas iniciativa?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
b) ¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
c) ¿La ejecución de tu trabajo permite que apliques tus habilidades y conocimientos?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
d) ¿Las tareas que haces te parecen importantes?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
e) ¿Te sientes comprometido con tu trabajo?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
f) ¿Tienen sentido tus tareas?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
g) ¿Tu trabajo es variado?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
h) ¿Tu trabajo requiere manejar muchos conocimientos?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
i) ¿Hablamos con entusiasmo de tu empresa a otras personas?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
j) ¿Te gustaría quedarte en la empresa en la que estás para el resto de tu vida laboral?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
k) ¿Sientes que los problemas de tu empresa son también tuyos?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
l) ¿Sientes que tu empresa tiene una gran importancia para ti?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0

**31. Queremos saber hasta qué punto te preocupan posibles cambios en tus condiciones de trabajo actual. Por favor, elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.**

**En estos momentos, ¿estás preocupado/a ...**

	Muy preocupado	Bastante preocupado	Más o menos preocupado	Poco preocupado	Nada preocupado
a) Por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que lo pierdas?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
b) Por si te cambian de tareas contra tu voluntad?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
c) Por si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra tu voluntad?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
d) Por si te modifican el pago de tu sueldo?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0

**32. Estas preguntas tratan del grado de definición de tus tareas y de los conflictos que puede suponer la realización de tu trabajo actual. Por favor, elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.**

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Solo algunas veces	Nunca
a) ¿Sabes exactamente qué capacidad de toma de decisiones tienes en tu trabajo?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
b) ¿Haces cosas en el trabajo que son aceptadas por algunas personas y no por otras?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
c) ¿Tu trabajo tiene objetivos claros?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
d) ¿Sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
e) ¿Se te exigen cosas contradictorias en el trabajo?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
f) ¿Sabes exactamente qué se espera de ti en el trabajo?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
g) ¿Tienes que hacer tareas que tú crees que deberían hacerse de otra manera?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
h) ¿En tu empresa se te informa con suficiente anticipación los cambios que pueden afectar a tu futuro?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
i) ¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
j) ¿Tienes que realizar tareas que te parecen innecesarias?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0

**33. Las siguientes preguntas tratan de situaciones en las que necesitas ayuda o apoyo en el trabajo actual. Por favor, elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.**

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Solo algunas veces	Nunca
a) ¿Recibes ayuda y apoyo de tus compañer@s?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
b) Tus compañer@s ¿están dispuestos a escuchar tus problemas en el trabajo?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
c) ¿Hablas con tus compañer@s sobre cómo llevas a cabo tu trabajo?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
d) ¿Recibes ayuda y apoyo de tu inmediato superior?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
e) ¿Tu inmediata/o superior está dispuesto a escuchar tus problemas en el trabajo?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
f) ¿Hablas con tu superior sobre cómo llevas a cabo tu trabajo?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0

**34. Las siguientes preguntas tratan de la relación con los compañeros y/o compañeras de trabajo actualmente. Por favor, elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.**

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Solo algunas veces	Nunca
a) ¿Tu puesto de trabajo se encuentra aislado del de tus compañer@s?	[ ]0	[ ]1	[ ]2	[ ]3	[ ]4
b) ¿Puedes hablar con tus compañer@s mientras estás trabajando?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
c) ¿Hay un buen ambiente entre tú y tus compañeros/as de trabajo?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
d) Entre compañeras/os ¿se colaboran en el trabajo?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
e) En el trabajo, ¿sientes que formas parte de un grupo?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0

**35. Las siguientes preguntas tratan de la relación con tus jefes inmediatos. Por favor, elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.**

**¿Tus actuales jefes inmediatos...**

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Solo algunas veces	Nunca
a) Se aseguran de que cada uno de los trabajadores/as tiene buenas oportunidades de desarrollo profesional?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
b) Planifican bien el trabajo?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
c) resuelven bien los conflictos?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
d) Se comunican bien con los trabajadores y trabajadoras?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0

**36. En relación con tu trabajo actual,**

¿estás satisfecho/a con ...	Muy satisfecho	Bastante satisfecho	Más o menos satisfecho	Poco satisfecho	Nada satisfecho
a) Tus expectativas laborales?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
b) Las condiciones ambientales de trabajo (ruido, espacio, ventilación, temperatura, iluminación...)?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
c) El grado en el que se emplean tus capacidades?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
d) Tu trabajo, de forma general?	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0

37. Por favor, responde a todas las preguntas y elige **UNA SOLA RESPUESTA** para cada una de ellas.

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Solo algunas veces	Nunca
a) Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
b) En las situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
c) En mi trabajo me tratan injustamente	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0
d) Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, el reconocimiento que recibo en mi trabajo me parece adecuado	[ ]4	[ ]3	[ ]2	[ ]1	[ ]0

