



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL  
DIRECCIÓN GENERAL DE POSTGRADOS  
MAESTRIA EN SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES**

**Trabajo de Grado para la obtención del Título de:  
MASTER EN SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES**

**TÍTULO DEL  
TEMA DEL TRABAJO DE GRADO  
"EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES, ESTRÉS LABORAL, EN UNA  
PLANTA DE CONFECCIONES DE VESTUARIO, MEDIANTE EL CUESTIONARIO  
ADAPTADO ISTAS 21, PERIODO 2010 - 2011"**

**Autora  
Dra. Frecia del Pilar Bravo Pardo**

**Director  
Dr. Washington Paz**

**Quito- Ecuador  
Enero - 2012**

## **CERTIFICACION DE AUTORÍA DEL TRABAJO**

Yo, Frecia del Pilar Bravo Pardo, declaro bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de mi autoría, que no ha sido presentado para ningún grado o calificación profesional.

Además; y, que de acuerdo a la Ley de propiedad intelectual, el presente Trabajo de Investigación pertenecen todos los derechos a la Universidad Tecnológica Equinoccial, por su Reglamento y por la normatividad institucional vigente.

Frecia del Pilar Bravo Pardo

CI. 1713407896

## **INFORME DE APROBACION DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE GRADO**

Para fines pertinentes me permito indicar en mi carácter de tutor del Trabajo de Grado presentado por la Dra. Frecia Bravo Pardo titular de la cédula de identidad N. 1713407896, para optar al grado de Magister en Seguridad y Prevención de Riesgos Laborales, considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometida a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

Dr. Washington Paz  
C.I.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por permitirme estar aquí y poder haber terminado un peldaño en mi vida profesional.

Gracias Vini, por estar siempre a mi lado por ser el motor que impulsa mi vida profesional y familiar junto a nuestros dos angelitos, Micaelita y Sebastián.

Al Dr. Raúl Harari quien supo escuchar de mis necesidades y guiarme para poder realizar este trabajo, me apoyó, me oriento, me dio las recomendaciones que yo requería, gracias Dr. Harari porque sin Usted no hubiera podido iniciar y peor aún concluir mi trabajo.

Gracias Dr. Washington Paz, por toda la paciencia que ha tenido durante todo este tiempo, por las explicaciones, y por la espera.

Gracias a todas las personas que me ayudaron de alguna manera a iniciar y terminar cada uno de los módulos de la Maestría.

Gracias a la Universidad Técnica Equinoccial, una de las Universidades pioneras que abrió las puertas a los médicos para que se puedan formar en Prevención de Riesgos Laborales.

Frecia del Pilar Bravo Pardo

## DEDICATORIA

Mi tesis la dedico con todo mi amor y cariño.

A ti mi Dios que me diste la oportunidad de vivir y de regalarme una familia maravillosa.

A mis hijos, Micaelita y Sebastián, quienes son la fuente de inspiración con sus sonrisas y caricias en mis momentos de angustias, esmero, dedicación, aciertos y reveses, alegrías y tristezas que caracterizaron el transitar por este camino que hoy veo realizado, sin Ustedes mis amores no hubiera sido posible este trabajo que será punto de partida como ejemplo de superación en sus vidas.

A una persona muy especial, Sra. Olivia Vintimilla Calle, cuya presencia en mi vida familiar ratifica la suerte que he tenido para alcanzar y terminar este peldaño de mi formación, gracias por todas las tardes perdidas, todas las noches de insomnio, todos los fines de semana que te imposibilitaron realizar tus actividades personales.

Con mucho cariño a mis padres que me dieron la vida y han estado conmigo en todo momento.

Frecia del Pilar Bravo Pardo

# INDICE GENERAL

ITEM	Pag.
<b>CAPITULO I</b>	
<b>IDENTIFICACION Y DELIMITACION DEL PROBLEMA</b>	
INTRODUCCION	1
1.1 Planteamiento del Problema	3
1.2 Formulación del Problema	8
1.3. Objetivo General y Específico	9
1.3.1 General	9
1.3.2 Objetivos Generales	9
1.4 Justificación del Tema	9
1.5. Alcance del Trabajo de Grado	13
<b>CAPITULO II</b>	
<b>MARCO DE REFERENCIA</b>	
2.1 Marco Teórico	14
A. Los Estresores - Factores Psicosociales	16
B. Clasificación de los Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo	22
B.1 Factores Relacionados con el entorno del Trabajo	24
B.1.1 Condiciones ambientales	27
B.1.2 Diseño del puesto de trabajo	27
B.2 Factores Relacionados con la Organización y Gestión del Trabajo	29
B.2.1 Pausas y descansos	29
B.2.2 Horario de trabajo	30
B.2.3 Trabajo a turnos y nocturno	31
B.2.4 Funciones y tareas	33
B.2.5 Ritmo de trabajo	34
B.2.6 Monotonía	35
B.2.7 Autonomía	35
B.2.8 Carga mental	36
B.2.9 Formación	40
B.2.10 Responsabilidad	40
B.2.11 Desempeño de rol	41
a. Sobrecarga de rol	41
b. Ambigüedad de rol	42
c. Conflicto de rol	42
B.2.12 Comunicación en el trabajo	43
a. Comunicación formal	44
b. Comunicación informal	45
B.2.13 Estilo de mando	45
a. Estilo autoritario o autocrático	46
b. Estilo paternalista	46
c. Estilo pasivo o laissez faire (dejar hacer)	46
d. Estilo democrático o participativo	47
B.2.14 Participación en la toma de decisiones	48

B.2.15 Relaciones interpersonales en el trabajo	48
B.2.16 Condiciones de empleo	50
B.2.17 Desarrollo de la carrera profesional	50
C. Consecuencias de los Riesgos Psicosociales	52
D. Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo y la Planificación de la Actividad Preventiva	54
D.1 Evaluación de los riesgos psicosociales en el trabajo	57
D.2 Cuestionarios de evaluación de factores psicosociales	62
D.2.1 Método Ista 21	62
D.2.2 Cuestionario del método de evaluación de factores psicosociales (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo)	66
D.2.3 Cuestionario de factores psicosociales. Identificación de situaciones de riesgo (Instituto Navarro de Salud Laboral)	67
E. Calificación del Riesgo Psicosocial	68
F. Planificación de la Actividad Preventiva	69
F.1 Intervención sobre la Organización	70
F.1.1 Con respecto a los sistemas de trabajo	71
F.1.2 Con respecto a los sistemas de información y comunicación	71
F.1.3 Con respecto a sistemas de regulación de conflictos	72
F.1.4 Con respecto a sistemas de dirección y liderazgo	72
F.2 Intervención sobre el Trabajador	72
F.2.1 Intervención social	73
F.2.2 Temporalización de las medidas preventivas	74
G. Estrés Laboral	75
G.1 Epidemiología	77
G.2 Concepto y modelos teóricos	79
G.3 Tipología y características individuales	83
G.4 Consecuencias del estrés laboral	87
G.5 Prevención e intervención	90
G.6 Evaluación del estrés laboral	94
G.7 Aspectos legales del estrés laboral	96
2.2 Marco Conceptual	100
2.3 Marco Institucional y Legal	115
2.4 Hipótesis General	124
2.5 Variables	124
2.6 Relación de Variables	125
2.7 Operacionalización de las variables	126

### **CAPITULO III**

#### **METODOLOGÍA**

3.1 Unidad de Análisis	127
3.2 Población y Muestra	127
3.3 Tipos de Investigación	129
3.4 Métodos de Estudio	129
3.5 Técnicas e Instrumentos para Obtener los Datos	130
3.6 Aplicación Piloto	132
3.7 Fuentes de Información	136
3.8 Tratamiento y Análisis de Datos	136

3.9 Confidencialidad , Privacidad y Anonimato	136
3.10 Metodología Ista 21 Versión Media	137
A. Proceso de Intervención	140
B. Proyecto Piloto para Adaptación del Cuestionario	141
B.1 Adaptar el Cuestionario	141
B.2 Preguntas que pueden suprimirse	141
B.3 Preguntas cuyas opciones de Respuesta pueden ser Modificadas	142
B.4 Preguntas cuyas opciones de Respuesta han de crearse. Puestos y Departamentos	145
C. Generar el Cuestionario	149
D. Información, Distribución y Recogida	151
E. Informa Preliminar para la Evaluación de Riesgos Psicosociales	151

## **CAPITULO IV**

### **RESULTADOS**

A. Tasa de Respuesta	152
B. Prevalencia de la Exposición	166
C. Exposición Dimensión a Dimensión en Función de la Prevalencia.	166
C.1 Exigencias psicológicas cuantitativas	169
C.2 Doble presencia	170
C.3 Exigencias psicológicas cognitivas	171
C.4 Exigencias psicológicas emocionales	173
C.5 Apoyo social de los compañeros	174
C.6 Conflicto de rol	175
C.7 Esconder emociones	177
C.8 Previsibilidad	178
C.9 Sentimiento de grupo	179
C.10 Influencia	180
C.11 Inseguridad sobre el futuro	181
C.12 Posibilidad de relación social	183
C. 13 Estima	184
C.14 Calidad del liderazgo	185
C.15 Posibilidades de desarrollo	186
C.16 Control de los tiempos a disposición	187
C.17 Compromiso	188
C.18 Apoyo social de los superiores	189
C.19 Claridad de rol	190
C.20 Sentido del trabajo	192

## **CAPITULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

Conclusiones y Recomendaciones como Medidas Preventivas para la Organización



## INDICE TABLAS

TABLA	Pag.
<b>CAPITULO IV RESULTADOS</b>	
Tabla 4.1 Sexo	152
Tabla 4.2 Puesto de Trabajo	153
Tabla 4.3 Edad	153
Tabla 4.4 Unidad de Gestión	154
Tabla 4.5 Horario	154
Tabla 4.6 Edad	155
Tabla 4.7 Línea de Trabajo	156
Tabla 4.8 Puesto de Trabajo	156
Tabla 4.9 Relación Laboral	157
Tabla 4.10 Antigüedad	157
Tabla 4.11 Horas Trabajadas	158
Tabla 4.12 Jornada en Contrato	158
Tabla 4.13 Días de la Semana Laborables	159
Tabla 4.14 Cambios de Días Laborables	159
Tabla 4.15 Horario	160
Tabla 4.16 Adaptabilidad de la Jornada	160
Tabla 4.17 Cambio de Horario	161
Tabla 4. 18 Movilidad Funcional	161
Tabla 4.19 Participación Directa Consultiva	162
Tabla 4.20 Participación Directa Delegativa	162
Tabla 4.21 Salario	163
Tabla 4.22 Correspondencia Trabajo - Salario	164
Tabla 4.23 Composición del Salario	164
Tabla 4.24 Satisfacción Salario	165
Tabla 4.25 Promoción	165
Tabla 4.26 Organización de las exposiciones en función de la prevalencia	166
Tabla 4.27 Exigencias Psicológicas Cuantitativas	170
Tabla 4.28 Doble Presencia	171
Tabla 4.29 Exigencias Psicológicas Cognitivas	173
Tabla 4.30 Exigencias Psicológicas Emocionales	174
Tabla 4.31 Apoyo Social de los Compañeros	175
Tabla 4.32 Conflicto de Rol	176
Tabla 4.33 Esconder Emociones	178
Tabla 4.34 Previsibilidad	179
Tabla 4.35 Sentimiento de Grupo	180
Tabla 4.36 Influencia	181
Tabla 4.37 Inseguridad Sobre el Futuro	182
Tabla 4.38 Posibilidad de la Relación Social	183
Tabla 4.39 Estima	184
Tabla 4.40 Calidad de Liderazgo	185
Tabla 4.41 Posibilidades de Desarrollo	186

Tabla 4.42 Control de los Tiempos a Disposición	188
Tabla 4.43 Compromiso	189
Tabla 4.44 Apoyo Social de los Superiores	190
Tabla 4.45 Claridad de Rol	191
Tabla 4.46 Sentido del Trabajo	192

## INDICE CUADROS

<b>CUADRO</b>	<b>Pag.</b>
<b>CAPITULO II</b>	
<b>MARCO DE REFERENCIA</b>	
Cuadro 2.1 Efectos del ruido sobre el organismo	26
Cuadro 2.2 Consecuencias Físicas	88
Cuadro 2.3 Intervencion sobre el trabajador	94
Cuadro 2.4 Operacionalización de las variables	126
Cuadro 2.5 Número de colaboradores por línea de producción para aplicar encuesta	129
Cuadro 2.6 Consistencia interna – Alfa de Cronbac	135
<b>CAPITULO III</b>	
<b>METODOLOGÍA</b>	
Cuadro 3.7 Preguntas que se pueden suprimir en el cuestionario istas 21, cambio efectuado	142
Cuadro 3.8 Preguntas cuyas opciones de respuesta se pueden modificar, las preguntas no se pueden suprimir	143
Cuadro 3.9 Preguntas cuyas opciones de respuesta han de crearse. puestos y departamentos	146
Cuadro 3.10 Preguntas con cambios de sinónimos latinos	148
<b>CAPITULO V</b>	
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	
Cuadro 5.11 Medidas preventivas para la exigencia psicologica cuantitativa	198
Cuadro 5.12 Medidas preventivas para la doble presencia	199
Cuadro 5.13 Medidas preventivas para las exigencias psicologicas cognitivas	200
Cuadro 5.14 Medidas preventivas para las exigencias psicologicas emocionales	201
Cuadro 5.15 Medidas preventivas para apoyo social de los compañeros	202
Cuadro 5.16 Medidas preventivas para conflicto de rol	203
Cuadro 5.17 Medidas preventivas para esconder emociones	204
Cuadro 5.18 medidas preventivas para la previsibilidad	205
Cuadro 5.19 Medidas preventivas para sentimiento de grupo	206
Cuadro 5.20 Medidas preventivas para influencia	207
Cuadro 5.21 Medidas preventivas para inseguridad sobre el futuro	208
Cuadro 5.22 Medidas preventivas para posibilidad de relacion social	212
Cuadro 5.23 Medidas preventivas para estima	213
Cuadro 5.24 Medidas preventivas para calidad de liderazgo	214

Cuadro 5.25 Medidas preventivas para posibilidades de desarrollo	216
Cuadro 5.26 Medidas preventivas para control de los tiempos a disposicion	219
Cuadro 5.27 Medidas preventivas para compromiso	220
Cuadro 5.28 Medidas preventivas para apoyo social de los superiores	221
Cuadro 5.29 Medidas preventivas para claridad de rol	222
Cuadro 5.30 Medidas preventivas para sentido de trabajo	223

## INDICE FIGURAS

<b>FIGURA</b>		<b>Pag.</b>
	<b>CAPITULO II</b>	
	<b>MARCO DE REFERENCIA</b>	
Figura 2.1	Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo	23
Figura 2.2	Curva de Rendimiento	76
Figura 2.3	Desequilibrio entre Demandas, Apoyos y Restricciones	79
Figura 2.4	Desajuste entre Demandas y Recursos del Trabajador	80
Figura 2.5	Modelo Orientado a la Dirección	82

## INDICE FOTOS

<b>FOTO</b>	<b>Pag.</b>
<b>CAPITULO II</b>	
<b>MARCO DE REFERENCIA</b>	
Foto 2.1 Velasco Ibarra en la Planta de4 Confecciones de Vestuario	115
Foto 2.2 Máquina Punteadora ocupada en la producción desde el año 1932	116
Foto 2.3 Visita Satelital del área de Ubicación de la Organización	118
Foto 2.4 Vista Satelital del área de Ubicación de la Organización	118
Foto 2.5 Vista Exterior de la Planta de confecciones de Vestuario	119
Foto 2.6 Planta de Corte Formal	119
Foto 27 Planta de Producción de Vestuario	120
Foto 2.8 Planta de producción Línea Fatiga	120
Foto 2.9 Línea Tricot	121
Foto 2.10 Operaria de la Planta de Confecciones de vestuario	121
Foto 2.11 Operarior/as de la Planta de Confecciones de vestuario	122
Foto 2.12 y 2.13 Uniformes que confecciona la Planta de producción de Vestuario	122
Foto 2.14 Complejo Industrial FabrilFame	123
<b>CAPITULO III</b>	
<b>METODOLOGIA</b>	
Foto 3.15 Operarios de la Planta de confecciones de calzado	133
Foto 3.16 Planta de confecciones de calzado	133
Foto 3.17 Área de armado de la Planta de Confecciones de Calzado	134

## RESUMEN

La detección y medición de riesgos psicosociales, estrés, en grupos ocupacionales son relevantes para la programación de actividades de promoción de la salud mental en el trabajo, por ello se aplicó el cuestionario ISTAS21 en el grupo de estudio compuesto de 126 mujeres trabajadoras de una planta de confecciones de vestuario con una edad promedio de 25 a 55 años de edad. Los resultados obtenidos en el presente estudio determinan que las cuatro exposiciones en función de la prevalencia con mayor riesgo para la salud en la planta de confecciones de vestuario son: 1. exigencias psicológicas cuantitativas, 2. doble presencia, 3. exigencias psicológicas cognitivas y 4. exigencias psicológicas emocionales que determinan estrés laboral. Lo que con lleva a la ejecución de responsabilidades y estructura de la organización, actividades de planificación, prácticas, procedimientos y recursos para desarrollar, implantar, alcanzar, revisar y mantener la política de prevención de riesgos laborales de la organización. El mejoramiento de las condiciones y del ambiente de trabajo debe considerarse como un objetivo importante y práctico, que puede lograrse con acciones tales como el control de los factores de riesgo; la adaptación de las máquinas y herramientas de trabajo a las capacidades humanas; los cambios en la organización, contenido y control del trabajo; la vigilancia ambiental y la educación.

### **Palabras clave:**

Psicología del trabajo, riesgos psicosociales, prevención, ISTAS 21

## **SUMMARY**

Detection and measurement of psychosocial risks and stress in occupational groups are relevant for activities of planning and promotion of mental health in work. That is the reason why ISTAS21 questionnaire was applied to the studies group, conformed by 126 women, workers of the dressmaking area, age average 25 to 55 years. The results obtained with this study determine that the four expositions of prevalence with the biggest healthy risk in the dressmaking warehouse are: 1. quantitative psychological demands 2. double presence 3. cognitive psychological demands 4. emotional psychological demands which determine labor stress. This takes us to the execution of responsibilities and organizational structure, planning activities, practices, procedures and resources to develop, introduce, reach, review and maintain prevention policies of work labor risks of the organization. The conditions and environmental improvement of work labor must be considered as an important and practical objective. It can be achieved with actions such as risk factor control, equipment and tools adaptation to human requirements, organizational changes, work control and content, environmental control and education.

### **Key words:**

Labor Psychology, psychosocial risks, prevention, ISTAS21



**TEMA:**

**"EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES, ESTRÉS LABORAL, EN UNA PLANTA DE CONFECCIONES DE VESTUARIO, MEDIANTE EL CUESTIONARIO ADAPTADO ISTAS 21, PERIODO 2010 - 2011"**

**CAPITULO I****IDENTIFICACIÓN Y DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA****INTRODUCCIÓN**

El mundo laboral ha experimentado una transformación importante en las últimas décadas en nuestro contexto sociocultural. Así, las nuevas exigencias del trabajo y el desajuste entre los requisitos del puesto de trabajo en las organizaciones y las posibilidades de rendimiento de cada sujeto han originado la aparición de nuevos riesgos denominados psicosociales, entre ellos el síndrome de burnout (agotamiento emocional, despersonalización o deshumanización y falta de realización personal en el trabajo), cuya prevalencia se ha ido incrementando y que ha venido a constituirse en un problema social y de salud pública que conlleva, por tanto, un gran costo económico y social por lo que cualquier esfuerzo para su estudio debe ser acogido. (Gil Monte, 2005)

El entorno del trabajo, la organización y gestión del trabajo son factores de riesgo psicosocial que si se gestionan de una forma deficiente tendrán, sin duda, consecuencias negativas para la salud de los trabajadores en forma de estrés laboral, *burnout* o *mobbing*.

Se ha afirmado que los riesgos psicosociales acaparan más de un tercio de los accidentes y enfermedades relacionados con el trabajo y que un 17% de las bajas (ausentismo laboral) laborales están vinculadas a estas patologías. (Seguridad, Mayo 1999).

Además se ha señalado que el 30 % de los trabajadores europeos sufren estrés laboral, pero hay que tener en cuenta que con frecuencia, bajo el amplio paraguas del diagnóstico de estrés laboral, no sólo se contempla el estrés laboral, sino también el *burnout* y el *mobbing* lo que ha generado cierto grado de confusión (Gómez, 2007) Aún así, los datos europeos constatan que el 9% de los trabajadores han manifestado sentirse afectado de *mobbing*, un 20% de europeos sufre el síndrome de *burnout* y un 22% padece algún tipo de estrés laboral, aunque las estadísticas suelen diferir. (Digesa, 2005).

Es necesario tomar conciencia de que no se dispone de instrumentos eficaces para la evaluación del estrés laboral, del síndrome de *burnout* y del *mobbing*, ya que los cuestionarios de estrés laboral ni los instrumentos para la evaluación del síndrome de *burnout* ni los inventarios de acoso laboral son determinantes para un diagnóstico objetivo (Valerio Garcia, 2001).

Para la valoración del estrés laboral, hay que identificar tanto los estresores del ambiente físico en el lugar de trabajo como los intra-organizacionales, excluyendo los estresores extra-organizacionales (condiciones socio-culturales) (Bravo, 2002).

Para la valoración del *burnout*, hay que tener en cuenta el contexto laboral, organizativo e institucional. Para evaluar el *mobbing* hay que establecer la diferencia con un conflicto interpersonal en el que pueden darse el mismo tipo de conductas

pero que difieren en cómo se producen, la frecuencia y la duración de estas conductas hostiles. (Etxebarria, 2007)

El interés creciente por los riesgos psicosociales ha venido acompañado de un incremento de casos de trastornos de simulación (cualquier persona que tenga una exigencia laboral o un conflicto interpersonal con los compañeros de trabajo puede intentar justificarlo como estrés laboral, *burnout* o *mobbing*), lo que ha conllevado la necesidad del estudio y la investigación con el objetivo de confeccionar instrumentos de evaluación con la suficiente validez y fiabilidad, y establecer criterios para que el estrés laboral, el *burnout* y el *mobbing* puedan ser incluidos en la Clasificación Internacional de Enfermedades de la OMS, y ser consideradas no como accidentes de trabajo sino enfermedades derivadas del trabajo.

### **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Este estudio de investigación tenía como propósito fundamental conocer sobre la prevalencia de estrés laboral en una planta de confecciones de vestuario, pues hoy en día el término estrés es uno de los problemas que los trabajadores de las diferentes organizaciones se enfrentan con mayor intensidad y se ven afectados directamente en su desempeño laboral, en su persona y en el ambiente en el que se desarrolla

Esta investigación ayudará a la organización a tomar medidas para evitar que éste afecte en la productividad a efecto de buscar alternativas para minimizarlo, teniendo en cuenta los diferentes aspectos particulares de organización de la empresa.

En la sociedad actual las organizaciones se encuentran influenciadas por las condiciones del entorno que exige tener en cuenta numerosos factores que son

difícilmente previsible y cambiantes, como la globalización de la economía, la demanda de los clientes, la innovación, el cambio tecnológico, y la naturaleza de la competencia.

El mundo laboral ha ido evolucionando dejando atrás la organización tradicional caracterizada por un sin número de tareas operativas, trabajos en línea, toma de decisiones centralizadas, etc. La competencia del mercado actual requiere de empresas organizadas, dinámicas y con altos estándares de calidad que puedan adaptarse fácilmente a un entorno cambiante y exigente.

La innovación tecnológica constituye un factor determinante en la evolución socioeconómica de la sociedad y uno de los elementos fundamentales de la competitividad empresarial; el proceso de cambio tecnológico cuestiona a su vez, las estructuras organizativas que han configurado tradicionalmente el funcionamiento de las empresas. El siglo XXI se caracteriza por el fin de la organización productiva tradicional.

Los cambios en las empresas, provocados a partir de la incorporación de tecnologías, muestran modificaciones en la organización del trabajo, en las relaciones laborales así como de adaptación de las fuerzas productivas y de las relaciones de producción. A nivel individual, se ve la variación permanente de productos y de servicios que en muchas ocasiones transforman los hábitos sociales. En el plano empresarial y profesional los cambios que afectan a las tecnologías y a los procesos productivos, modifican constantemente la gama de conocimientos necesarios para desenvolverse en la vida profesional. La implantación de innovaciones tecnológicas, especialmente a partir de la introducción de la informática

y de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación han producido una serie de cambios en los puestos de trabajo que tradicionalmente se venían ejerciendo. Hoy en día la competitividad de las empresas no se basa únicamente en la inversión en tecnologías, sino también, en el factor humano, en la calidad e iniciativa de los recursos humanos de la empresa, siendo esto último lo más difícil de lograr, centrando la gestión en el individuo como parte fundamental e indispensable de la organización

Una de las razones para dirigir los esfuerzos de la organización hacia su recurso humano es la creciente preocupación sobre la prevención de los riesgos laborales y la salud de los trabajadores y la importancia de generar y mantener altos niveles de motivación entre los trabajadores.

Entender a las empresas de hoy, hace indispensable diseñar programas de salud laboral dentro de un enfoque participativo, que permita no solo identificar las necesidades reales y prioridades de cada empresa o los factores de riesgo presente en el ambiente laboral que afectan la salud integral de los trabajadores, sino también dirigir los esfuerzos hacia metas reales y resultados claros que permitan el control y seguimiento de la enfermedad más representativa de los últimos años: el estrés ocupacional.

El logro de la competitividad como organización productiva o prestadora de servicios, pasa por entender que junto a los procesos de calidad, debe ponerse especial énfasis en la atención a los recursos humanos y en sus condiciones de trabajo. La intervención en la concepción de los medios y sistemas de trabajo caben responder

en general a dos exigencias: favorecer la salud global de los trabajadores y mejorar la eficiencia de la organización

La velocidad y el número de acciones diarias destinadas al cumplimiento de las tareas más elementales, ha transformado la alegría de trabajar y producir bienes para la sociedad; el compromiso individual que hace parte a los trabajadores del Contrato Social, entregando su fuerza de trabajo con la motivación de constituirse en parte del desarrollo social y económico del país; en un dolor profundo que amenaza el colectivo laboral con nuevas enfermedades hasta ayer desconocidas, inadvertidas o sencillamente despreciadas como tales y cuyo origen no es otro que el sistema laboral, o más precisamente, de gestión laboral.

Se habla hoy en los centros de salud, de patologías como el estrés, *mobbing*, *burnout* y del acoso laboral. Por lo que es conveniente que los expertos laborales de las distintas disciplinas, medicina, psicología y psicología laboral entiendan como: manifestaciones, causas y consecuencias de estas enfermedades.

Por ende es importante definir del término "salud", con relación al trabajo, abarca no solamente la ausencia de enfermedades o afecciones, sino también los elementos físicos y mentales que se relacionan a la salud y están directamente relacionados con la seguridad e higiene del trabajo.

La Organización Mundial de la Salud también define el concepto de Salud en su Constitución de 1946 como estado de completo bienestar físico, mental y social y no la ausencia de enfermedad.

Enfermedad profesional o enfermedad del trabajo se diferencia del accidente en cuanto este es un suceso imprevisto y repentino a diferencia de la enfermedad

profesional que la ven como un padecimiento que se contrae y desarrolla durante el ejercicio habitual del trabajo. (CIMOP - Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, 1999 - 2000)

En la Constitución de la OIT (Organismo Internacional del Trabajo) aprobada en 1919 incluye como competencia de esta organización internacional, el deseo manifiesto de mejorar las condiciones de trabajo, tales como: la reglamentación de las horas de trabajo, la duración máxima de la jornada, el salario, la libertad sindical, la protección de los trabajadores contra las enfermedades sean o no profesionales y contra los accidentes del trabajo, la situación de los emigrantes y la formación profesional.

La Declaración Universal de Derechos Humanos de la ONU (Organización de Naciones Unidas) de 1948, que plantea que toda persona tiene derecho al trabajo, a la libre elección de su trabajo y a condiciones equitativas y satisfactorias de trabajo y a la protección contra el desempleo y del artículo 7 del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales de la ONU de 1966 que dispone "**debe asegurarse a las mujeres condiciones de trabajo no inferiores a las de los hombres**".

En el MERCOSUR, Declaración Socio – Laboral adoptada en Río de Janeiro el 10 de diciembre de 1998 expresa en su Preámbulo el deber que los Estados por partes adopten las recomendaciones de la OIT y sus convenios para la promoción del empleo de calidad, de condiciones saludables de trabajo y el bienestar de los trabajadores. Su artículo 17 está dedicado a la salud y seguridad en el trabajo, donde se plantea el derecho de los trabajadores a que se preserve su salud física y mental y los estados se comprometen a formular, aplicar y actualizar políticas y programas

en materia de salud y seguridad y medio ambiente, para prevenir accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, promoviendo condiciones ambientales propicias para el desarrollo de la actividad de los trabajadores.

La acción de la Organización Internacional del Trabajo adoptó a finales de la década de los 70 un programa internacional para el mejoramiento del ambiente y las condiciones de trabajo cuyos objetivos son:

“a) Protección contra los efectos desfavorables de factores físicos, químicos y biológicos en el local de trabajo y en el medio ambiente inmediato.

b) Prevención de la tensión mental resultante de la duración excesiva, del ritmo, del contenido y de la monotonía del trabajo.

c) Promoción de mejores condiciones de trabajo, dirigida a la distribución adecuada del tiempo y del bienestar de los trabajadores.

d) Adaptación de las instalaciones y locales de trabajo a la capacidad mental y física de los trabajadores mediante la aplicación de la ergonomía” (Organización Mundial de la Salud - Organización Panamericana de Salud, 2005).

## **1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

Determinar cómo incidirán los factores de Riesgo Psicosocial, Estrés Laboral, en el personal de la planta de confecciones de vestuario mediante la aplicación del cuestionario adaptado ISTAS 21 en el periodo 2010 – 2011.



### **1.3. OBJETIVO GENERAL Y ESPECIFICOS**

#### **1.3.1 GENERAL**

Determinar Los factores de Riesgos Psicosociales - Estrés Laboral- en la planta de confecciones de vestuario mediante el cuestionario adaptado ISTAS 21 en el periodo 2010 – 2011.

#### **1.3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Generar información actualizada que permita a los directivos de la organización obtener conocimientos de los factores de riesgo psicosocial, Estrés Laboral para una mejora continua en el interior de la misma.
- Determinar las cuatro principales causas bases de los factores de riesgo psicosocial en la planta de confecciones de vestuario.

### **1.4 JUSTIFICACIÓN DEL TEMA**

Desde que en 1946 en la Carta constitutiva de Naciones Unidas se afirmó el principio de no discriminación proclamando la igualdad de derechos y oportunidades entre hombres y mujeres, se han sucedido numerosas actuaciones, políticas y normas que han tenido por objeto tratar cuestiones sobre las condiciones de trabajo y calidad de vida laboral , tanto para hombres y mujeres. Lo doctrina científica mas moderna pone reiteradamente de manifiesto que desde un concepto integral de salud tanto de mujeres como de hombres trabajadores , esta va a depender de factores biológicos, psicológicos, sociológicos y ambientales.

Centrado exclusivamente en el colectivo femenino. Los riesgos de carácter psicológico y el estrés han sido objeto de investigaciones desde hace solo diez años aproximadamente. Los estudios realizados por la Dra. Frnakenhaeuser y el doctor

Lundberg, han puesto de manifiesto los factores psicológicos mas importantes que provocan bajas por estrés en las mujeres son la inseguridad, pérdida de control, la ansiedad, la angustia, el dolor el desamparo y la impotencia.

Tambien se ha demostrado que mientras los hombres muestran en general una alta correlación entre el nivel de estrés en el trabajo y la respuesta biológica al mismo, entre las mujeres las respuestas psicologicas en el estan estrechamente ligadas con sus respuestas al estrés posterior al trabajo. Es decir el que se produce durante las horas que estan en sus domicilios, lo cual ha servido para aclarar las causas de la correlacion establecida estadísticamente entre: la realización de las horas extras y un elevado nivel de infarto de miocardio entre las mujeres, nivel que no se detectaba entre los hombres.

Por el contrario, a pesar de haberse realizado escasos analisis sobre los efectos que produce en la salud psicológica de las mujeres, en exclusiva de los problemas relacionados con el cuidado de los hijos, en relación a la flexibilidad de la jornada y sus cambios continuos se encontró que se producía un nivel de estrés en las trabajadoras madres de familia mucho mas alto que el de los hombres, repercutiendo indudablemente en su trabajo y salud.

Ciertas investigaciones realizadas llevan a indicar que por el género de que el estrés en la mujer se encuentra modulado por las exigencias de las demandas sociales, aumentadas por la discriminacion laboral, la doble jornada (trabajo externo al hogar compartido con el trabajo en casa, los trabajos feminizados con bajos niveles de autonomia de posibilidad de control y de promoción (Barrera Abad, 2010).

Como manifestación importante del estado de estrés aparece una alteración de las fases del sueño y de la profundidad del descanso nocturno, provocado como consecuencia la sensación de cansancio matutino, alteración del funcionamiento intestinal, del ritmo cardiaco, y en ocasiones incremento de la sensación de ansiedad y angustia junto con el incremento de contractura muscular y aumento de la sensación de dolor de espalda en las zonas cervical, dorsal y lumbar.

Por ello es importante al introducir el análisis de género estudiar los riesgos propios de los trabajos de las mujeres y las desiguales situaciones individuales de los trabajadores en función de su entorno y su rol social y tener en cuenta los efectos de las condiciones de trabajo y su organización en la salud de los trabajadores y mantener una política coherente de prevención

Considerando datos del CIMOP, la presencia de síntomas de estrés alcanza a un 47% de las personas encuestadas. En el caso de los varones este porcentaje desciende al 34% y en el caso de las mujeres asciende al 50,2% en mujeres ocupadas; **al 52,2%** en mujeres en paro, y al 52,3% en mujeres amas de casa. La mayor presencia "bruta" del estrés en los colectivos de mujeres en paro y de amas de casa se debe a la incidencia de variables no controladas en la muestra (presencia de un reciente acontecimiento estresante, mayor número de hijos y de personas con necesidad de atención especial a su cargo). Aislado el efecto inducido por dichas variables en el análisis de regresión se obtiene el resultado básico de la investigación sobre la incidencia diferencial de la variable "mujer ocupada" y "varón ocupado" en la medida del estrés. (CIMOP - Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, 1999 - 2000).

Por lo expuesto anteriormente este trabajo de investigación se desarrollará en una empresa de confecciones de vestuario en la que laboran más del 90% de personal de sexo femenino y considerando que la organización es una empresa manufacturera que depende de la oferta y la demanda de contratos, por lo que las colaboradoras deberán cumplir con tareas encomendadas en la jornada de trabajo que muchas veces se tornan extendidas por la sobre demanda de producción, teniendo que abandonar sus hogares mas tiempo del programado.

Se puede añadir que la Legislación Ecuatoriana hasta cierto punto es inmadura en temas relacionados con el género del trabajador, la relación sociocultural existente en nuestro medio y no se diga la Legislación en el ámbito laboral es escueta con información desactualizada, peor aún la existencia de legislación que atañe riesgos psicosociales, por ello es imprescindible realizar el estudio de investigación sobre la prevalencia de Estrés Laboral en las colaboradoras de la empresa de producción de una planta de vestuario, siendo el primer estudio a nivel Nacional de empresa manufactureras, que servirá como base para nuevos estudios de mayor complejidad.

A más de ello, esta investigación tendrá un impacto organizacional muy importante, ya que ayudará a la identificación de factores psicosociales que pueden producir Estrés Laboral en las colaboradoras que trabajan en la planta de confecciones de vestuario, incrementando programas para el desarrollo en la productividad coadyubado con el bienestar de salud psicosocial y familiar.

### **1.5. ALCANCE DEL TRABAJO DE GRADO**

El presente estudio de investigación está dirigido a los 216 colaboradoras femeninas como universo de estudio que laboran en el área de Confecciones de Vestuario, se obtendrá una muestra del mismo para determinar los factores de riesgo psicosociales, Estrés Laboral mediante la aplicación del cuestionario ISTAS 21 versión media del INSHT (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene Del Trabajo – España) (2001). Estrés Laboral (documento divulgativo). Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, a más de ello este estudio será el pionero en determinación de Riesgos Psicosociales, lo que permitirá dar alternativas de programas psicosociales en el interior de la organización

Las posibles limitaciones que pueden presentarse en el proceso investigativo, están ligados a tener un acceso restringido al tiempo necesario para llenar los cuestionarios esto se considera por la organización de la empresa en el departamento de operaciones ya que son áreas en las que se maneja indicadores de producción, también puede verse limitado la investigación por la condición socio-cultural dada a la escolaridad de los encuestados, por ello dato fundamental a considerar como limitación es la comprensión de las preguntas del cuestionario por lo que se realizará una prueba piloto del mismo.

## CAPITULO II

### MARCO DE REFERENCIA

#### 2.1 MARCO TEÓRICO

Los *factores de riesgo psicosociales* son aquellas características de las condiciones de trabajo y, sobre todo, de su *organización* que afectan a la salud de las personas 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* (o los factores de riesgo), la organización del trabajo el origen de ésta, y el estrés el *precursor del efecto* (enfermedad o trastorno de salud que pueda producirse y que prevenir).

La relación entre la organización del trabajo, los factores psicosociales y la salud no parece tan evidente como la que existe entre otros factores de riesgo (el ruido, por ejemplo) y la salud. Los efectos de la organización del trabajo son más intangibles e inespecíficos, y se manifiestan a través de diversos mecanismos emocionales (sentimientos de ansiedad, depresión, alienación, apatía, etc.), cognitivos (restricción de la percepción, de la habilidad para la concentración, la creatividad o la toma de decisiones, etc.), conductuales (abuso de alcohol, tabaco, drogas, violencia, asunción de riesgos innecesarios, etc.), y fisiológicos (reacciones neuroendocrinas).

*"El estrés en el trabajo es un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación" (Comisión Europea 2000).*

Los trastornos asociados al estrés laboral incluyen un amplio abanico y van desde los situados en la esfera psicosocial a corto plazo (ansiedad, depresión, trastornos psicosomáticos) hasta los de la esfera biológica a más largo plazo (infartos, úlceras de estómago o dolor de espalda). Se ha sugerido que el estrés podría afectar todas las condiciones de salud física y mental, siendo los trastornos más susceptibles aquellos que afectarían los sistemas cardiovascular, respiratorio, gastrointestinal, inmunitario, endocrinológico y muscular, además de la salud mental. (Salvador Moncada Luis, 2000).

Desde el punto de vista de la salud pública llama la atención acerca de la relación, confirmada consistentemente por más de una docena de estudios longitudinales (Belkic, K. et al, 2004) entre los factores psicosociales y la enfermedad cardiovascular (ECV). Así, la alta tensión" en el trabajo aumenta el riesgo de padecer (ECV) enfermedad cerebro vascular, entre un 50% y un 100% (aunque algunos estudios muestran incrementos de riesgo superiores al 100%), mientras que aumentos de riesgo similares se observan para la situación de desequilibrio entre el esfuerzo invertido en el trabajo (para manejar sus exigencias psicológicas) y las recompensas o compensaciones obtenidas a cambio. Las ECV constituyen la principal causa de muerte en el mundo occidental (países del centro o del norte), por lo que resulta evidente el enorme impacto que sobre la salud de la población en general, y ocupada en particular, tendría cualquier mejora en su prevención. Recientes estimaciones han situado en más de 4.000 las muertes por enfermedades cardiovasculares atribuibles a las condiciones de trabajo en 1999 en España (García A.M. et al, 2004). En su conjunto, se ha estimado que entre el 25 y el 40% de los

casos de enfermedad cardiovascular podrían ser evitados mediante la eliminación de la exposición laboral a la alta tensión, descompensación entre esfuerzo y recompensas, trabajo sedentario, a turnos, y exposiciones físicas y químicas nocivas (Moncada, 2005)

## **A. LOS ESTRESORES - FACTORES PSICOSOCIALES**

La evaluación de los factores psicosociales, como toda evaluación de riesgos, es un proceso complejo que conlleva un conjunto de actuaciones o etapas sucesivas interrelacionadas. En general, se pueden distinguir las siguientes fases, descritas con mayor detalle en la NTP 450, INSHT.

- ❖ Identificación de los factores de riesgo.
- ❖ Elección de la metodología y técnicas de investigación que se han de aplicar.
- ❖ Planificación y realización del trabajo de campo.
- ❖ Análisis de los resultados y elaboración de un informe.
- ❖ Elaboración y puesta en marcha de un programa de intervención
- ❖ Seguimiento y control de las medidas adoptadas.

Las tres primeras fases constituyen la etapa de análisis de los factores de riesgo psicosocial o dimensión cognitiva de la evaluación. Si a esta etapa se une la fase de análisis de los resultados accedemos a la dimensión evaluativa; las conclusiones del estudio deben incluir necesariamente un juicio de valor, son buenas o no son buenas estas condiciones de trabajo de carácter psicosocial, son adecuadas o no, para los que realizan el trabajo y una definición de las prioridades de intervención. Por último, el conjunto de todas las fases, considerando también las de intervención y control, se



incluye en el concepto de gestión de los riesgos (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo - NTP 702, 2006).

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 se llama 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 se debe destacar, por su importancia poblacional, los trastornos cardiovasculares y de la salud mental (Valerio Garcia, 2001) (Angeles, 2008 - 2009).