**Usa este espacio para hacer los comentarios que creas convenientes.**

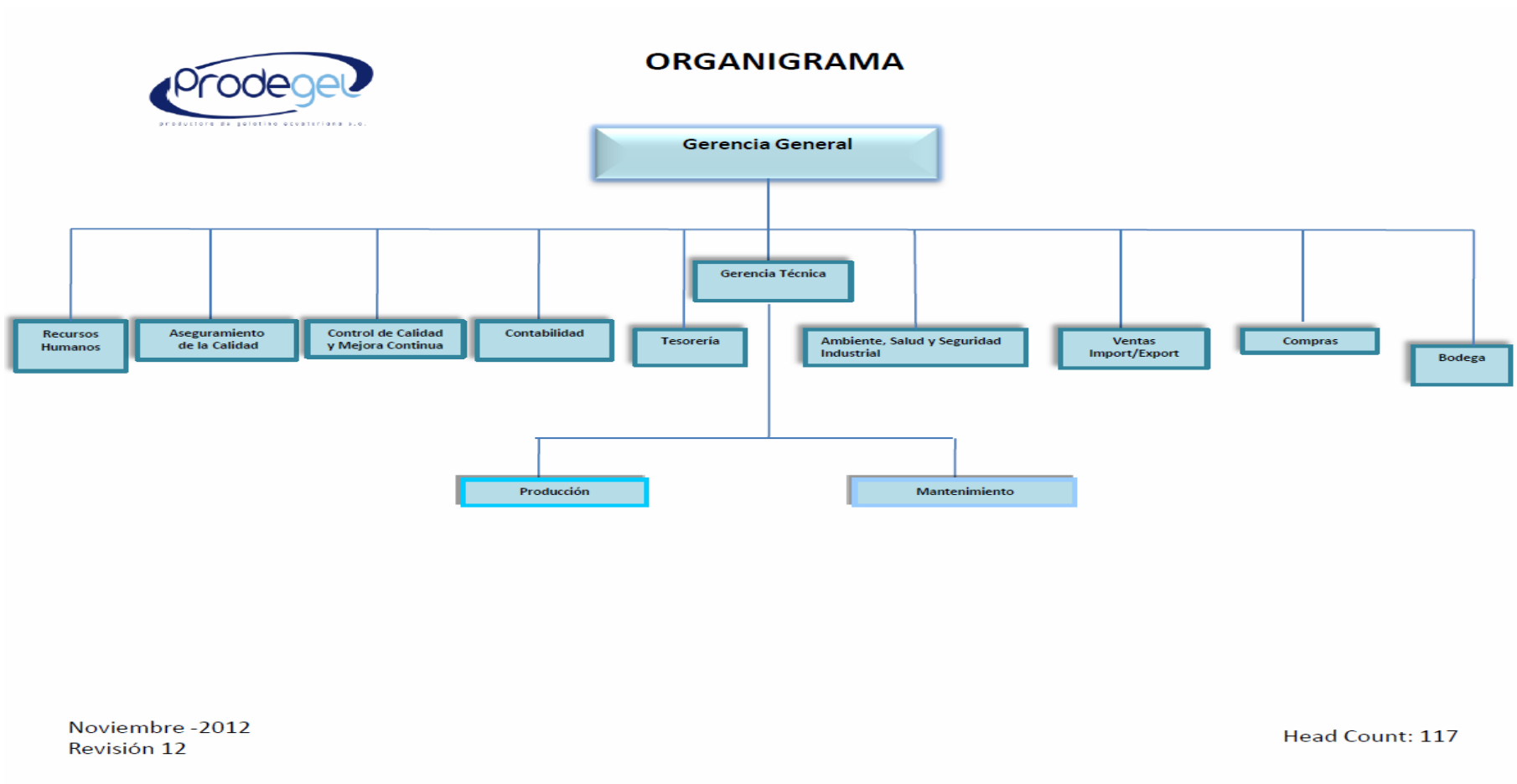
## **Anexo 2: Comentarios o sugerencias por parte de los trabajadores**

- Mi comentario es que todo sea justo para el trabajador, el esfuerzo y sacrificio que se da a la empresa.
- Creo que se debería ajustar el sueldo de todo trabajador porque la vida económicamente esta cara. Ser justos con los trabajadores que se gasta miles de dólares y como que no pasa nada en Prodegel que no funciona, un obrero a veces por descuido se riega gelatina y le manda del trabajo.
- Tener más comunicación por parte de Gerencia con el personal operativo y crear un buen ambiente laboral en cada puesto de trabajo.
- Sería bueno y como incentivo que nos subieran el sueldo.

- Fomentar un poco el respeto entre compañeros, porque si no existe respeto no se puede respetar a otro compañero que es más antiguo.
- Agradezco a mis superiores por las capacitaciones, porque ahí aprendemos cosas novedosas.
  
- ¿Han preguntado cómo es el jefe inmediato hacia el trabajador?
  
- Que a las personas nuevas se les de las mismas oportunidades como a las personas más antiguas y que se maneje una igualdad para todo.
  
- De la misma manera que se evalúa a los trabajadores con cada jefe superior, también se debería realizar una evaluación de los trabajadores a sus jefes; para determinar el nivel de satisfacción de los mismos y a sus actividades.
  
- Dar capacitaciones a los compañeros nuevos para evitar errores y accidentes laborales. Fomentar capacitaciones de trabajo en equipo para todo el personal operativo.

Anexo 3:

Organigrama de la empresa PRODEGEL S.A



## Anexo 4: Fotografías capacitación - Aplicación ISTAS 21

Foto 1



Foto 2



Foto 3



Foto 4



Foto 5



Foto 6