La investigación ha aportado hasta hoy una amplia evidencia del efecto sobre la salud y el bienestar de los factores psicosociales. Se habla básicamente *del bajo control sobre el contenido y las condiciones de trabajo, las altas exigencias psicológicas, el bajo apoyo social* (de los compañeros y de los superiores) en la realización del trabajo y de la escasez de recompensas o compensaciones obtenidas a cambio del esfuerzo invertido en el trabajo.

Las tres primeras dimensiones (control, demandas o exigencias psicológicas y apoyo social) son las que integran el **modelo "demanda - control - apoyo social"** (presentados en las NTP números 603 y 604) que es el más profusamente usado en investigaciones en ciencias de la salud y el que ha aportado mayores y más consistentes evidencias de relación entre los factores psicosociales y la salud.

En los últimos años diversos estudios muestran el efecto negativo sobre la salud de la *falta de recompensas* o compensaciones del trabajo. Por recompensas del trabajo se considera el *control de estatus, la estima y el salario*. El *control de estatus* incluye la estabilidad laboral, los cambios no deseados en las condiciones de trabajo, la falta de perspectivas de promoción y la inconsistencia de estatus (realización de una tarea que está por debajo de la propia cualificación). La *estima*, incluye el respeto y el reconocimiento, el apoyo adecuado y el trato justo. Según el **modelo "esfuerzo - recompensas (ERI)"**, la interacción entre un esfuerzo elevado y un bajo nivel de recompensas a largo plazo representa la situación de mayor riesgo para la salud.

Ambos modelos deben ser contemplados como complementarios y no como excluyentes o alternativos, pues ambos explican la salud cuando se considera el ambiente psicosocial de trabajo y ambos nos ayudan a comprender las relaciones entre la estructura de las oportunidades que el trabajo puede ofrecer y dos aspectos fundamentales de la psicología humana: la experimentación positiva de la autoeficacia y la autoestima.

Sin embargo, estos modelos no abarcan otras exposiciones psicosociales para las que hay un menor, aunque creciente, nivel de investigación y que representan una realidad en numerosas ocupaciones. Una de las limitaciones de ambos modelos es la consideración de las exigencias psicológicas como algo fundamentalmente cuantitativo (ritmos e intensidad de trabajo), obviando que no es lo mismo trabajar con máquinas que con, y sobre todo para, personas. En este segundo caso, las exigencias psicológicas de la actividad laboral incluyen la exposición a emociones y sentimientos humanos, algo especialmente relevante para todos aquellos empleos

que conllevan el trabajo para y con usuarios y clientes, y que la investigación ha puesto de manifiesto en las últimas décadas especialmente en relación al *síndrome de estar quemado* (o *burnout*).

La autonomía y las posibilidades de desarrollo de habilidades contempladas en la dimensión de control del modelo de Karasek representan dos aspectos positivos y saludables de éste, pero no los únicos. Se debe considerar también el *control sobre los tiempos a disposición* (pausas, vacaciones, permisos...), el sentido del trabajo (o implicación con su contenido) y en general, el nivel de *influencia* sobre las condiciones de trabajo.

Por otro lado, en su relación con la salud, las relaciones sociales tienen una triple vertiente, más allá de la del apoyo social considerado por Karasek. Las *posibilidades de relacionarse* que el trabajo ofrece representa la primera y más estructural de ellas (sin relación, no hay base objetiva para la ayuda). El *apoyo social* de compañeros y superiores representa el aspecto funcional de estas relaciones (recibir la ayuda adecuada para trabajar), mientras que el *sentimiento de grupo* representa su componente emocional. También son aspectos importantes desde el punto de vista de las relaciones sociales la *claridad* (definición de puestos y tareas) y los *conflictos de rol* (hacer tareas que contradicen nuestros valores), la *previsibilidad* (disponer de toda la información adecuada y a tiempo para adaptarnos a los cambios) y el *refuerzo* (disponer de mecanismos regulares de retorno de compañeros y superiores sobre cómo se trabaja). La simplicidad de los modelos de Karasek y Siegrist los hace atractivos para la investigación, y la experiencia ha demostrado que son útiles. Pero su potencialidad para la detección de exposiciones nocivas en el ambiente de trabajo

y, sobre todo, para facilitar la puesta en marcha de medidas preventivas, puede ser más limitada.

Una orientación preventiva pragmática es facilitar la identificación de riesgos al nivel de menor complejidad conceptual posible, lo que favorece la búsqueda de alternativas organizativas. Los cuatro grandes grupos de factores de riesgo psicosocial contemplados por los dos modelos mencionados son subdivididos en unidades más pequeñas, más abordables y susceptibles de negociación entre los agentes sociales en la empresa. De ese modo, a cada una de estas grandes dimensiones le corresponde un número variable de dimensiones psicosociales específicas más pequeñas, a las que se añade aquellas no contempladas en ninguno de los dos modelos pero sustentadas también por un nivel de evidencia científica razonable. Esta es la propuesta que plantea el método del Instituto Nacional de la Salud Ocupacional de Dinamarca, conocido como Copenhagen Psychosocial Questionnaire (COPSOQ), adaptado y validado en España con el nombre de ISTAS21 en lengua castellana, y PSQCAT21 en lengua catalana (Salvador Moncada Luis, 2000). 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 (agentes físicos, químicos y biológicos), con la organización, con los procedimientos y métodos de trabajo, con las relaciones entre los trabajadores, con el contenido del trabajo y con la realización de las tareas, y 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 del Trabajo, 2001).

También se han definido los factores de riesgo psicosocial en el trabajo como aquellos aspectos de la concepción, organización y gestión del trabajo, así como de su contexto social y ambiental, que tienen la potencialidad de causar daños físicos, psíquicos o sociales a los trabajadores.

Para el Comité Mixto OIT-OMS (1984), 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.

Frecuentemente los factores de riesgo psicosocial en el trabajo actúan durante largos periodos de tiempo, de forma continua o intermitente y son numerosos, de diferente naturaleza y complejos, dado que no sólo están conformados por diversas variables del entorno laboral sino que, además, intervienen las variables personales del trabajador como las actitudes, la motivación, las percepciones, las experiencias, la formación, las capacidades y los recursos personales y profesionales. 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 eso, ante cualquier problema laboral no todos los trabajadores lo afrontan del mismo modo, ya que las características propias de cada trabajador determinan la magnitud y naturaleza de sus reacciones y de las consecuencias que sufrirá.

En todo caso, los factores de riesgo psicosocial en el trabajo son aquellas características de las condiciones de trabajo y, sobre todo, de su organización que

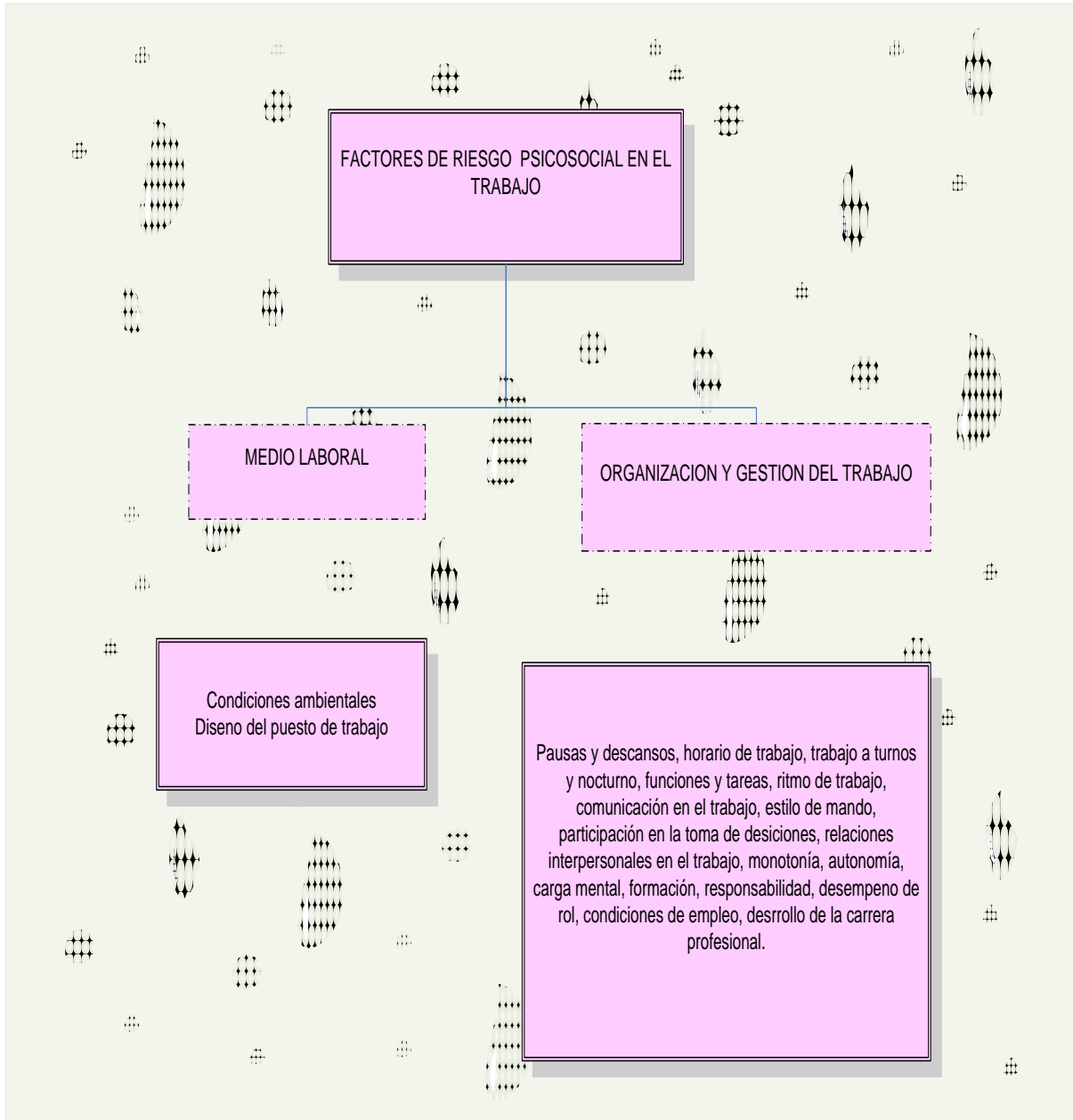
tienen la capacidad de afectar tanto a la salud del trabajador como al desarrollo de su trabajo.

## **B. CLASIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN EL TRABAJO**

Se podría decir que los factores de riesgo psicosocial en el trabajo tienen que ver con la interacción del trabajador con el medio laboral y con la organización y gestión del trabajo que son potencialmente negativos para la salud de los trabajadores.

FIGURA 2.1

## Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo



Fuente y Elaboración: La Autora

## **B.1 FACTORES RELACIONADOS CON EL ENTORNO DEL TRABAJO**

### ***B.1.1 Condiciones ambientales***

Como factores del medio laboral se incluyen, por un lado, las condiciones ambientales que son fundamentalmente los agentes físicos (ambiente lumínico –nivel de iluminación, deslumbramientos, equilibrio de las luminancias-, ambiente termohigrométrico – temperatura, humedad, ruido, vibraciones, radiaciones, etc.), los agentes químicos (humo, polvo, vapores, disolventes, desinfectantes, etc.) y los agentes biológicos (hongos, virus, bacterias y endoparásitos) que rodean al trabajador en su lugar de trabajo, y que pueden generar insatisfacción, discomfort y afectar a la salud del trabajador. La iluminación del lugar de trabajo debe adecuarse a la tarea que realiza el trabajador. La iluminación inadecuada (reflejos, deficiente o excesiva iluminación) puede hacer la tarea más difícil y dar como resultado un desempeño menor, un bajo rendimiento y frustración y, por tanto, influirá en la salud y el bienestar psicológico.

El ruido ambiental debe permitir la concentración, la atención y la comunicación de los trabajadores. En el lugar de trabajo, el ruido puede aislar a los trabajadores, incrementar el número de fallos y de accidentalidad, dificultar la comunicación, enmascarar otras señales auditivas del entorno e incidir negativamente en el nivel de satisfacción y en la productividad. Además interfiere en la actividad mental provocando fatiga, irritabilidad, dificultad de concentración y baja la tolerancia a la frustración. El ruido en situaciones en que es esperado genera menos molestias aunque sea excesivo, que en aquellas ocasiones en que se produce repentinamente



y de forma inesperada, porque entonces obliga al trabajador a adaptarse más rápidamente al cambio (Organización Internacional del Trabajo, 2007).

En ocasiones puede darse una adaptación al ruido, pero esta adaptación es una respuesta que requiere energía y, por tanto, una prolongada exposición al ruido puede conducir a la fatiga y a la disminución del rendimiento (Gerardo, 2005) (Organización Internacional del Trabajo, 2007) (Corporación de estudios y Publicaciones, Octubre 2009).

El ruido es interpretado por el organismo como una señal de alarma. De forma natural, ante una señal de alarma, el cuerpo se prepara para afrontar una potencial amenaza ([http://www.construmatica.com/construpedia/El\\_Ruido\\_en\\_el\\_Trabajo.\\_Efectos](http://www.construmatica.com/construpedia/El_Ruido_en_el_Trabajo._Efectos)).

El organismo libera en la sangre las denominadas hormonas del estrés que ponen el cuerpo a punto para la acción inmediata, la frecuencia cardíaca y respiratoria se aceleran, aumenta el tono muscular, aumenta la cantidad de glucosa en sangre, etc. Estas reacciones naturales, si se dan de forma continua pueden dar lugar a efectos fisiológicos y psicológicos en nuestro organismo (Alberto, 2010)(ASEPAL (Asociación de empresas de equipos de protección personal), 2009).

**CUADRO 2.1****Efectos del Ruido Sobre el Organismo**

EFECTOS DEL RUIDO SOBRE EL ORGANISMO	
EFECTOS FISIOLÓGICOS	EFECTOS PSICOLÓGICOS
Producción de hormonas que afectan al sistema cardiovascular e incrementan (o disminuyen) la frecuencia cardíaca y la presión sanguínea.	Irritabilidad - El ruido por encima de los 80dB puede incrementar el comportamiento agresivo
Descenso de la circulación sanguínea dérmica junto con descenso de la temperatura de la piel.	Tensión
Descenso en la resistencia eléctrica de la piel	Resignación
Descenso en los movimientos estomacales e intestinales, descenso de la producción de jugos gástricos y saliva.	Ansiedad
Incremento del metabolismo general	Nerviosismo
Incremento puntual de la glucemia	Cansancio
Alteración de la frecuencia cardíaca	Incapacidad de concentración
Incremento agudo del tono muscular	Trastornos del sueño

Fuente: ASEPAL – 2009

Elaboración: La Autora

La temperatura en el lugar de trabajo se debe adecuar a la actividad laboral del trabajador, ya que influye en el bienestar y el confort del trabajador. El exceso de calor puede producir somnolencia, lo que afecta negativamente a los trabajos que requieren discriminaciones finas o decisiones críticas, las bajas temperaturas disminuyen la destreza manual de los trabajadores, lo que conlleva al deterioro de la calidad del trabajo y a aumentar la probabilidad de incidentes o accidentes (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene del Trabajo, 2001).

### ***B.1.2 Diseño del puesto de trabajo***

Con el diseño del puesto de trabajo se pretende conseguir la adaptación ergonómica de las medidas geométricas del puesto de trabajo a las características corporales del trabajador, ya que una correcta ubicación de los útiles de trabajo evita no sólo trastornos musculo-esqueléticos, sino también estrés y fatiga.

Por eso, se tiene que valorar en cada puesto de trabajo, tanto las características físicas del trabajador como la posición durante el trabajo (de pie, agachado, sentado, con los brazos en alto, etc.), el equipo de trabajo (maquinaria, pantalla de visualización, vehículo, etc.), el mobiliario (silla, mesa, dimensiones, color, mate, con brillos, etc.), la presentación de la información (complejidad del sistema informático, documentos, definición de pantallas, etc.), los planos y alcance (elementos que normalmente utiliza el trabajador por contacto visual o directo con manos y pies, pueden ser cortos, largos, etc.) y el espacio de trabajo (espacio libre bajo la mesa, anchura para realizar movimientos, densidad de ocupación, distancia entre los trabajadores –proxemia-, etc. ).

Pero quizá lo más relevante desde el punto de vista psicosocial sea la configuración espacial de los lugares de trabajo, que en los últimos años ha ido cambiando desde una configuración cerrada, con puestos de trabajo individuales, hacia una configuración abierta en la que los trabajadores no están completamente aislados unos de otros, aunque puede haber mamparas y separaciones entre ellos. La frecuente transformación de las primeras a las segundas está basada en la asunción de que las configuraciones abiertas favorecen la comunicación, la productividad y la satisfacción, y permiten una mayor flexibilidad, pero aunque sean adecuados los factores ergonómicos relativos al mobiliario, al ambiente lumínico y al ambiente térmico, en la configuración abierta es deficitaria la adecuación a aspectos relativos al espacio y al ruido en el trabajo. Además 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. Los sentimientos de satisfacción con las situaciones sociales son menores cuando la densidad es percibida como excesivamente elevada, por lo que en el lugar de trabajo es esperable que haya falta de cooperación, aumento de la competitividad y hostilidad, retraimiento, valoración negativa de los demás, patrones de comunicación distorsionados o aparición de conflictos.

## **B.2 FACTORES RELACIONADOS CON LA ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DEL TRABAJO**

### ***B.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.

La jornada de trabajo excesiva produce fatiga física (imposibilidad de mantener un esfuerzo físico) y fatiga mental (falta de atención, presencia desagradable de asociaciones o recuerdos que distraen al individuo, dificultad para concentrarse y, en general, falta de rendimiento), 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. La existencia de pausas y descansos durante la jornada de trabajo posibilita que el trabajador se recupere de la fatiga producida por trabajos monótonos, por esfuerzos físicos, por las condiciones ambientales desfavorables elevado nivel de ruido, altas temperaturas y otras (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene del Trabajo, 2001) o de la carga mental generada por los requerimientos mentales, cognitivos o intelectuales.

La fatiga normal es completamente recuperable a través del descanso. Por eso es conveniente que durante la jornada laboral se realicen pausas cortas y alguna pausa larga que permitan la ruptura de la actividad laboral, ya que un prolongado esfuerzo físico o mental provoca un cambio en el organismo que tiene como resultado el declive en el rendimiento y la fatiga (INSHT , 2002).

Es necesario conocer el horario de trabajo, la duración de la jornada laboral, las pausas y descansos, así como el tipo de trabajo, el contenido y la carga para evaluar la relación fatiga-descanso. Así los aspectos de cuándo hay que descansar, número y duración de las pausas, etc., deben contemplarse simultáneamente, y para su establecimiento hay valorar las curvas de fatiga y recuperación, ya que una jornada con una duración idónea y con pausas adecuadas conduce a la disminución del número de accidentes, al aumento de la productividad, a la recuperación de la fatiga y al bienestar físico y psicológico (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene del Trabajo, 2001).

### ***B.2.2 Horario de trabajo***

En muchas empresas se ha ido fijando 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, que puede ser decidido libremente por los trabajadores. Estos márgenes de flexibilidad horaria suelen ser variables, dependiendo del tipo de organización que tenga la empresa.

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

Además se ha afirmado que los trabajadores que tienen y perciben más flexibilidad en sus empresas, tanto de horarios como del lugar de trabajo, llevan una vida más saludable que aquellos que tienen horarios de trabajo más rígidos.

### ***B.2.3 Trabajo a turnos y nocturno***

El trabajo a turnos exige mantener al trabajador 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 ello provoca un triple desajuste entre el tiempo de trabajo, el tiempo biológico y el tiempo familiar y social.

También 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 (Manpower, 05 de abril del 2011).

Se habla del trabajo a turnos cuando una jornada de trabajo comporta puestos desempeñados sucesivamente por trabajadores diferentes, de manera que se abarca un total de entre 16 y 24 horas de trabajo diario.

El organismo humano tiene unos ritmos biológicos, es decir, que las funciones fisiológicas siguen unas repeticiones cíclicas y regulares. Estos ritmos suelen clasificarse en ultradianos (ciclo superior a 24 horas), circadianos o nictamerales (ciclo de 24 horas) e infradianos (ciclo inferior a 24 horas).

El ritmo circadiano es de los más afectados y, por tanto, el más estudiado con respecto al trabajo a turnos y nocturno, ya que se ve influenciado por factores externos como son la luz y los horarios que impone la sociedad.

Estos ritmos biológicos coinciden con los estados de vigilia y sueño, siendo la mayoría de ellos más activos durante el día que durante la noche.

Las alteraciones del ritmo sueño-vigilia se producen cuando se da un desfase entre el ritmo biológico de sueño-vigilia y el horario deseado o impuesto por las circunstancias. Es decir, estas alteraciones se caracterizan por un patrón de sueño desincronizado entre el sistema endógeno de sueño-vigilia y las demandas sociales. Existen varios tipos de trastornos circadianos: fase de sueño atrasada (demora en el inicio del sueño y despertar tardío), cambio de huso o zona horaria o *jet lag* (debido a un largo viaje) y por cambio de turno en el trabajo.

Los trabajos con turnicidad o nocturnidad han de ser analizados por la organización, ya que el horario laboral cuando se trabaja de forma continua de noche o en turnos rotativos puede generar ciertas alteraciones físicas, alteraciones del sueño y alteraciones de la vida familiar, social y profesional. Por eso, siempre que sea posible se ha de dar a los trabajadores la posibilidad de elegir turno y se le informará con antelación del calendario de su turno de trabajo. Es decir, que en los trabajos a turnos, se deben conocer las modificaciones horarias con la antelación suficiente, para que los trabajadores puedan acomodarse mejor a ellos, tanto para la cuestión de sueño y descanso como para que puedan organizar su vida social.

El ritmo biológico se desequilibra al cambiar los ciclos sueño/vigilia, y se recupera la normalidad cuando se vuelve a un horario normal. El trabajo a turnos y, especialmente, el trabajo nocturno, fuerza al trabajador a invertir su ciclo normal de actividad descanso, obligándole a ajustar sus funciones al período de actividad nocturna. Ello acarrea un cambio en las funciones corporales, que aumenta con el número de noches trabajadas, pero que no llega nunca a ser completo. Las alteraciones son debidas a la dificultad para adaptarse a modificaciones externas y a



la tensión continua que mantiene en su intento de adaptarse al cambio de ritmo. (Mondelo, 2007) Dichas alteraciones los ritmos circadianos y ultradianos generan variaciones en la temperatura corporal central (más elevada por la mañana), en las funciones cardiovasculares y respiratorias que descienden durante la noche y en las funciones endocrinas.

#### ***B.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 trabajador cumpla lo mejor posible y haga bien su trabajo necesita tener sus útiles de trabajo, saber qué es lo que tiene que hacer, saber cómo hacerlo y que lo que hace tiene un valor significativo, que en algo está contribuyendo a la sociedad y que se le reconozca por ello.

Algunos trabajadores se sienten cómodos al realizar funciones y tareas sencillas y rutinarias, mientras que otros prefieren llevar a cabo funciones y tareas más complejas y enriquecedoras. De manera que 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 (INSHT, 1996a), mientras que si no se adecuan pueden llegar a ser una fuente de insatisfacción laboral, estrés y fatiga.

El trabajador tiene derecho y necesita conocer y disponer por escrito de las funciones y tareas de su puesto de trabajo; y que las funciones y tareas tengan un orden creciente de dificultad y que estén adaptadas a la capacidad de trabajador.

### ***B.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, por la exigencia de rapidez en las tareas, por la recuperación de retrasos, por la velocidad automática de una máquina, por la competitividad entre compañeros, por las normas de producción, por la cantidad de trabajo a realizar, por el control jerárquico directo con presiones de tiempo, etc. En los trabajos 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, ya que hace trabajar a todos de la misma manera y al mismo ritmo, y debido a las diferencias individuales, 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 tiempo que se requiere para realizar una tarea varía según las condiciones y capacidad del trabajador y también para un mismo trabajador, según su estado de fatiga, etc.

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 (INSHT, 2001) (Joseph, 2006).

### ***B.2.6 Monotonía***

Todo trabajo contiene elementos que lo pueden hacer interesante y enriquecedor o por el contrario lo pueden convertir en desagradable, molesto y aburrido (INSHT, 2001).

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 el trabajo fragmentado provoca que el trabajador desconozca el lugar que ocupa su tarea dentro del proceso productivo.

El trabajo monótono y repetitivo efectuado en un ambiente poco estimulante genera insatisfacción laboral y problemas de salud (Instituto de Ergonomía MAPFRE, 2001) por lo que para que un trabajo sea adecuado debe reducirse el volumen de las tareas rutinarias, monótonas y repetitivas y el trabajo debe ser variado y tener una cierta multiplicidad de tareas y de atribuciones; además esto favorece organizar mejor la carga de trabajo (INSHT, 2001).

### ***B.2.7 Autonomía***

La autonomía es el grado en que el trabajador puede planificar su trabajo y determinar los procedimientos para desarrollarlo. Es decir, tiene autonomía el trabajador que influye sobre el método de trabajo, el ritmo, las secuencias de las operaciones y el control de los resultados, ya que el trabajador debe poder tener la iniciativa para organizar su trabajo, regulando su ritmo, determinando el orden y la forma de realizar las tareas.

Se considera que a más autonomía y responsabilidad en el trabajo mayor es la probabilidad de que el trabajador perciba que tiene control sobre el mismo, ya que el control viene dado por el grado de iniciativa, autonomía y responsabilidad. Se ha observado una relación positiva entre el grado de control que el trabajador tiene sobre su propio trabajo y la satisfacción laboral. Pero, tanto la falta de control como el excesivo control pueden producir secuelas psíquicas y somáticas negativas. El trabajador tiene que tener la posibilidad de tomar decisiones con respecto a las tareas que realiza y ha de tener autonomía tanto para poder modificar el orden de las distintas operaciones y variar de tarea, como para decidir el tiempo que dedica a cada una de ellas, ya que constituye un factor de satisfacción

En el caso contrario, se puede llegar a una total dependencia tecnológica, a la eliminación total de la iniciativa e incluso a una invasión de la intimidad del trabajador, cuando el control por el sistema se hace exhaustivo (INSHT, 2001).

### ***B.2.8 Carga mental***

La carga de trabajo es el conjunto de requerimientos psicofísicos a los que se somete al trabajador durante su jornada laboral (INSHT, 2002). De manera que la carga de trabajo, tanto física como mental, es un factor de riesgo presente en muchas actividades laborales.

La carga física es el conjunto de demandas al trabajador durante el periodo laboral que implican tareas que obligan a un trabajo muscular y un esfuerzo físico, que si se sobrepasan los límites de trabajador puede producir la fatiga física (Mercedes, 2009).

Aunque no existe una definición unánimemente aceptada de carga mental, sí se podría decir que es el resultado concreto de la interacción entre un trabajador

específico y una o varias tareas específicas. De modo que una misma tarea puede resultar más difícil para unos trabajadores que para otros.

La carga mental es el conjunto de requerimientos mentales, cognitivos o intelectuales a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de su jornada laboral, es el nivel de actividad mental o de esfuerzo intelectual necesario para desarrollar el trabajo (INSHT, 2002). Cuando las exigencias cognitivas no se adaptan a la capacidad de respuesta del trabajador y se realiza un uso excesivo en tiempo y/o intensidad de funciones cognitivas, aparece la fatiga mental.

La carga mental de trabajo designa la obligación cognitiva o el grado de movilización de energía y capacidad mental que el trabajador pone en juego para desempeñar la tarea y, por tanto, es el resultado de la interacción compleja de factores individuales, técnicos, sociales y de la organización (INSHT, 2002).

Para realizar una tarea hay que llevar a cabo una actividad mental que viene determinada por la cantidad de información que debe manejarse en un puesto de trabajo y por las características del trabajador (edad, formación, experiencia, etc.) (INSHT, 2001).

La ejecución de la tarea implica un procesamiento mental de la información que pone en juego procesos cognitivos como la toma de información del exterior (percepción), el análisis de la información (razonamientos en cualquiera de sus formas), el almacenamiento y utilización de las informaciones memorizadas (memorización) y el aprendizaje de sus procesos y variaciones. Todos estos procesos son necesarios para el tratamiento de la información, y suponen una actividad mental más o menos intensa.

Los mecanismos de la carga mental son complejos porque las funciones cognitivas no pueden ser analizadas sólo desde un ángulo cuantitativo (cantidad de informaciones tratadas), sino que deben serlo también bajo el ángulo cualitativo, según la dificultad cognitiva e intelectual de la tarea a realizar. Al mismo tiempo estos aspectos se pueden presentar tanto por exceso (*sobrecarga*) como por defecto (*infracarga o buscarla*) (INSHT, 2001).

a) La *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.

b) La *sobrecarga cualitativa* hace referencia a unas excesivas demandas intelectuales o mentales en relación con los conocimientos y habilidades del trabajador. No consiste en demasiado trabajo, sino en la dificultad excesiva del mismo. El problema aparece cuando el sujeto no posee la habilidad suficiente para realizar su tarea.

c) La *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.

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

La infracarga laboral, tanto cuantitativa como cualitativa, puede ocasionar malestar emocional, hostilidad, estrés, incremento de la accidentalidad y atención y

concentración deficitaria, ya que la falta de estimulación es tan perjudicial como el exceso, aunque resulte paradójico, un poco de tensión produce un efecto estimulante y es beneficiosa.

La sobrecarga laboral tiene una incidencia directa sobre el tabaquismo, el incremento de la ansiedad y la disminución de la satisfacción laboral (INSHT, 2001a), la baja autoestima, los niveles altos de colesterol, la tasa cardiaca elevada y la fatiga; a veces conduce al infarto o la hemorragia cerebral, como ocurre en Japón, con el fenómeno llamado karoshi de "karo" exceso de cansancio y "shi" muerte.

Muchas veces, para paliar la sobrecarga de trabajo, se alarga la jornada laboral dedicando mayor tiempo al trabajo. Este exceso de horas de trabajo no sólo va a aumentar la fatiga del trabajador, sino que también pueden verse perjudicadas las relaciones sociales y la vida familiar, reduciéndose por tanto las oportunidades de apoyo social.

Se ha diferenciado entre fatiga muscular (producida por una prolongada actividad física), fatiga mental (asociada a exigencias de esfuerzo mental o al aburrimiento o a trabajos monótonos), fatiga emocional (producida por un fuerte estrés y caracterizada generalmente por una disminución o embotamiento de las respuestas emocionales) y fatiga de las habilidades (asociada a un declinar de la atención hacia ciertas tareas, de forma que la ejecución y la precisión en la realización de las tareas disminuye progresivamente, pudiendo ser causa de accidentes). También se ha realizado una tipología de la fatiga laboral en función de la parte del organismo implicada: fatiga muscular, fatiga intelectual, fatiga nerviosa, fatiga psicológica y fatiga sensorial.

La prevención reside en encontrar el nivel en que cada trabajador da su mejor rendimiento y conserva una salud adecuada, evitando así los extremos de dificultad, complejidad o exceso de trabajo o de sencillez, aburrimiento o falta de trabajo.

La evaluación de la carga mental puede realizarse a través de la entrevista semi-estructurada al trabajador, a los compañeros, a los subordinados y a los superiores, con técnicas exploratorias, de escucha activa, que permita la clarificación, la racionalización y la reformulación. Además se pueden administrar la Escala de Cooper-Harper (Anexo 3) y la Escala de Carga Mental en el Trabajo del INSHT.

### ***B.2.9 Formación***

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. Esta consideración lleva aparejado que 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 (INSHT, 2001).

Tanto el trabajador que desempeña un puesto de trabajo por debajo o por encima de su nivel de formación puede sentir insatisfacción laboral.

### ***B.2.10 Responsabilidad***

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 trabajador 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.



Además si el puesto de trabajo o el nivel jerárquico que ocupa el trabajador está por debajo de su cualificación y de su capacidad conduce a la insatisfacción y a la desmotivación, y si el puesto de trabajo está por encima de su capacidad genera estrés.

### ***B.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 (persona focal). 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. Es decir, un rol es un haz de expectativas propias y ajenas acerca del patrón de conductas que se adecua al puesto ocupado. Así pues, el rol se elabora y se desempeña en el marco de la interacción social que protagonizan la persona focal y los emisores de rol que componen el conjunto de rol.

De modo que el rol de cada trabajador es el patrón de comportamiento que se espera de quién desempeña un puesto de trabajo con independencia de la persona que sea. Es decir, es el conjunto de expectativas sobre conductas asociadas con el puesto laboral, tanto por parte de él mismo, como de los demás.

#### ***a. Sobrecarga de rol***

En el mundo laboral de hoy, existen ocupaciones que demandan un elevado número de horas de trabajo, casi no hay horario laboral, en ocasiones con una gran responsabilidad (directivos, etc.); 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. Esta acumulación de deberes y demandas por el desempeño de uno o varios roles, tanto cuantitativa como cualitativa, se denomina sobrecarga de rol. Todos estos trabajadores tienen dificultad para conciliar la vida laboral y familiar.

### ***b. Ambigüedad de rol***

El trabajador con ambigüedad de rol vive en la incertidumbre, no sabe qué se espera de él, es decir, no tiene configurado con claridad cuál es su rol en la empresa. 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. Se genera cuando no están claramente definidas las tareas o hay falta de definición por información incompleta, poco concisa y muy cambiante sobre los objetivos del trabajo, las responsabilidades, la comunicación y las relaciones, la autoridad y los procedimientos.

Aunque es frecuente experimentar ambigüedad de rol ante cualquier cambio puntual en el puesto o en la organización, esta ambigüedad es transitoria y, a pesar de no ser positiva, no tiene efectos debilitantes. En cambio, si se da una situación de ambigüedad continuada significaría una mayor amenaza para los mecanismos de adaptación del trabajador (INSHT, 2001a).

### ***c. Conflicto de rol***

Se produce cuando hay demandas o exigencias en el trabajo, 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.

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.

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 (INSHT, 1995). El *estrés de rol* se origina por el desempeño de roles en la organización, y comprende tanto la ambigüedad de rol como el conflicto de rol y la sobrecarga de rol (acumulación de deberes y demandas por el desempeño de uno o varios roles) tanto cuantitativa como cualitativa.

La evaluación de la ambigüedad y el conflicto de rol pueden realizarse a través de la entrevista semiestructurada al trabajador, a los compañeros, a los subordinados y a los superiores, con técnicas exploratorias, de escucha activa, que permita la clarificación, la racionalización y la reformulación. Además se puede administrar el Cuestionario de Ambigüedad y Conflicto de Rol.

### ***B.2.12 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.

**a. Comunicación formal**

La comunicación formal es la que sirve para orientar los comportamientos hacia los principios, las normas y las metas de la organización. Puede establecerse en comunicación vertical ascendente (permite conocer los puntos de vista y canalizar las iniciativas de los trabajadores), vertical descendente (facilita el establecimiento de los objetivos y las directrices de la organización) y horizontal (facilita el apoyo emocional entre los trabajadores y hace posible la coordinación de actividades y la resolución de conflictos).

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. Es el mensaje abierto de los trabajadores hacia sus jefes. Algunos consideran que este canal es el que menos funciona en las empresas. La eficacia de este canal suele conseguirse a través de los buzones de sugerencias y quejas, reuniones de grupo, etc. El déficit de posibilidades de este tipo de comunicación genera en el trabajador insatisfacción por no ser escuchado ni atendido en sus necesidades laborales.

El *canal vertical descendente* se utiliza para las políticas e instrucciones que dan los directivos. El mensaje fluye desde los niveles altos de la jerarquía laboral hasta los niveles inferiores. Las formas más comunes son las instrucciones de trabajo, las publicaciones de la empresa, etc. La ausencia de esta información puede crear desorientación y descoordinación de situaciones insatisfactorias.

El *canal horizontal* se utiliza para la comunicación entre iguales, suele ser necesaria para la coordinación y el apoyo técnico e instrumental entre compañeros.

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 que van dirigidos.

### ***b. 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 socioafectivo y de válvula de escape a quejas interpersonales, conflictos y frustraciones en el trabajo.

Los problemas que surgen en este tipo 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 (INSHT, 2001a).

### ***B.2.13 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.

Los distintos estilos de dirección o del ejercicio del mando, suelen extraerse de la combinación de algunos de los cuatro principales patrones o modelos: el autoritario o autocrático, el paternalista, el pasivo o “laissez faire” y el democrático o participativo.

**a. Estilo autoritario o autocrático**

Este estilo de mando se basa en el principio de autoridad, por lo que el jefe no informa de los objetivos, sólo da consignas.

El directivo tiende a concentrar en él mismo todas sus decisiones, dando poca o ninguna participación a sus subordinados. El control lo realiza con tendencia a soslayar los resultados del trabajo. Limita la información a los subordinados sobre los problemas de la organización, lo cual implica una pobre comunicación en los diferentes niveles de dirección. Las opiniones de los subordinados no se atienden y se escuchan sólo formalmente, lo que no favorece la iniciativa creadora. Por tanto, este estilo de mando no admite la autocrítica y no desarrolla la creatividad.

**b. Estilo paternalista**

El que ejerce con este estilo de mando 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.

El estilo paternalista está basado en la suposición de que la empresa se justifica si permite el desarrollo personal de los trabajadores, de este modo prevalecen los intereses personales sobre las demandas de la organización. El jefe paternalista intenta eliminar los conflictos y emplea métodos de control generales y suaves, pero al igual que el autoritario no deja vía a la participación.

**c. Estilo pasivo o laissez faire (dejar hacer)**

Este estilo de mando representa un escaso control del jefe en el trabajo de los subordinados y lo efectúa a distancia. El jefe da instrucciones en forma de consejos,

no dirige, no da consignas, se inhibe en situaciones conflictivas y deja que los subordinados se autocontrolen.

***d. Estilo democrático o participativo***

El que ejerce con este estilo, en general, 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.

El jefe se centra en la función de coordinar el equipo, resuelve sólo los problemas fundamentales y brinda a los subordinados la posibilidad de participar activamente en la toma de decisiones. El control no se centra en las cuestiones formales, sino en detectar los aspectos relacionados con los resultados del trabajo. Establece una buena comunicación con los diferentes niveles de dirección y entre jefes y subordinados y mantiene informado a todos de los acontecimientos que afectan al sistema en general.

El estilo democrático es el más adecuado para dirigir cualquier organización laboral, porque favorece la participación de los trabajadores; así como la colaboración y el compañerismo, y contribuye a la aparición de una verdadera conciencia de equipo. Pero, hay que tener presente que también el estilo de dirección o mando idóneo puede depender de la fase de crecimiento de la organización, de los objetivos propuestos en las tareas, de la complejidad de las mismas, de las funciones asignadas, de la personalidad de los subordinados, del momento que acontece, de la experiencia acumulada por el jefe, y del grado de conocimiento que tenga el subordinado de la tarea.

En todo caso, se deben evitar los extremos, es decir, que el directivo distribuya las tareas sin tener en cuenta la autonomía y toma de decisiones del trabajador, o que el directivo no actúe y deje hacer al equipo, para que éste se reúna, discuta y le entreguen los objetivos (INSHT, 1996a).

#### ***B.2.14 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 tanto, es conveniente contemplar tanto si los medios de participación (buzones, reuniones, delegados, etc.), como la participación en la política de incentivos - motivación (prestaciones sociales, ayudas, plan de pensión, cheque de comida, seguro médico, premios, etc.) en la política de personal, en las negociaciones colectivas (despidos, contrataciones, rotación de plantilla, etc.), en la planificación, organización y 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.

#### ***B.2.15 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 (con los superiores, con los subordinados, con los compañeros y con los usuarios o clientes) y grupales (equipos de trabajo, de departamento, de área, etc.) 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, la dificultad para expresar las emociones y opiniones y el aislamiento en el puesto de trabajo, pueden producir elevados niveles de tensión entre los miembros de un equipo u organización. 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.

Aunque se tiende a pensar que una buena relación interpersonal en el trabajo es aquella en la que no hay discrepancias entre los trabajadores, lo lógico es que como en otros contextos de las relaciones humanas haya divergencias entre los compañeros y entre los subordinados y los jefes, porque se pueden tener visiones distintas acerca de los objetivos, tareas, procedimientos, expectativas, etc.

Si se establece entre los trabajadores una actitud de respeto (se tienen en cuenta las creencias y sentimientos de los demás), de comprensión (se acepta a los demás como personas, con sus limitaciones, sus necesidades, debilidades y características personales), de cooperación (se unen los esfuerzos hacia el mismo objetivo) y de cortesía (se mantiene un trato amable y cordial), se conseguirá una atmósfera laboral de aceptación y de armonía que facilitará la solución de cualquier conflicto interpersonal y favorecerá un buen clima laboral.

También es conveniente, posibilitar tiempos y espacios de descanso que permitan las relaciones sociales, facilitar el contacto entre los trabajadores a través de la distribución del lugar de trabajo y establecer vías formales para la resolución de los conflictos interpersonales.

### ***B.2.16 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 (fijo, temporal...), la posibilidad de movilidad geográfica, el salario (precario...), la posibilidad de elección de vacaciones y la exposición a riesgos laborales, ejercen un peso específico en la motivación y en la satisfacción laboral.

### ***B.2.17 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.

El contrato de trabajo lleva implícito un *contrato psicológico* que ha sido definido como las creencias del trabajador con las promesas implícitamente hechas por la organización y sus obligaciones para con la organización (Robinson y Morrison, 1995).

El contrato psicológico es un conjunto de expectativas y percepciones individuales que el trabajador tiene acerca de los términos de intercambio recíproco en el marco de una relación con un socio o empleador. Estas expectativas y percepciones se fundamentan en un conjunto de promesas implícitas o explícitas, y de informaciones que ambas partes intercambiaron en las primeras etapas de la relación. Así, el contrato psicológico es un modelo mental flexible que las personas van desarrollando

y ajustando progresivamente y que les indica qué se espera de ellas y qué recibirán a cambio de sus atribuciones en esa relación de intercambio a la que ambas partes se han comprometido (Topa Cantisano, Fernández Sedano y Lisbona Bañuelos, 2005). Porque el intercambio mutuo de promesas es un elemento central del contrato psicológico, resulta entonces la ruptura es clave para el bienestar del trabajador. Se entiende por *ruptura del contrato psicológico* la percepción de una de las partes de que la otra ha fallado en el cumplimiento adecuado de sus promesas y obligaciones para con ella. Esto suele conllevar insatisfacción y deterioro de las relaciones y del clima laboral (Robinson, 1996), porque si la empresa cumple solamente el contrato formal, pero no el psicológico, los trabajadores tienden a tener bajo rendimiento y menor satisfacción, ya que no logran sus expectativas implícitas.

La promoción y el desarrollo de la carrera profesional se refiere a todas las actividades que pueden realizarse a lo largo del tiempo y que pueden incluir distintos puestos o distintos trabajos, y a las posibilidades que se le ofrecen al trabajador para ascender en su medio laboral.

El desequilibrio entre las aspiraciones del individuo sobre el desarrollo de su carrera profesional y el nivel real de sus logros se puede convertir en fuente de preocupación, ansiedad, frustración (INSHT, 2001a) y presentismo (estar en el puesto de trabajo, pero sin apenas hacer nada por desgana o falta de interés). También los trabajadores que teniendo méritos y capacidad no son promocionados en su carrera profesional pueden sufrir amotivación laboral (insatisfacción, falta de compromiso y desánimo) (Mansilla Izquierdo, 2004). Por eso, es conveniente establecer en la empresa un plan de promoción y medidas de recompensa (sistemas

de remuneración, acceso a formación, bonos), basados en la equidad: méritos y capacidad de los trabajadores.

La parcialización y especialización del trabajo dificultan, con frecuencia, que los trabajadores adquieran habilidades y cualificaciones necesarias para mejorar sus expectativas profesionales. La naturaleza de determinadas tareas impide demostrar la disposición para un trabajo mejor remunerado, más responsable y variado, lo que puede provocar la reducción de la calidad y de la cantidad del trabajo, la falta de disposición del individuo para desempeñar ciertas tareas, el aumento en la frecuencia de los accidentes y la reducción de las relaciones interpersonales en el trabajo (INSHT, 2001a).

### **C. 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).

Cuando las condiciones de trabajo no son las adecuadas, se favorecen los riesgos psicosociales y aparecen alteraciones que podemos encuadrar en *estrés laboral*, *síndrome de burnout* o *síndrome de quemarse por el trabajo* y *acoso laboral* o

*mobbing*. También, se podría dar un paso más en el diagnóstico diferencial del estrés laboral y señalar como *estrés de rol*, al 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.

El síndrome postvacacional es, para unos, un proceso de adaptación necesario cuando se entra de nuevo en contacto con el horario laboral; pero para otros, se trata de una enfermedad. Lo más razonable es pensar que el síndrome postvacacional no es una enfermedad, sino un estado de ánimo temporal tras un cambio del ocio a la rutina laboral, y por tanto, no se trata de una sintomatología psicopatológica, sino más bien un cambio dentro de los ciclos de ánimo normales a lo largo de la vida.

En cualquier caso, para una mejor readaptación al trabajo después de vacaciones es conveniente afrontar el trabajo con ilusión, mantener una actitud positiva hacia el trabajo, fomentar la comunicación con los compañeros, continuar dedicando algún tiempo al ocio y procurar que la vuelta al trabajo sea un día anterior a un fin de semana o festivo.

Aunque el efecto de la interacción entre la persona y sus condiciones de trabajo no se traduce inmediatamente en alteraciones de la salud, 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.

#### **D. EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO Y LA PLANIFICACIÓN DE LA ACTIVIDAD PREVENTIVA**

En la sociedad actual las organizaciones están influenciadas por las cambiantes condiciones del entorno, como la globalización de la economía, la innovación tecnológica, la competitividad, etc., es decir, una época llena de incertidumbres y problemas sociales que hacen más sensible y vulnerable al trabajador. Por eso, la tríada que forman la salud laboral, la prevención y el trabajo es el eje sobre el que es necesario que gire la gestión de la empresa, y obligatoriamente la prevención de riesgos laborales forma parte de la mejora continua en el trabajo.

La prevención de riesgos laborales tiene que tener una visión global que contemple no sólo los factores de riesgos de seguridad, higiénicos, ergonómicos y psicosociales, sino también la interrelación entre los distintos riesgos. Esa interrelación e interdependencia exige un enfoque integral e integrado, es decir, implantado en todos los ámbitos y toma de decisiones de la empresa.

La legislación europea y española reconoce la importancia de los factores psicosociales en la prevención de los riesgos laborales y plantean la necesidad de

mejorar las condiciones de trabajo con el fin de prevenir los riesgos psicosociales para la salud de los trabajadores.

La prevención de riesgos laborales debe llegar a todos los trabajadores como una actuación única, indiferenciada y coordinada; es multidisciplinaria en su aplicación e interdisciplinaria en su concepción, porque es terreno de todos y propiedad de nadie, no es del concurso de una sola disciplina científica, todos los especialistas y directivos de la organización deben ejecutar acciones de prevención.

Además como resulta imposible la instauración de medidas de prevención buscando una solución para cada factor de riesgo psicosocial, y dadas las múltiples causas y efectos de las perturbaciones y los problemas de salud provocados por los factores psicosociales, es necesario un enfoque multidisciplinar de ellos en el trabajo, y debe adoptarse un enfoque sistemático con un conjunto de estrategias.

Por todo lo anterior, la prevención de riesgos psicosociales en el trabajo tendrá que ser:

- ❖ Integral y global, es decir, no deberá limitarse únicamente al puesto de trabajo, sino que contemplará todos los factores que puedan afectar al trabajador.
- ❖ Multidisciplinar, es decir, deberá contemplarse desde las diferentes disciplinas preventivas.
- ❖ Integrada y participativa, es decir, que tienen que intervenir e implicarse todos los trabajadores y niveles jerárquicos, incluyendo la dirección de la empresa.
- ❖ Sistemática y estructurada, es decir, que no conlleve una acción puntual sino una serie de acciones prolongadas en el tiempo.

Para que en prevención de riesgos psicosociales la formación e información funcione de una manera ágil y efectiva se debe contar con los canales de comunicación adecuados. Estos pueden ir desde la convocatoria de reuniones informativas, hasta la transmisión oral directa, notas informativas, carteles, etc. Además las actividades formativas deberán ser suficientes y adecuadas, teniendo en cuenta el puesto de trabajo y la función del trabajador, será facilitada, sobre todo, cuando se produzca la incorporación al puesto de trabajo, el cambio de puesto o función o se introduzca una nueva tecnología, y será establecida periódicamente. Si se considera necesario, se desarrollará durante la jornada laboral, será gratuita y se realizará con una metodología activa y participativa.

Hay que plantear las actuaciones preventivas a llevar a cabo en el área de los factores de riesgo psicosociales con la misma secuencia que cualquier otra evaluación de riesgos.

Se ha definido la evaluación de riesgos laborales como el proceso dirigido a valorar la magnitud de aquellos riesgos que no hayan podido evitarse, obteniendo la información necesaria para que el empresario esté en condiciones de obrar de forma apropiada sobre las medidas preventivas que deben adoptarse. Por eso, la evaluación de riesgos psicosociales recoge la identificación del riesgo psicosocial, la descripción del riesgo psicosocial y la valoración y clasificación del riesgo, y en la planificación de la actividad preventivas se realizan las propuestas de las medidas preventivas o correctoras para eliminar, evitar o reducir los riesgos psicosociales, se señala la temporalización, es decir, el plazo para llevar a cabo las medidas preventivas o correctoras y al responsable de la ejecución de dichas medidas.



## **D.1 Evaluación de los riesgos psicosociales en el trabajo**

La evaluación de los riesgos psicosociales se considera, como un proceso dirigido a estimar la magnitud de aquellos riesgos que no hayan podido evitarse, obteniendo y facilitando la información necesaria para que puedan tomarse las medidas preventivas que deben adoptarse.

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.

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. A su vez, otras fuentes de datos para identificar el perfil de morbilidad de un colectivo de trabajadores son los llamados reconocimientos médico-laborales. 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, enfermedades, resultados de las cuestionarios de factores de riesgos psicosociales, etc.) y de la aplicación de los criterios de evaluación específicos (Laurell, 1991).

Para complementar la información subjetiva que aportan los trabajadores, se utilizan técnicas como los grupos de discusión y las entrevistas (sobre la estructura y modelo de gestión de la organización, las características y la dinámica de la organización y

las relaciones entre los trabajadores). 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 (Villalobos, 2004), de estrés laboral, de acoso laboral o de *burnout*.

Es conveniente que el técnico que realiza la evaluación de riesgos psicosociales evite cometer algunos errores al recopilar información de los factores psicosociales. Los errores pueden derivar de la expectativa de intervención individual, de la falta de interés de la dirección de la empresa en la atención de los factores psicosociales o de la confusión de datos objetivos con los subjetivos de los informantes. También el desconocer los datos subjetivos es otro error, ya que los factores causales no pueden estimarse separadamente de la percepción del sujeto que los padece. La evaluación implica entonces considerar datos objetivos y subjetivos, pues cada uno tiene sus propios aportes a la estimación de la realidad psicosocial.

Para realizar la evaluación de riesgos psicosociales se requiere un buen conocimiento de la organización, de la actividad económica, de la estructura, de la distribución general de cargas de trabajo, de los puntos fuertes y débiles y de los problemas más frecuentes. También se requiere conocer aspectos de la distribución demográfica de la población de trabajadores, de los factores de riesgo más relevantes, de las acciones de intervención sobre los factores psicosociales que se hayan realizado previamente, y de las expectativas sobre la evaluación de riesgos psicosociales. Además hay que contemplar los datos sobre los procesos disciplinarios, las quejas de trabajadores, de clientes, de usuarios, etc., el

absentismo, las adaptaciones de puesto, las rotaciones de puesto y los resultados de la productividad.

El proceso de evaluación de los riesgos psicosociales debe seguir dos abordajes: uno global, de todos aquellos riesgos conocidos cuyas medidas de control pueden determinarse de inmediato y otro específico, de aquellos riesgos psicosociales que requieren una intervención más detallada.

El proceso de evaluación puede ser estructurado en las siguientes fases:

- a. 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.

Por eso es conveniente solicitar al empresario la siguiente información sobre la empresa: sector de la empresa, actividad a la que se dedica, plantilla (número y listado de trabajadores, datos demográficos, etc.), situación laboral, horarios, turnos, tipos de contrato de los trabajadores, organigrama y funciones y tareas, accidentes, enfermedades comunes y profesionales, absentismo y medidas de conciliación de la vida laboral y familiar.

b. 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, etc.

c. 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.

d. 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. Bajo esta premisa se utilizan dos tipos de análisis: estadístico descriptivo y epidemiológico (ocurrencia de enfermedades, asociación y significancia estadística). Se complementa el análisis mediante la comparación entre grupos específicos (edad, género, sección, etc.). Son útiles otras pruebas estadísticas como la correlación entre resultados de evaluación

de riesgos psicosociales y la comparación de resultados antes y después de la intervención (Villalobos, 2004).

También es el momento de realizar la aplicación de las escalas y los cuestionarios específicos, y de mantener las entrevistas para clarificar circunstancias o problemas psicosociales concretos, además de los cuestionarios de factores de riesgo psicosocial anteriores se pueden administrar otras herramientas como escalas de satisfacción laboral, cuestionarios clima laboral, escalas de carga mental, cuestionarios de ambigüedad y conflicto de rol, cuestionarios de estrés laboral, inventarios de *mobbing* o acoso laboral e inventarios *burnout* o desgaste profesional. Y, en ocasiones, pueden administrarse inventarios, escalas, cuestionarios y test para la realización de evaluación clínica.

e. 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.

Los factores de riesgo, tanto los identificados con el análisis de condiciones de trabajo como por la evaluación subjetiva de los trabajadores y la información sobre los accidentes y enfermedades permiten establecer prioridades y crear grupos homogéneos según el factor de riesgo, así como diseñar acciones de intervención focalizadas.

f. Comunicación de los resultados

Los resultados de la evaluación, con su valoración e interpretación, se recogen en un informe de evaluación de riesgos psicosociales y planificación de la actividad preventiva, que deben ser comunicados al empresario, a los trabajadores y a sus representantes sindicales, ya que es obligada la participación de estos en la gestión de la prevención de riesgos laborales. Se aconseja mantener una sesión informativa con los trabajadores sobre los riesgos psicosociales detectados, la valoración y clasificación del riesgo, las medidas de prevención propuestas y los plazos para aplicarlas.

## **D.2 Cuestionarios de evaluación de factores psicosociales**

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

### **D.2.1 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 cuatro grandes dimensiones (exigencias psicológicas en el trabajo, trabajo activo y desarrollo de habilidades, apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo y compensaciones) 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.

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

- ❖ *Doble presencia* (doble jornada laboral de las mujeres trabajadoras, ya que trabajan en la empresa y en la casa, lo que implica problemas para la conciliación de las necesidades derivadas del ámbito familiar con las del ámbito laboral).
- ❖ *Exigencias psicológicas cuantitativas* (se definen como la relación entre la cantidad o volumen de trabajo y el tiempo disponible para realizarlo. Se dan cuando hay más trabajo del que se puede realizar en el tiempo asignado).
- ❖ *Exigencias psicológicas cognitivas* (son las 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 nocivas ni beneficiosas, ya que está en función de los recursos disponibles; si disponen de recursos pueden contribuir al desarrollo de habilidades y si no pueden significar una carga).
- ❖ *Exigencias psicológicas emocionales* (son las producidas por las exigencias emocionales que afectan a los sentimientos y requieren de la capacidad para entender la situación de otras personas que también tienen emociones y sentimientos).

- ❖ *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”).
- ❖ *Exigencias psicológicas sensoriales* (son las exigencias laborales respecto a los sentidos).
- ❖ *Influencia* (se refiere a tener margen de decisión, de autonomía, respecto al contenido y las condiciones de trabajo).
- ❖ *Posibilidades de desarrollo* (se valora si el trabajo es fuente de oportunidades, de desarrollo de las habilidades y de conocimientos).
- ❖ *Control sobre los tiempos de trabajo* (capacidad para decidir sobre los tiempos de trabajo y de descanso (pausas, fiestas, vacaciones, etc.)).
- ❖ *Sentido del trabajo* (significa poder relacionarlo con otros valores o fines distintos a los simplemente instrumentales).
- ❖ *Integración en la empresa* (es la implicación de cada trabajador con la empresa).
- ❖ *Previsibilidad* (se refiere a la necesidad del trabajador de disponer de la información adecuada y suficiente para adaptarse a los cambios que pueden afectar a su vida).
- ❖ *Claridad de rol* (definición del puesto de trabajo y de las tareas a realizar).
- ❖ *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).

- ❖ *Calidad de liderazgo* (hace referencia a la calidad de dirección y gestión de los jefes).
- ❖ *Refuerzo* (Feedback de compañeros y superiores sobre cómo se trabaja).
- ❖ *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).
- ❖ *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).
- ❖ *Sentimiento de grupo* (se refiere a la calidad de la relación con los compañeros de trabajo, representa el componente emocional del apoyo social).
- ❖ *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).
- ❖ *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).

### **D.2.2 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 (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo) es un instrumento, elaborado en el Centro Nacional de Condiciones de Trabajo de Barcelona, 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.

Se extraen dos tipos de perfiles:

- a. Perfil valorativo: ofrece la media de las puntuaciones del colectivo analizado para cada uno de los factores psicosociales.
- b. Perfil descriptivo: ofrece una información detallada de cómo se posicionan los trabajadores del colectivo ante cada respuesta, lo cual permite obtener el porcentaje de los que han elegido cada opción de cada respuesta.

Este método abarca siete factores psicosociales:

- ❖ *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).
- ❖ *Autonomía temporal* (este factor considera la discreción concedida al trabajador sobre la gestión de su tiempo de trabajo y de descanso).
- ❖ *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).

- ❖ *Supervisión-participación* (define el grado de autonomía del trabajador).
- ❖ *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).
- ❖ *Interés por el trabajador* (hace referencia al grado en que la empresa muestra preocupación de carácter personal y a largo plazo por el trabajador).
- ❖ *Relaciones personales* (mide la calidad de las relaciones personales de los trabajadores).

### **D.2.3 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.

Se estudian cuatro variables:

- ❖ *Participación, implicación, responsabilidad* (define el grado de autonomía del trabajador para tomar decisiones).
- ❖ *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).

- ❖ *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).
- ❖ *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.

## **E. CALIFICACIÓN DEL RIESGO PSICOSOCIAL**

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 (probabilidad de producción de efectos adversos).

Es conveniente que la medición de los riesgos psicosociales se realice con una metodología de valoración y calificación dependiendo de la fuente que los está originando, de severidad o gravedad del daño y de la probabilidad que ocurra.

Los riesgos psicosociales pueden ser calificados de:

- Riesgo controlado (las medidas de control o preventivas existentes son adecuadas).

- Riesgo semicontrolado (se requieren medidas de control o preventivas complementarias a las existentes).
- Riesgo incontrolado (las medidas de control son inexistentes o inadecuadas).
- Riesgo indeterminado (requiere un estudio más específico para tomar la decisión sobre la medida de control o preventiva más adecuada).

## **F. PLANIFICACIÓN DE LA ACTIVIDAD PREVENTIVA**

Las acciones preventivas deben ser realistas, proporcionadas, escalonadas, viables y adecuadas a los riesgos psicosociales (Meliá Navarro, 2008).

Aunque es difícil proponer medidas de prevención generales, ya que la prevención de los riesgos psicosociales debe realizarse puntualmente para cada empresa y circunstancias particulares, se podrían establecer algunas recomendaciones generales como:

- ❖ Adecuar la carga y el ritmo de trabajo al trabajador.
- ❖ Fomentar la comunicación entre los distintos niveles jerárquicos de la organización
- ❖ Implantar sistemas de resolución de conflictos.
- ❖ Favorecer la motivación laboral.
- ❖ Facilitar la cohesión del grupo de trabajo, fijando espacios y tiempos de encuentro.
- ❖ Potenciar la capacidad y la creatividad de los trabajadores.

Por otro lado, la intervención se basa fundamentalmente en realizar el diagnóstico o identificación del riesgo en el puesto de trabajo para después proponer las medidas correctoras pertinentes.

La intervención puede enfocarse sobre el contenido, la naturaleza del trabajo y la organización o sobre las interacciones entre el trabajador y su medio ambiente o sobre el trabajador individualmente.

Son más recomendables las medidas de carácter global, organizativas y colectivas que las medidas particulares sobre el trabajador.

Las actividades de prevención individual han de ser posteriores o complementarias a las actividades de prevención organizacional (INSHT, 1994).

## **F.1 INTERVENCIÓN SOBRE LA ORGANIZACIÓN**

La primera intervención que debe realizarse es sobre la organización.

El Comité Mixto OIT/OMS (1984) propone las siguientes medidas de prevención:

- ❖ Modificar la organización del trabajo (-enriqueciendo y ampliando tareas, rotando tareas y puestos, etc.-, dando mayor autonomía, delegando responsabilidades, etc.).
- ❖ Mejorar el medio ambiente de trabajo (controlando los riesgos profesionales, adecuando el ambiente físico -temperatura, iluminación, colores...).
- ❖ Modificar el espacio (estableciendo medidas para evitar el hacinamiento o el aislamiento en los lugares de trabajo).
- ❖ Racionalizar el tiempo de trabajo (estableciendo pausas y descansos adecuados).
- ❖ Suministrar información sobre los procesos de trabajo (informando anticipadamente de los cambios tecnológicos o de la introducción de nuevas tecnologías).
- ❖ Posibilitar la comunicación formal e informal entre los trabajadores.

- ❖ Favorecer la participación de los trabajadores en las medidas de organización, en la toma de decisiones y en los métodos de trabajo, etc.

Todas las medidas preventivas anteriores se pueden concretar y especificar en los siguientes apartados:

#### **F.1.1 Con respecto a los sistemas de trabajo.**

- Dotar a los trabajadores de la formación necesaria para el correcto desarrollo de su trabajo.
- Promover la participación de los trabajadores en la organización del trabajo y en la toma de decisiones.
- Proporcionar autonomía temporal e iniciativa para la ordenación de tareas.

#### **F.1.2 Con respecto a los sistemas de información y comunicación**

- Facilitar información clara e inequívoca de las responsabilidades, funciones y tareas del trabajador, de los objetivos (cantidad y calidad del producto), de los métodos y medios de trabajo, de los plazos, etc.
- Proporcionar a los trabajadores información anticipada de los cambios tecnológicos o de la introducción de nuevas tecnologías.
- Establecer canales de comunicación en los que los mensajes que se transmitan sean claros, comprensibles y accesibles a los diferentes grados de instrucción y madurez de los trabajadores a los que van dirigidos. Además el mensaje ha de llegar al receptor en el momento en que es útil y necesario.
- Establecer canales de comunicación formal: vertical ascendente (de los subordinados hacia el jefe), vertical descendente (del jefe hacia los subordinados) y horizontal (entre compañeros).

- La información transmitida será completa y precisa, sin lagunas que hagan difícil su comprensión o creen en los destinatarios desconfianzas o sospechas. Además dicha información debe ser verdadera, imparcial y esencialmente objetiva, y debe llegar y estar disponible para todos los interesados.
- La comunicación debe provocar en quien recibe el mensaje una reacción positiva, una orientación favorable al cambio de opinión, actitud o comportamiento.

#### **F.1.3 Con respecto a sistemas de regulación de conflictos.**

- Establecer procedimientos formales de negociación, arbitraje y mediación

#### **F.1.4 Con respecto a sistemas de dirección y liderazgo.**

- Procurar que el estilo de dirección, liderazgo o mando sea democrático y que permita participar a todos los trabajadores en las decisiones que afecten a su trabajo.
- Formar en la dirección y gestión de recursos humanos.
- Conceder importancia al apoyo social (instrumental, afectivo, etc.), entre compañeros y con los superiores y subordinados, en el diseño de la organización.
- Fomentar el apoyo social adecuado, es decir, posibilitar las relaciones interpersonales entre los trabajadores.

### **F.2 INTERVENCIÓN SOBRE EL TRABAJADOR**

La intervención sobre el trabajador va orientada hacia él mismo considerado individualmente, y tiene como objetivo conseguir que el trabajador conozca los



riesgos, adquiera nuevas actitudes hacia el trabajo y prevenir, analizar y afrontar las situaciones de riesgo en el trabajo.

La intervención sobre el trabajador consiste en dotarle de estrategias de afrontamiento sobre algunos aspectos que son difícilmente abordables mediante medidas organizativas. Este abordaje, según Berkman y Glass (2000) consiste en cinco tipos de intervenciones: las de cambio de conducta, las de apoyo social, las de manejo de la enfermedad, las de alivio del estrés y las de mejora del autocontrol y la eficacia personal. Y abarcan técnicas generales, técnicas cognitivas, técnicas fisiológicas y técnicas conductuales.

### **F.2.1 Intervención social**

El apoyo social se ha definido como los vínculos entre individuos y grupos que sirven para improvisar competencias adaptativas en el manejo de los desafíos y problemas inmediatos, en crisis y en privaciones (Caplan, 1974).

Las estrategias pasan por fomentar el apoyo social por parte de los compañeros y supervisores. Por medio del apoyo social, tanto en el trabajo como en el entorno familiar y social, los trabajadores obtienen nueva información, adquieren nuevas habilidades o mejoran las que ya poseen, obtienen refuerzo social y retroinformación sobre el desempeño laboral, y consiguen apoyo emocional, consejos y otros tipos de ayuda.

El apoyo social aparece como una de las principales variables que permiten prevenir y amortiguar las respuestas que el individuo genera ante los estresores y sus efectos. Hay cuatro tipos de apoyo social: emocionales, instrumentales, de información y de valoración (House, 1981).

Pines (1983) distingue las siguientes formas de ofrecer apoyo social en el trabajo:

- a. Escuchar de forma activa, pero sin dar consejos ni juzgar sus acciones.
- b. Dar reconocimiento en el sentido de que un compañero o jefe confirme que se están haciendo bien las cosas.
- c. Crear necesidades y pensamientos de reto, desafío, creatividad e implicación en el trabajo.
- d. Ponerse en el lugar del trabajador (empatía), pero haciéndole reflexionar sobre si realmente ha agotado todas las posibles soluciones.
- e. Participar en la realidad social del trabajador, confirmando o cuestionándole las creencias sobre sí mismo o sobre sus conceptos.

### **F.2.2 Temporalización de las medidas preventivas**

El empresario es responsable de llevar a cabo las medidas preventivas propuestas y de cumplir los plazos de ejecución.

Según sea la valoración, se propone la siguiente clasificación del riesgo psicosocial en controlado, semicontrolado, incontrolado o indeterminado, se sugiere el siguiente plazo o temporalización:

- Si el riesgo es clasificado de controlado no es necesario proponer medidas de prevención ni plazo alguno.
- Si el riesgo es clasificado de controlado, el empresario no tendrá que realizar medida correctora alguna, ya que no es necesaria porque las medidas que se están realizando son adecuadas.
- Si el riesgo es clasificado de semicontrolado, el empresario tendrá 3 meses de plazo para efectuar las medidas correctoras y disminuir o evitar el riesgo.

- Si el riesgo es clasificado de incontrolado, el empresario tendrá 1 mes para efectuar las medidas correctoras y disminuir o evitar el riesgo.
- Si el riesgo es clasificado de indeterminado el plazo que tendrá el empresario para subsanar y para realizar la medida correctora será establecido a criterio del técnico.

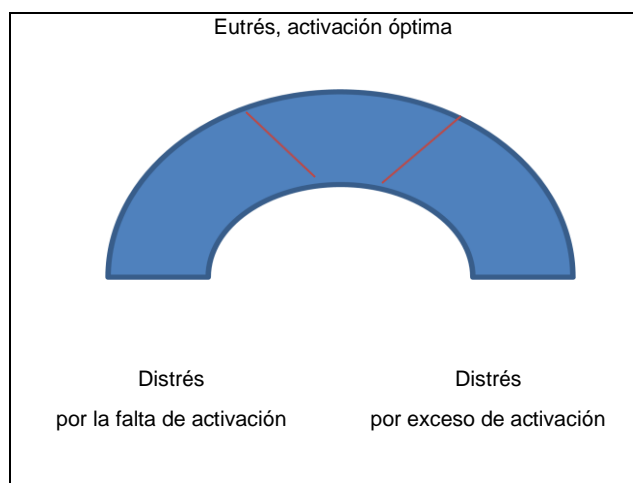
## **G. ESTRÉS LABORAL**

Aunque existen múltiples definiciones para definir el estrés, la mayoría de los autores optan por definirlo como el resultado de un desequilibrio sustancial entre las demandas del entorno y la capacidad de respuesta del individuo para afrontarlas bajo condiciones en las que el fallo de estas respuestas puede tener importantes consecuencias” (María C. J., 2007).

El estrés laboral es un fenómeno, cada vez más frecuente, que está aumentando en nuestra sociedad, fundamentalmente porque los tipos de trabajo han ido cambiando en las últimas décadas.

Es sabido que al aumentar el estrés, pueden mejorar los niveles de salud y rendimiento, siempre que no se dé con excesiva frecuencia e intensidad y supere la capacidad de adaptación de la persona. Además, el aburrimiento y la falta de estímulo, producto de un grado insuficiente de estrés, también pueden perjudicar la salud. Por eso, se puede realizar la distinción entre eutres o estrés positivo, nivel óptimo de activación para realizar las actividades necesarias en nuestra vida cotidiana y ejerce una función de protección del organismo; y distrés o estrés negativo, nivel de activación del organismo excesivo o inadecuado a la demanda de la situación

**FIGURA 2.2**  
**Curva de Rendimiento**



**Fuente: Peiró, 2005**  
**Elaboración: La Autora**

Se trata de una excesiva reacción de estrés, que se manifiesta ante una demanda muy intensa o prolongada de actividad, y puede afectar física y psicológicamente por el exceso de energía que se produce y no se consume.

Una de las generalizaciones que mejor explican las complejas relaciones entre los diferentes niveles de estrés y el rendimiento en tareas cognitivas es la ley de Yerkes y Dobson (citado por González de Rivera, 2005) que establece que el rendimiento cognitivo es mejor cuando la persona se encuentra en un estado de estrés o de activación óptimo, de modo que por encima o por debajo de dicho estado el rendimiento se deteriora.

El término estrés se suele utilizar para referirse al estrés negativo o distres. Se han clasificado las definiciones de estrés en función de qué lo conceptualicen:

- ❖ Como estímulo (fuerzas externas que producen efectos transitorios o permanentes en la persona).

- ❖ Como respuesta (respuestas fisiológicas o psicológicas que la persona da ante un determinado estímulo ambiental o estresor).
- ❖ Como percepción (el estrés surge de los procesos de percepción y cognitivos que producen secuelas fisiológicas o psicológicas).
- ❖ Y como transacción (el estrés sólo se caracteriza adecuadamente si se tiene en cuenta la situación ambiental, así como la peculiar relación en que la persona se encuentra respecto a esa situación estresante a lo largo del tiempo) (Peiró, 2005).

### **G.1 Epidemiología**

El estrés es la segunda causa de baja laboral en la Unión Europea, afecta anualmente a cuarenta millones de trabajadores y supone para sus países miembros un coste de 20.000 millones de euros al año en gastos sanitarios, sin contar la pérdida de productividad, y en Estados Unidos ha llegado hasta los 150.000 millones de dólares.

El informe *“Mental Health in the Work Place: Introduction”*, preparado por la Organización Internacional del Trabajo, señala que aunque los índices de inestabilidad mental son complejos y se dan grandes diferencias entre los países en cuanto a las prácticas laborales, ingresos y condiciones de trabajo, parece que hay elementos comunes que vinculan la alta incidencia de estrés laboral a los cambios que se producen en el mercado de trabajo, debido a la globalización económica. Los problemas de salud mental en Estados Unidos, Finlandia, Polonia y Reino Unido han aumentado hasta el punto que 1 de cada 10 trabajadores sufre depresión, ansiedad, estrés o cansancio.

Según la Fundación Europea para las Mejora de las Condiciones de Vida y Trabajo (1999) un 28% de los trabajadores europeos padece algún tipo de estrés laboral.

En una encuesta patrocinada por la Comisión Europea entre casi 16.000 trabajadores de los 15 países miembros de entonces en la Unión Europea el 42% indicaba que su ritmo de trabajo es demasiado alto. Y en la IV Encuesta Nacional sobre Condiciones de Trabajo (INSHT) realizada en el 2000, se señala que el 5% de los trabajadores presentó sintomatología de estrés, y en el mismo sentido, la V Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo (INSHT) llevada a cabo en el 2003, un porcentaje similar, el 5,3% de los trabajadores presentó síntomas compatibles con el estrés.

También se ha afirmado que el 22% de los trabajadores de la Unión Europea padece estrés, que éste provoca el 55% del absentismo laboral, y que tiene su origen en las precarias formas de contratación, en la inseguridad, en el desarrollo intenso de la actividad, en una excesiva exigencia emocional, en la violencia que genera el trabajo y en el desequilibrio entre la vida profesional y personal (Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, 2007).

En Estados Unidos, los costes del estrés laboral se calculan en 200.000 millones de dólares al año; en el Reino Unido, los datos oficiales elevan los costes del estrés laboral al 3,5% del Producto Interior Bruto (PIB). Aunque no se dispone de datos oficiales referentes a Europa, las estimaciones se asemejan a las del Reino Unido (INSHT, 2001b).

Los sectores de actividad más afectados fueron los de Industria, Servicios, y de la Construcción, y las ramas de actividad más afectadas resultaron ser las de la

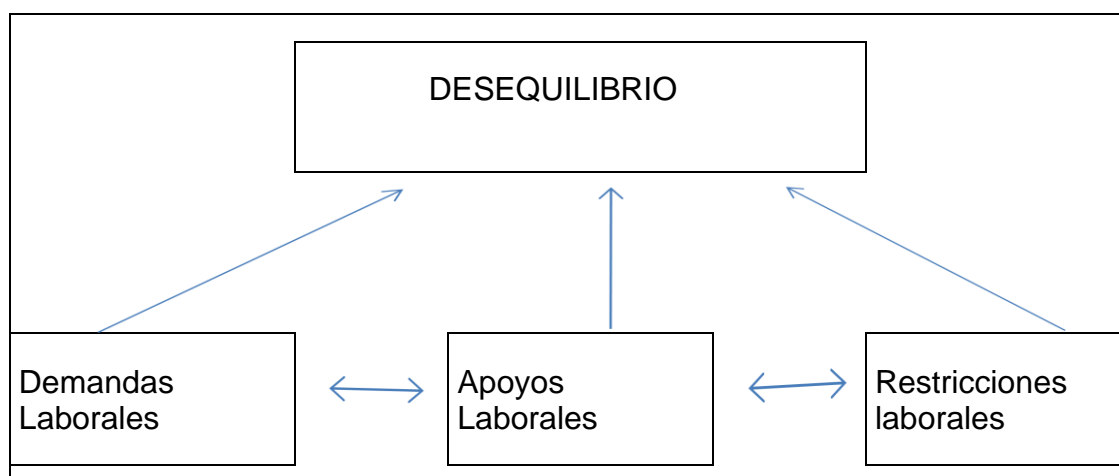
Administración/Banca, Servicios Sociales y otros servicios (Martínez Plaza, 2007). El factor *doble presencia*, es decir, que las mujeres aparte de realizar su trabajo fuera de casa, suelen realizar y se responsabilizan de la mayor parte del trabajo familiar y doméstico, esto puede conllevar que las mujeres sean más propensas a sufrir estrés laboral que los hombres.

## G.2 Concepto y modelos teóricos

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. Existen diversos modelos explicativos del estrés laboral indicados en párrafos anteriores como:

- a. **Modelo de interacción entre demandas y control.**
- b. **Modelo de interacción entre demandas, control y apoyo social.**
- c. **Modelo de desequilibrio entre demandas, apoyos y restricciones**

**FIGURA 2.3**  
**Desequilibrio entre Demandas, Apoyos y Restricciones**



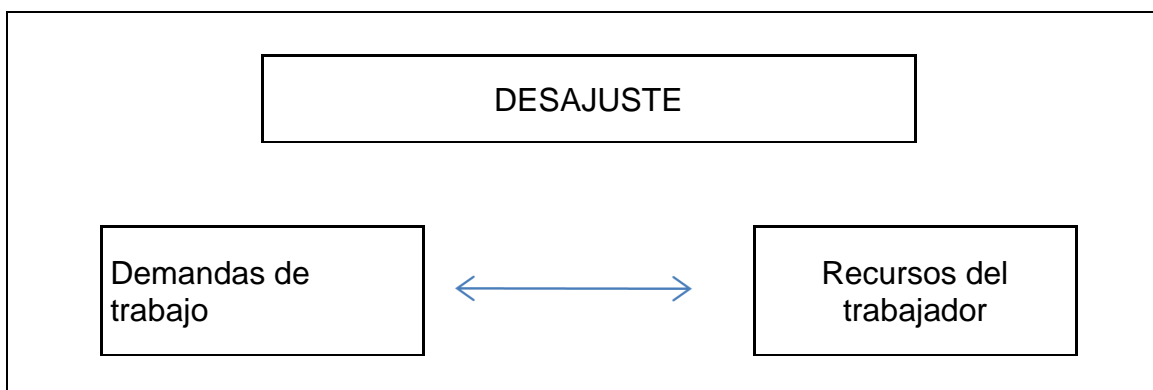
Fuente: Peiró, 2005  
Elaboración: La Autora

#### d. 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. Y permite identificar tres factores importantes en la generación del estrés laboral: a) los recursos con los que cuenta el trabajador para hacerle frente a las demandas y exigencias del medio laboral, b) la percepción de dichas demandas por parte del trabajador, y c) las demandas en sí mismas.

**FIGURA 2.4**  
**Desajuste entre Demandas y Recursos del Trabajador**



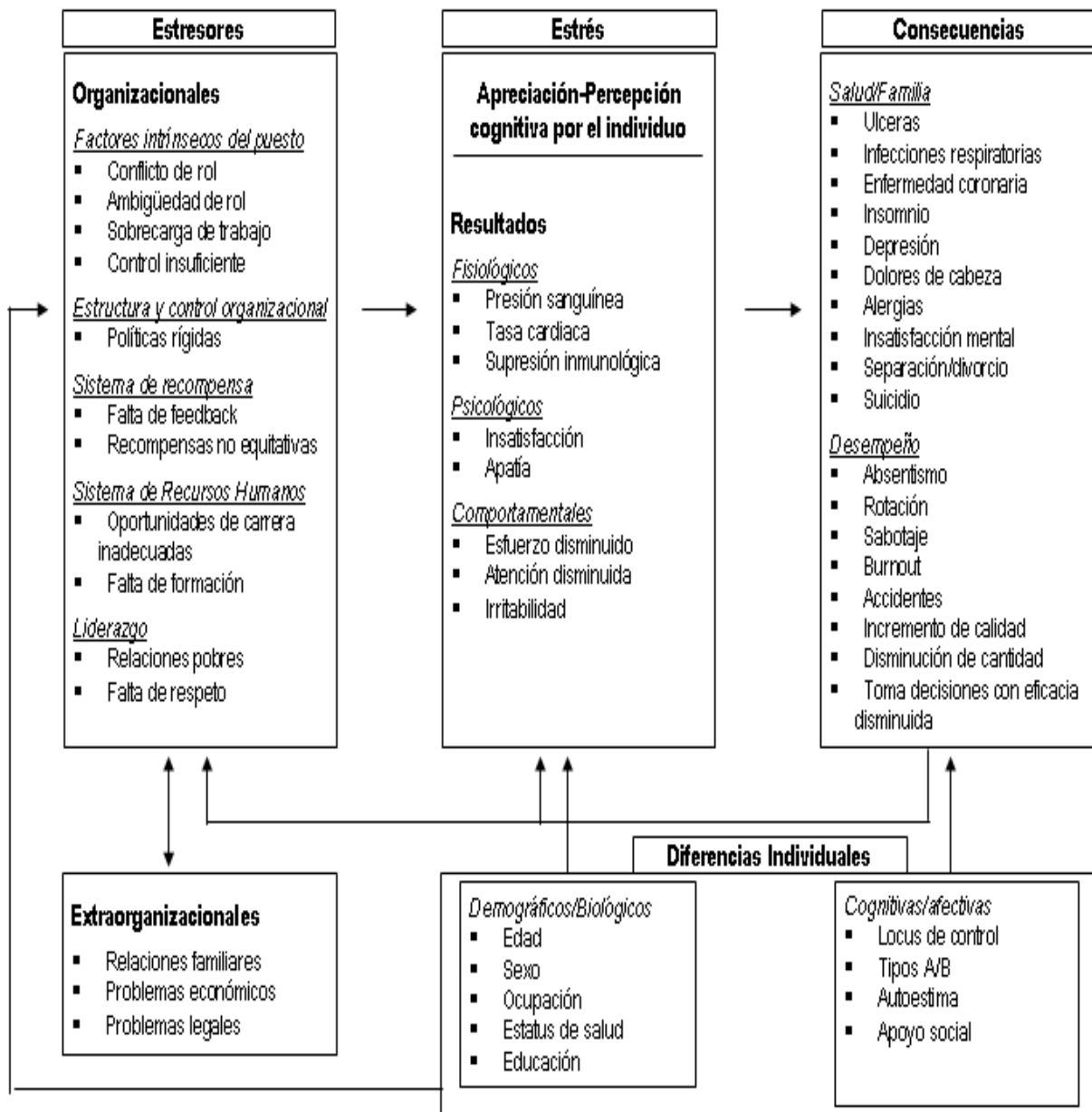
Fuente: Peiró, 2005  
Elaboración: La Autora



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

Este modelo (Matteson e Ivancevich, 1987) distingue seis componentes: los estresores, entre los que incluyen no sólo factores organizacionales (factores intrínsecos del puesto, de la estructura y control organizacional, del sistema de recompensa, del sistema de recursos humanos y de liderazgo), sino también los extra organizacionales (relaciones familiares, problemas económicos, legales, etc.); 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. Las diferencias individuales son consideradas como variables moduladoras que inciden sobre las relaciones entre los estresores y la apreciación-percepción cognitiva; entre la apreciación-percepción cognitiva y los resultados; y entre los resultados y las consecuencias.

**FIGURA 2.5**  
**Modelo Orientado a la Dirección**



Fuente: Peiró, 2005  
Elaboración: La Autora

#### **f. Modelo de desbalance entre esfuerzo y recompensa**

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

El alto esfuerzo en el trabajo puede ser extrínseco (demandas y obligaciones) o intrínseco (alta motivación con afrontamiento). Y la baja recompensa está en función de tres tipos de recompensas fundamentales: dinero, estima, y control del status. Este tercer tipo de recompensa refleja las poderosas amenazas producidas por la pérdida de trabajo o degradación en el empleo. Se trata, por tanto, de gratificación en términos de perspectivas de promoción, seguridad laboral, y ausencia de riesgo de descenso o pérdida de empleo.

El modelo predice que el estrés laboral se produce porque existe una falta de balance (equilibrio) entre el esfuerzo y la recompensa obtenida. Siegrist (1996) señala que el estrés laboral se genera a partir de un elevado esfuerzo, un salario inadecuado y un bajo control sobre el propio estatus ocupacional. Y se asume que bajo estas condiciones, tanto la autoestima como la auto-eficacia del trabajador estarán seriamente mermadas.

El modelo de Siegrist se ha asociado con riesgo de enfermedad cardiovascular y deterioro de la salud mental.

#### **G.3 Tipología y características individuales**

En el trabajo pueden surgir dos tipos de estrés laboral que pueden ser provocados por varios factores de riesgo como: el entorno de trabajo, la organización del tiempo

de trabajo, la organización de las funciones y tareas y la estructura de la organización del trabajo.

Cuando el estrés laboral se presenta momentáneamente, es 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, por ejemplo, una sobrecarga de tarea un día de trabajo, o una discusión puntual con compañeros de trabajo, se denomina *estrés laboral episódico*.

Y cuando el estrés laboral se presenta de manera recurrente porque el trabajador es sometido a una situación estresante de manera continua, por ejemplo, una presión continua por parte del jefe para que se ejerzan funciones y tareas para las que no se está preparado, se denomina *estrés laboral crónico*.

También 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 (características personales específicas, expectativas, experiencias pasadas, actitudes, aptitudes y sus propios sentimientos) puede dar como resultado una falta de equilibrio que induzca al estrés.

Hay que tener en cuenta que 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. Obviamente, todos estos factores actúan entre sí e influyen en el nivel de estrés experimentado por el trabajador, tanto en el puesto de trabajo como fuera de él.

Por tanto, en 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 (INSHT, 2001b).

Los patrones de conducta específicos son una forma de comportamiento aprendido que influye en cómo se afrontan las situaciones cotidianas de la vida. Hay patrones de conducta específicos que pueden contribuir al estrés laboral y que pueden incidir directamente en la aparición o no de síntomas.

Estos patrones de conducta relacionados con el estrés laboral son de tipo A y C.

Los conceptos de patrón de conducta tipos A y B surgieron en la década de los 50, y se deben a dos cardiólogos, *Meyer Friedman y Ray Rosenman (1974)*, que realizaron un estudio para descubrir cuál era el papel de los factores emocionales en las enfermedades del corazón, constatando que la incidencia de cardiopatías isquémicas en el grupo con patrón de conducta tipo A, con edades comprendidas entre 39 y 49 años, era 6,5 veces más elevada que en los sujetos con patrón de conducta tipo B.

El patrón de conducta tipo A lo presentan aquellos sujetos que perciben el entorno como amenazante para su autoestima y para lograr sus objetivos. De ahí que, para afirmarse los sujetos tipo A necesiten constantemente logros personales para, de esta manera, sentir que tienen el control. Esta disposición les lleva a un estado permanente de urgencia en el tiempo y de permanente lucha. Se caracterizan por un fuerte impulso competitivo y gran dinamismo. Son muy ambiciosos, agresivos, irritables, irascibles e impacientes, y con frecuencia hiperactivos.

Todas estas características hacen que se incremente la probabilidad de padecer una enfermedad coronaria en comparación con los sujetos con patrón de conducta tipo B,

que hace referencia a aquellos sujetos tranquilos, relajados, confiados, de expresión abierta de las emociones positivas y negativas.

Por su parte, *Temoshok y Dreher (1992)* propusieron la existencia de un patrón de conducta tipo C, presente en los sujetos afectados por cáncer, y que presentan las siguientes características: estilo verbal pasivo, actitudes de resignación y de sumisión y bloqueo o contención expresiva de las emociones, cooperativos, con deseos de agradar y contención exterior de emociones negativas.

Se vio cómo los sujetos que presentaban este patrón de conducta eran diametralmente opuestos a los sujetos con patrón de conducta tipo A y presentaban peor evolución en la enfermedad, ya que estos sujetos, aunque aparentemente no manifiesten estrés, no quiere decir que no lo sufran, muy al contrario, sus conductas no dan salida a toda la energía que liberan, engañando al sistema inmune y pudiendo agravar determinadas patologías.

Entre los patrones de conducta tipo A y tipo C se sitúa un patrón de conducta un tipo de conducta más ajustada, el tipo B, de manera que se puede afirmar que son más susceptibles al estrés laboral los trabajadores que tienen un patrón de conducta tipo A, es decir, aquellos que son activos, enérgicos, competitivos, ambiciosos, agresivos, impacientes y diligentes, y los de patrón de conducta tipo C, es decir, aquellos que no exteriorizan sus emociones, que procuran complacer a los demás, a pesar de sacrificar sus propios objetivos y que evitan la confrontación.

También influye en el estrés laboral el locus de control del trabajador. El locus de control es un constructo relacionado con la capacidad que tiene un sujeto para controlar el medio que le rodea. Y hace referencia a las creencias que tiene una

persona sobre si es su conducta o un factor fuera de control, lo que determina qué le ocurre a la gente.

Cuando el individuo cree que es capaz de llevar a cabo una conducta que le conducirá a conseguir su objetivo, se dice que su locus de control es interno. Por el contrario, cuando la causa de su conducta le sitúa en factores del exterior como el azar, la suerte o el destino, su locus de control tiende a ser externo (Rotter, 1966).

Los trabajadores con locus de control externo son más proclives al estrés laboral.

#### **G.4 Consecuencias del estrés laboral**

En general, se ha afirmado que 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, es conveniente especificar las consecuencias para el trabajador (físicas y psíquicas) y para la organización.

##### **G.4.1 Consecuencias para el trabajador**

En general 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.

###### **a. 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.

**CUADRO 2.2**  
**Consecuencias Físicas**

TRASTORNO	ENFERMEDAD
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: Leza, 2005

Elaboración: La Autora



### **b. 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 (INSHT, 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.

El mantenimiento de estos efectos puede provocar el desarrollo de trastornos psicológicos asociados al estrés. Entre los más frecuentes están: trastornos del sueño, trastornos de ansiedad, fobias, drogodependencias, trastornos sexuales, depresión y otros trastornos afectivos, trastornos de la alimentación y trastornos de la personalidad.

Todas estas consecuencias deterioran la calidad de las relaciones interpersonales, tanto familiares como laborales, pudiendo provocar la ruptura de dichas relaciones (INSHT, 2001b).

#### **G.4.2 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

accidentabilidad 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.

Los costes evidentes por enfermedad, absentismo laboral, accidentes o suicidios representan un alto tributo, pero también lo hacen los costes ocultos como la ruptura de las relaciones interpersonales, el aumento de cambio de puesto de trabajo, la disminución de la creatividad, el bajo rendimiento, la agresividad en el trabajo y el empeoramiento de la calidad de vida (INSHT, 2001b).

Por tanto, indican 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 (INSHT, 2001b).

## **G.5 Prevención e intervención**

Como la etiología del estrés laboral puede ser múltiple, también las medidas preventivas para eliminar o reducir el estrés laboral pueden ser diversas.

### **G.5.1 Intervención sobre la organización**

Para prevenir el estrés laboral se ha de empezar a intervenir en la fase de diseño, teniendo en cuenta todos los elementos del puesto de trabajo, integrando el entorno físico y social y sus posibles repercusiones para la salud.

La prevención del estrés laboral ha de pasar fundamentalmente por la intervención de la organización, ya que la intervención individual de reducción del estrés o de sus consecuencias, puede ser útil, pero no siempre es la solución más eficaz y adecuada para prevenirlo (Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, 2003).

Las intervenciones deben dirigirse hacia la estructura de la organización, el estilo de comunicación, los procesos de toma de decisiones, las funciones y tareas de trabajo, el ambiente físico y los métodos para capacitar a los trabajadores (INSHT, 1997b), mejorando la comunicación, aumentando la participación de los trabajadores en las decisiones respecto al trabajo, mejorando las condiciones ambientales; formando a los trabajadores y variando y enriqueciendo las tareas.

Un aspecto importante para la prevención del estrés laboral es el aumento del apoyo social en las organizaciones, favoreciendo la cohesión de los equipos de trabajo y formando a los supervisores para que adopten una actitud de ayuda a los subordinados, ya que el apoyo social no sólo reduce la vulnerabilidad al estrés sino también sus efectos negativos (INSHT, 2001b).

Considerando que el estrés laboral es uno de los principales riesgos para la salud y la seguridad, sería prudente incluir indicadores del mismo en la vigilancia de la salud laboral e invertir en prevención del estrés es un ahorro de costes para la empresa, lo que supone situar la empresa en una posición ventajosa frente a la competencia (INSHT, 1997b).

La Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo, aporta recomendaciones generales para evitar el estrés laboral (INSHT, 2001b).

1. Mejorar el contenido y la organización del trabajo para evitar los factores de riesgo psicosocial.
2. Controlar los cambios en las condiciones de trabajo y en la salud de los trabajadores y su interrelación.
3. Formar e informar a los trabajadores sobre los riesgos psicosociales en el trabajo.

El Instituto Nacional de Seguridad y Salud Laboral de Estados Unidos (NIOSH, 2007), basándose en experiencias y recomendaciones suecas, holandesas y de otros países, establece las siguientes medidas preventivas en los lugares de trabajo:

- ❖ Horario de trabajo (diseñar los horarios de trabajo de manera que eviten conflictos con las exigencias y responsabilidades externas al trabajo. Los horarios de los turnos rotatorios deben ser estables y predecibles).
- ❖ Participación/control (favorecer que los trabajadores aporten ideas a las decisiones o acciones que afecten a su trabajo).
- ❖ Carga de trabajo (comprobar que las exigencias de trabajo sean compatibles con las capacidades y recursos del trabajador y permitir su recuperación después de tareas físicas o mentales particularmente exigentes).
- ❖ Contenido (diseñar las tareas de forma que confieran sentido, estímulo y la oportunidad de hacer uso de las capacitaciones).
- ❖ Roles (definir claramente los roles y responsabilidades en el trabajo).
- ❖ Entorno social (crear oportunidades para la interacción social, incluidos el apoyo social y la ayuda directamente relacionada con el trabajo).

- ❖ Futuro (evitar la inseguridad en temas de estabilidad laboral y fomentar el desarrollo de la carrera profesional).

Es decir:

- ❖ El trabajo debe ir de acuerdo con las habilidades y los recursos de los trabajadores.
- ❖ Se debe permitir que el trabajador utilice sus habilidades para solucionar problemas.
- ❖ Se deben establecer correctamente las funciones, tareas y responsabilidades de cada uno de los trabajadores para evitar la ambigüedad.
- ❖ Se debe involucrar a los trabajadores para que participen en la toma de decisiones, ya que mejora la comunicación en la organización
- ❖ Se tienen que apoyar las interacciones sociales entre los trabajadores fuera del trabajo: juegos, hobbies, celebraciones, etc.

### **G.5.2 Intervención sobre el trabajador**

A través de distintas técnicas se puede dotar al trabajador de recursos de afrontamiento del estrés laboral cuando las medidas organizativas no dan resultados. Hay que hacer ejercicio, evitar la ingesta de excitantes como el tabaco, el café o el alcohol, y procurar ser asertivo, evitando el estilo pasivo o agresivo, desarrollando tolerancia y respetando a los demás.

Pero podemos especificar algunas técnicas como: técnicas generales, técnicas cognitivas, técnicas fisiológicas y técnicas conductuales.

**CUADRO 2.3**  
**Intervención sobre el Trabajador**

Técnicas generales.	Dieta adecuada, apoyo social, fomento de la distracción y el buen humor.
Técnicas cognitivas.	Reestructuración cognitiva, desensibilización sistemática, inoculación de estrés y detención de pensamiento.
Técnicas fisiológicas.	Relajación muscular, relajación autógena y control de la respiración
Técnicas conductuales.	Entrenamiento asertivo, entrenamiento en habilidades sociales, entrenamiento en resolución de problemas y técnicas de autocontrol.

Fuente y Elaboración: La Autora

### **G.6 Evaluación del estrés laboral**

Para evaluar el estrés laboral hay que tener en cuenta los estresores potenciales de la organización, constituidos por las condiciones ambientales y psicosociales.

El estrés no puede estudiarse aislado de la percepción del propio sujeto, porque depende directamente de ella, y la percepción de los estresores de ámbito socioambiental está influyendo sobre la forma de percibir los estresores de ámbito laboral y viceversa (INSHT, 2001b).

Por tanto, si se evalúa el estrés laboral hay que investigar la percepción de los estresores a los que puede estar expuesto el trabajador, y hay que analizar aquellos aspectos que puedan estar actuando como elementos moduladores de la reacción de estrés.

Es conveniente valorar en la evaluación del estrés laboral:

- ❖ Anamnesis socio-laboral y datos de filiación (sexo, edad, antigüedad en la empresa y empresas anteriores)
- ❖ Las condiciones de trabajo.
- ❖ La vulnerabilidad del trabajador al estrés.
- ❖ Los recursos personales de afrontamiento.
- ❖ El apoyo familiar y social
- ❖ Las respuestas fisiológicas, cognitivas y motoras.
- ❖ La valoración de las consecuencias para el trabajador: personales, laborales, familiares y sociales.

Debido a la complejidad de factores implicados en la generación de estrés laboral, no existe un instrumento único con el que evaluarlo, sino que es necesario utilizar diferentes métodos para así poder analizar estresores, moduladores, respuestas y efectos de estrés en las dos vertientes, individual y de organización. La evaluación de las reacciones de estrés laboral puede implicar criterios clínicos, biológicos, electrofisiológicos y funcionales (Martínez 2001).

Serán fundamentales para la valoración del estrés laboral las entrevistas semi-estructuradas a los trabajadores, compañeros, superiores y subordinados, con técnicas exploratorias, de escucha activa, que permita la clarificación, la racionalización y la reformulación. Además se puede utilizar el Cuestionario de Estrés Laboral (Fundación Europea para la mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo (Anexo 10).

También se puede evaluar la satisfacción laboral con la Escala General de Satisfacción Laboral (Overall Job Satisfaction Scale) y el Cuestionario de Satisfacción Laboral.

### **G.7 Aspectos legales del estrés laboral**

El artículo 116 de la Ley General de Seguridad Social (BOE de 29 de junio de 1994), entiende como enfermedad profesional “la contraída a consecuencia del trabajo ejecutado por cuenta ajena en las actividades que se especifican en el cuadro que se apruebe por las disposiciones de aplicación y desarrollo de esta Ley, y que ésta proceda por la acción de elementos o sustancias que en dicho cuadro se indiquen para cada enfermedad profesional”. En el artículo 115.1. de la misma Ley “Se entiende por accidente de trabajo toda lesión corporal que el trabajador sufra con ocasión o por consecuencia del trabajo que ejecute por cuenta ajena” y el artículo 115.2.e, dice que tendrán la consideración de accidente de trabajo “Las enfermedades que contraiga el trabajador con motivo de la realización de su trabajo, siempre que se pruebe que la enfermedad tuvo por causa exclusiva la ejecución del mismo”. Hasta ahora, el estrés laboral no está incluido en el cuadro de enfermedades profesionales, pero va siendo reconocido como accidente de trabajo.

A finales de 1999, el Tribunal Superior de Justicia del País Vasco dictó una sentencia en la que se reconocía el estrés laboral como accidente de trabajo. Aunque en la resolución el tribunal falló a favor de un trabajador en un taller de producción, los razonamientos son extrapolables a diferentes profesiones. Esta sentencia entiende que el perfil de este trabajador, es un tipo muy característico de estrés que se da en aquellas profesiones de quienes realizan su trabajo en contacto con otras personas



que, por sus características son sujetos de ayuda, como los profesores, personal sanitario o los asistentes sociales. En este caso, el trabajador se dedicaba a organizar la producción de un taller dirigiendo a los empleados minusválidos y tenía como funciones obtener un nivel aceptable de productividad y eficacia laboral.

En 1998, el Tribunal Superior de Justicia de Castilla y León, España, consideró un intento de suicidio como accidente laboral. En este caso, la Justicia consideró que el estrés empujó al trabajador a quitarse la vida. Un empleado con 18 años de antigüedad en la empresa ingirió una botella de arsénico, aunque sin provocarle la muerte; tomó esta decisión debido a que la empresa atravesaba una difícil situación económica, y él se sentía responsable de ello, según recoge la resolución judicial. En ella se dice que el empleado se encontraba bajo un fuerte estrés laboral; viviendo con gran responsabilidad la difícil situación económica por la que atravesaba la empresa, abandonando las obligaciones familiares y sociales, asumiendo como personales los fracasos de los proyectos de la empresa. La empresa en la que trabajaba el empleado presentó un recurso ante la sentencia, pero éste fue desestimado por el Tribunal. La compañía fue condenada a abonar las prestaciones correspondientes a la incapacidad laboral temporal, ya que no se reclamaron indemnizaciones. Todo un detalle por parte del trabajador, que aún continúa trabajando en la empresa.

La posibilidad de considerar el estrés como accidente laboral es un tema que ha estado presente en los medios de comunicación durante los últimos años.

No debemos confundir accidente laboral con enfermedad laboral. En España sólo se contempla la depresión como la enfermedad más parecida al estrés laboral. Un

trabajador puede sufrir estrés laboral, pero para concederle la baja laboral sólo se puede argumentar la depresión como causa de dicha baja. Además la cantidad que se percibe por enfermedad laboral está lejos de lo que se puede percibir por accidente laboral.

También la Sala Primera del Tribunal Supremo ha dictaminado que un infarto sufrido por estrés en el ámbito laboral está considerado como un accidente de trabajo. El Alto Tribunal ha interpretado señalado que el fallo corresponde a una interpretación amplia de la Ley de Contrato de Seguro.

El Tribunal Supremo ha considerado, ante la dispersa doctrina en este aspecto, que el estrés laboral es un accidente de trabajo. En organismo ha basado su resolución en que dicha cardiopatía se ha originado en determinadas causas de carácter externo e inmediato, como es el caso del agotamiento físico e intelectual generado por el trabajo.

Salvo prueba en contrario, la legislación recoge como accidentes de trabajo toda lesión sufrida por el trabajador en el tiempo y ámbito laboral. La sentencia del TS considera que el trabajador no padecía enfermedad alguna ni antecedentes antes de iniciar su actividad laboral, y que la principal causa fue el estrés sufrido en su puesto de trabajo que le originó una "cardiopatía isquémica y un síndrome depresivo grave". La Sala de lo Social, por su parte, a tenor del artículo 100 de la Ley de Contrato de Seguro, considera que el infarto de miocardio está contemplado como un accidente de trabajo. No obstante, a este aspecto la Sala de lo Civil añade que dicha cardiopatía ha de venir determinada por causas externas e inmediatas. **Por otro lado, se ha contemplado el suicidio como accidente laboral.** Dos recientes

sentencias, dictadas en España y Francia, reconocen por primera vez en ambos países el suicidio de un trabajador como accidente laboral.

El 20 de marzo de 2001, se suicidó el director adjunto de la compañía eléctrica francesa EDF. El 11 de octubre de ese mismo año, la dirección regional del seguro de enfermedad estimó que existe un vínculo directo y esencial entre el fallecimiento del interesado y su trabajo. El comité de evaluación validó la declaración de enfermedad de carácter profesional para la depresión que sufría el directivo realizada por un doctor la víspera del suicidio.

Meses más tarde una sentencia pronunciada a finales de año pasado por la Sala de lo Social del Tribunal Superior de Justicia de Cataluña estableció que el suicidio de un trabajador puede considerarse como un accidente laboral.

En noviembre de 2001, otra sentencia reconocía que la muerte de un funcionario de prisiones, que trabajaba en el centro penitenciario de Valladolid con los reclusos más peligrosos y que se suicidó al paso del tren, fue “consecuencia directa de la naturaleza” del servicio que desempeñaba.

También en noviembre de 2001, el Juzgado de Instrucción número 1 de Valencia admitió a trámite una querrela contra el maître y el director del Balneario de Cofrentes (Valencia) por un presunto delito de tortura psicológica y amenazas a un joven trabajador de 18 años, que trabajaba como camarero y que falleció en un accidente de tráfico con su motocicleta, tras mantener una discusión con su responsable directo.

## **2.2 MARCO CONCEPTUAL**

### **Acoso laboral**

Hace referencia al hostigamiento psicológico que se da en el ámbito laboral producido por las conductas hostiles, dirigidas de maneras sistemática por uno o varios trabajadores contra otro (víctima), con una frecuencia de al menos una vez a la semana y durante un tiempo prolongado de más de seis meses.

Las conductas de hostigamiento pueden ser: Impedir que la víctima se exprese, aislarla, menospreciarla frente a sus compañeros, desacreditarla en su trabajo o incluso comprometer su salud.

### **Acoso sexual**

Es toda conducta verbal o física, de naturaleza sexual, que se desarrolla en el ámbito laboral como consecuencia de una relación de trabajo, que realiza un sujeto que sabe o debe saber que es ofensiva y no deseada por la víctima. Determina una situación que afecta al empleo y a las condiciones de trabajo, creando un entorno laboral ofensivo, hostil, intimidatorio o humillante.

### **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*.

**Adicción al trabajo**

Se caracteriza por una excesiva dedicación laboral, por la incapacidad para dejar de trabajar, mostrando desinterés por otros ámbitos que no sean su trabajo, y hacer de éste el único objeto de la vida del trabajador.

**Ambigüedad de rol**

Se genera cuando no están claramente definidas las tareas, por información incompleta, poco concisa y muy cambiante sobre los objetivos del trabajo, las responsabilidades, la autoridad y los procedimientos, las relaciones y la comunicación.

**Amotivación laboral**

Tiene su origen en el sistema para la promoción del trabajador en su carrera profesional y en la competencia de la organización y dirección de la empresa. El trabajador suele atravesar tres fases: en la primera predomina la ilusión por la actividad laboral, en la segunda el desánimo con el trabajo, y en la tercera fase, aparece la triada: amotivación laboral, falta de compromiso con el trabajo e insatisfacción laboral, aunque también es frecuente que se vea alterado el auto concepto y el locus de control del trabajador, lo que conlleva que se vea afectada no sólo la tarea y actividad profesional sino también el contexto laboral y las relaciones interpersonales en el trabajo.

**Auto concepto**

Es la percepción o imagen de uno mismo. Es decir, el conjunto de pensamientos con los que nos describimos a nosotros mismos. No es algo innato sino que se forma a partir de sentimientos y experiencias.

**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.

**Autonomía**

Hace referencia a la posibilidad que tiene el trabajador de organizar su trabajo, regulando su ritmo, determinando el orden y la forma de realizar las tareas.

**Autopsia psicológica**

Es la reconstrucción de la vida de la persona fallecida, enfatizando aspectos como el estilo de vida, la personalidad, los acontecimientos vitales estresantes, los trastornos mentales, a través de la información recogida mediante entrevista a las personas allegadas y la revisión de documentos.

**Cansancio emocional**

Los médicos han definido como “cansancio emocional” o “estar quemado” a una nueva y grave patología de agotamiento profesional, especialmente observada en Occidente.

Tener fatiga extrema, pérdida de atención e interés por la vida y trabajo; padecer insomnio y pensamientos obsesivos con una visión negativa, llegando hasta la depresión, son algunos de los síntomas (DARWICH, 21 DE AGOSTO DEL 2008).

**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.

**Carga de trabajo**

Conjunto de requerimientos psicofísicos a los que se obligado el trabajador durante su jornada laboral.

**Carga de rol**

Hace referencia a la cantidad de papeles, roles desempeñados por el mismo trabajador.

**Carrera profesional**

Hace referencia a los planes de formación y a las posibilidades de promoción y a la proyección profesional dentro de la organización

**Clima organizacional**

Es el conjunto de características de la organización, desde el punto de vista que los trabajadores tienen de los factores y estructuras del sistema organizacional de la empresa.

**Comunicación en el trabajo**

Se refiere a la comunicación de los trabajadores dentro de la actividad laboral, y puede ser: comunicación formal, aquella establecida por la organización. Sirve para orientar los comportamientos hacia los principios, las normas y las metas de la organización y comunicación informal, que surge en virtud de los intereses comunes entre las personas que se desempeñan en la organización.

**Comunicación paradójica**

Cuando se dice algo y al mismo tiempo se transmite otro mensaje, se establece un doble vínculo. Es decir, se transmiten mensajes sutiles que no se perciben inmediatamente como agresivos o destructores. Y no se perciben como tal, porque

simultáneamente otro mensaje contradice el primer mensaje. Por ejemplo, se expresa algo verbalmente pero, al mismo tiempo se expresa todo lo contrario a nivel no verbal.

### **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.

### **Cuestionario de factores psicosociales. Identificación de situaciones de riesgo (Instituto Navarro de Salud Laboral)**

Es un instrumento de evaluación que sirve para llevar a cabo el primer acercamiento al estado general de la empresa desde el punto de vista psicosocial. Se estudian cuatro variables: participación, implicación, responsabilidad, formación, información, comunicación, gestión del tiempo y cohesión de grupo.

### **Dependencia afectiva**

Las características de las personas con este tipo de dependencia ponen de manifiesto una necesidad constante por contar con la aprobación de los demás. Son personas que creen que no existen sin el otro porque no poseen una vida íntima e individual, manteniendo por lo general relaciones simbióticas; temen ser abandonadas lo que les lleva a adoptar posturas de subordinación.

### **Desarrollo profesional**

Se refiere a las posibilidades que se ponen a disposición del personal en cuanto a formación y promoción profesional.



**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.

**Despersonalización**

Consiste en el desarrollo de una actitud negativa e insensible hacia las personas beneficiarias del propio trabajo. Es una de las tres dimensiones del *burnout*.

**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.

**Ergonomía**

Se deriva de las palabras griegas *ergon*, trabajo; *nomos* leyes naturales o conocimiento o estudio. Literalmente estudio del trabajo. Pero se ha definido por la OIT como la aplicación de las Ciencias Biológicas Humanas para lograr la óptima recíproca adaptación del hombre y su trabajo, los beneficios serán medidos en términos de eficiencia humana y bienestar.

**Estilo de mando**

Hace referencia a la forma de dirección y liderazgo de una organización. Influye en el clima laboral y en las relaciones entre los trabajadores y entre éstos y los jefes. Puede ser: autocrático, democrático, *laissez faire* (dejar hacer) y paternalista.

## **Estrés laboral**

Estrés deriva de la palabra inglesa stress. A su vez stress derivada del latín stringere, que significa apretar, comprimir, estrechar fuertemente, oprimir, sujetar. Es una situación en la cual el equilibrio dinámico de un organismo (homeostasis) es modificado como consecuencia de la acción de un estímulo intrínseco o extrínseco (Gavino, 2010).

Para el organismo el ESTRÉS es una respuesta a un CAMBIO. Cualquier cosa que cause un cambio en la vida, causa estrés. Aún los cambios imaginarios son estresantes.

Bueno o malo, real o imaginario, interno o externo, si es un cambio, es estresante. 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.).

## **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.

### **Falta de realización personal**

Es la tendencia a evaluarse uno a sí mismo y al propio trabajo de forma negativa, junto a la evitación de las relaciones interpersonales y profesionales, baja productividad e incapacidad para soportar la presión. Los afectados se reprochan no haber alcanzado los objetivos propuestos, con vivencias de insuficiencia personal y baja autoestima. Es una de las tres dimensiones del *burnout*.

### **Falso mobbing**

Cuando un empleado utiliza el mobbing en su propio beneficio se habla de falso mobbing o mobbing ascendente. Este tipo de acoso lo ejercen uno o varios subordinados sobre aquella persona que ostenta un rango jerárquico superior en la organización. El motivo puede ser porque alguien, ajeno a la compañía, se incorpora a un puesto con un rango laboral superior y sus métodos de trabajo no son aceptados por los trabajadores que se encuentran bajo su dirección. Suele suceder que alguno de ellos quería obtener ese puesto y no lo ha conseguido. En otros casos, ni siquiera se plantea esta situación. Simplemente el empleado quiere sacar partido de una falsa acusación en su propio beneficio o perjudicar falsamente a un tercero. Jacobo Martínez, socio de Nicea Abogados, señala que “es difícil que lo que llamamos falso mobbing se encuadre dentro de la definición científica de acoso moral en el trabajo, pero tal permisividad legal puede amparar la lesión en la integridad moral del superior, causando daños psicológicos que también deberían ser susceptibles de reparación” (Mateos, 29 de diciembre 2010).

**Iniciativa**

La iniciativa es la cualidad personal que tiende a generar proyectos o propuestas.

Una persona con iniciativa es aquella que suele promover emprendimientos.

**Infracarga laboral**

Se da cuando el volumen de trabajo es insuficiente o está muy por debajo del necesario para mantener el mínimo nivel de activación en el trabajador, es la *infracarga o subcarga cuantitativa*. Cuando la tarea no implica ningún compromiso mental, es demasiado sencilla y resulta insuficiente y aversiva para el trabajador es la *infracarga o subcarga cualitativa*.

**Locus de control**

Hace referencia a las creencias que tiene un sujeto sobre si es su conducta o un factor fuera de control, lo que determina aquello que le ocurre a la persona. Cuando el sujeto cree que es capaz de llevar a cabo una conducta que le conducirá a su objetivo decimos que su locus de control es interno. Por el contrario, cuando la causa de su conducta la sitúa en factores del exterior como el azar, la suerte o el destino, su locus de control tiene a ser externo.

**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.

### **Método de evaluación de factores psicosociales (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo)**

Este método 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, abarca siete factores psicosociales: Carga mental, Autonomía temporal, Contenido de trabajo, Supervisión-participación, Definición de rol, Interés por el trabajo y Relaciones personales. Y se extraen dos tipos de perfiles: un perfil valorativo y un perfil descriptivo.

### **MIA (Mediocridad Inoperante Activa)**

Término utilizado por González de Rivera, que hace referencia al individuo que desarrolla una gran actividad inoperante acompañada de gran deseo de notoriedad y de control e influencia sobre los demás, con exacerbación de las tendencias repetitivas e imitativas, exagerada apropiación de los signos externos de creatividad y excelencia, ansia de notoriedad que puede llegar hasta la impostura, (pretender ser algo que no es) y, sobre todo, intensa envidia hacia la excelencia ajena, que procura destruir por todos los medios a su alcance, y que puede revestir tintes casi mesiánicos.

### **Mobbing**

Situación en la que una persona ejerce una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente y durante un tiempo prolongado sobre otra persona o personas en el lugar de trabajo con la finalidad de destruir las redes de comunicación

de la víctima o víctimas, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y lograr que finalmente esa persona o personas acaben abandonando el lugar de trabajo" (Leymann, 1990).

### **Neuroticismo**

Eysenck describió la personalidad por una serie de dimensiones básicas resultantes de un análisis factorial y el neuroticismo sería una de estas dimensiones. La dimensión denominada neuroticismo es sumamente vulnerable a la neurosis implica una baja tolerancia a el estrés tanto físico como psicológico. Todas las dimensiones tienen unos rasgos predominantes y en esta dimensión son la sugestionabilidad, falta de persistencia, lentitud, represión de hechos que resultan desagradables, poca sociabilidad.

### **Neurosis de renta (rentista)**

Reivindica un derecho que entiende como legítimo, ya que se considera con limitaciones en sus capacidades, y estima que debe ser recompensado por ello.

### **Nocturnidad**

Cuando la jornada de trabajo ocupa el horario de noche.

### **Perverso narcisista**

Emplea el acoso laboral porque puede ver su autoimagen continuamente amenazada por otras personas, y necesita volcar en su víctima el dolor que llevan dentro para así poder valorarse en detrimento del otro.

### **Presentismo**

Neologismo utilizado para describir a los trabajadores en su trabajo pasan las horas sin apenas hacer tarea alguna por desgana o por falta de motivación.

**Proxemia**

Distancia entre los trabajadores en el lugar de trabajo.

**Relaciones interpersonales en el trabajo**

Son las relaciones entre los trabajadores: compañeros, jefes y subordinados. Si se establece una relación de respeto, comprensión, cooperación y cortesía se favorece un buen clima laboral, pero si hay discrepancias o divergencias acerca de objetivos, funciones, tareas... y existen actitudes negativas, la atmósfera laboral se enrarece y se presentan los problemas que dificultan la solución de cualquier conflicto interpersonal.

**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 relacionada 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.

**Ritmo Circadiano**

El ciclo de sueño-vigilia que se repite está regido por un "reloj biológico" interno que dicta cuándo despertar y cuándo dormir. A este ciclo se le denomina ritmo circadiano, del latín *circa diez*, que significa aproximadamente un día. El ciclo circadiano abarca 24 horas, divididas en ocho para el sueño y 16 para la vigilia.

**Ritmo de trabajo**

Es el tiempo normal requerido para la realización del trabajo. Los factores más significativos que pueden determinar el ritmo laboral en un puesto son: trabajar con plazos ajustados, exigencia de rapidez en las tareas, recuperación de retrasos, velocidad automática de una máquina, competitividad entre compañeros, normas de producción, cantidad de trabajo a realizar, control jerárquico directo con presiones de tiempo, etc.

**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.

**Simulación de acoso laboral**

Se produce cuando un trabajador que dice ser acosado no lo está, y lo que existe en realidad corresponde a un conflicto, un enfrentamiento con un superior y se utiliza el enfrentamiento para provocar un cambio de puesto de trabajo o bien son problemas organizativos o simplemente problemas de relación interpersonal.

**Simulador**

Es consciente del engaño que pretende, que suele estar motivado por la obtención de un beneficio. La producción de síntomas busca un incentivo externo.

**Síndrome amotivacional**

Se caracteriza por la triada: amotivación, falta de compromiso laboral e insatisfacción laboral, aunque también es frecuente que se vea afectado el auto concepto y el locus



de control. Lo que conlleva que se vea afectada no sólo la tarea y actividad profesional sino también con el contexto laboral y las relaciones interpersonales en el trabajo.

### **Síndrome de burnout**

El Burnout es una **patología** severa, relativamente reciente, que está relacionada con el ámbito laboral y el estilo de vida que se lleva. Es un trastorno emocional provocado por el trabajo y conlleva **graves** consecuencias físicas y psicológicas cuando el fenómeno se somatiza. La ansiedad o la depresión y dan origen a numerosas bajas laborales.

A veces se puede experimentar astenia y agitación al mismo tiempo (tics nerviosos, temblor de manos); palpitaciones; taquicardia y pinchazos en el pecho; aumento de la tensión arterial; dolores musculares, sobre todo en la zona lumbar; cefaleas; problemas digestivos; trastornos del sueño e inapetencia sexual.

Estos síntomas terminan invadiendo la vida social y familiar del afectado, que opta por aislarse y quedarse solo.

Una de las principales características del síndrome es que se produce en profesiones que uno ha elegido libremente, es decir, son más **vocacionales** que obligatorias.

El problema surge cuando los horarios no les permiten solucionar todo lo que quieren o que habían idealizado la profesión y la realidad no se parece en nada a lo que había imaginado que era.

Los bajos sueldos, los escasos incentivos profesionales o la pérdida de prestigio social son también factores que propician la aparición del Burnout.

Las profesiones relacionadas con el **mundo sanitario**, de la **educación** o la **administración pública** suelen ser las que más incidencia reflejen en las estadísticas porque están en contacto con las personas en problemas y ellos suelen ser los que da solución (<http://contenidos.universia.es/especiales/burn-out/index.htm>).

### **Síndrome de quemarse en el trabajo**

Se ha conceptualizado como un agotamiento físico y mental y se caracteriza por tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal en el trabajo.

Se da específicamente en aquellas profesiones que mantienen un contacto directo y constante con personas que son beneficiarias del propio trabajo (docentes, sanitarios, trabajadores sociales, etc.).

### **Sobrecarga laboral**

Se produce cuando la cantidad de trabajo (*sobrecarga cuantitativa*) y cuando la complejidad de la tarea o altas demandas intelectuales (*sobrecarga cualitativa*) son excesivas y están por encima de la capacidad del trabajador para responder a esa tarea.

### **Turnicidad**

Se habla del trabajo a turnos cuando una jornada de trabajo comporta varios puestos desempeñados sucesivamente por trabajadores diferentes, de manera que se abarca un total de entre 16 y 24 horas de trabajo diario.

### **Turno rotatorio**

Cambio de turno de los trabajadores en orden secuencial uniforme.

**Violencia en el trabajo** Es uno de los riesgos a los que están sometidas las personas que interrelacionan con otras personas en el desempeño de su trabajo. Además de las agresiones físicas, incluye las conductas verbales amenazantes, intimidatorias, abusivas y acosantes.

### **2.3 MARCO INSTITUCIONAL Y LEGAL**

En una síntesis histórica, FabrilFame nace en el año 1950, cuando se crea el taller de confección de prendas militares en el interior del Ministerio de Defensa, con el fin de suplir la demanda de los uniformes de la Fuerza Terrestre. En 1973, el taller se convierte en una dependencia de la Dirección de Industrias del Ejército, DINE.

#### **FOTO 2.1**

#### **Velasco Ibarra en la Planta de Confecciones de Vestuario**



Fuente: [www.FabrilFame.com](http://www.FabrilFame.com)

DINE se crea mediante Ley Especial expedida el 19 de octubre de ese mismo año como una institución de derecho público, con personería jurídica, autonomía financiera y administrativa, para el cumplimiento de objetivos, que podrían parecer curiosos e incomprensibles para cualquier analista.

**FOTO 2.2**

**Máquina Punteadora Ocupada para la Producción desde el año 1932**



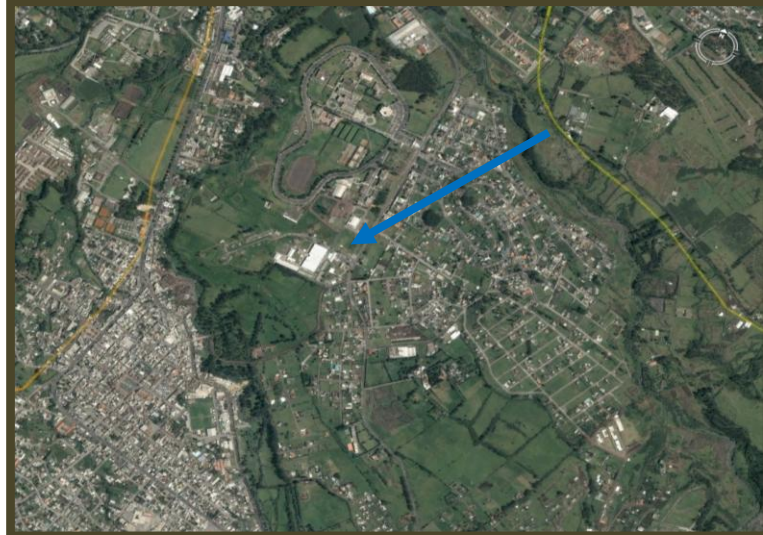
Fuente: [www.FabrilFame.com](http://www.FabrilFame.com)

En efecto, no se trató de la creación de una empresa estatal, sino de una Institución Pública con fines empresariales, lo que marcó una sustancial diferencia y obligó a sus creadores, directivos y administradores a generar propuestas ingeniosas e innovadoras para lograr una idónea empatía entre la normativa del derecho público,

rígida y exageradamente formal, aplicable a DINE por su naturaleza jurídica y las regulaciones del derecho privado, flexibles y discrecionales, con las que se manejan los negocios privados de las compañías que debía constituir o a las que se tendría que asociar, para el eficiente y efectivo cumplimiento de sus fines institucionales.

Las funciones y objetivos de DINE, apuntan a su participación directa y/o con el concurso del sector privado, nacional e internacional, en el desarrollo de proyectos industriales y productivos, especialmente, mediante la conformación de empresas propias o con la participación de inversionistas privados, promoviendo la creación de compañías o integrándose a su capital accionario, pero siempre compartiendo capitales, administración e ideas. El quehacer institucional de DINE, en estricto cumplimiento de sus fines, la ha convertido en el brazo empresarial de la Fuerza Terrestre.

La constitución política de la República del Ecuador, al regular los derechos económicos, sociales y culturales, establece en el Art. 35, que el trabajo es un derecho y un deber social que goza de la protección del Estado, el cual se encargará de asegurar el trabajador el respeto a su dignidad y una existencia decorosa. Los principios por los cuales se rige la normativa laboral, son derechos específicos para el trabajador, pues se adquieren cuando una persona desempeña una actividad laboral, pero esta calidad no limita a la persona para que dentro del lugar de trabajo goce de otros derechos que posee por su calidad de persona y que además están garantizados por la Constitución, los tratados y convenios de Derechos Humanos suscritos y ratificados por el Ecuador, siendo estas garantías de las personas derechos inespecíficos del trabajador.

**FOTO 2.3****Vista Satelital del área de Ubicación de la Organización**

Fuente: Buscador Google

Área de Sangolquí ubicación de empresa

**FOTO 2.4****Vista Satelital del área de Ubicación de la Organización**

Fuente: Buscador Google

Galpón de producción





**FOTO 2.5**  
**Vista Exterior de la Planta de Confecciones de Vestuario**



**FOTO 2.6**  
**Planta de Corte Formal**



**FOTO 2.7**  
**Planta de Producción de Vestuario**



**FOTO 2.8**  
**Planta de Producción Línea Fatiga**





**FOTO 2.9**  
**Línea Tricot**



**FOTO 2.10**  
**Operaria de la Plata de confecciones de Vestuario**



**FOTO 2.11**  
**Operaria de la Planta de Confecciones de Vestuario**



**FOTO 2.12 y 2.13**  
**Uniformes que confecciona la Plata de producción de Vestuario**



**FOTO 2.14**  
**Complejo Industrial FabrilFame**



En el Ecuador la normativa legal no se encuentra desarrollada en su totalidad en lo referente a los riesgos psicosociales pese a tener evidencia de la existencia de los mismos, por lo que se citará leyes españolas relacionadas al tema. Es imperioso indicar que en el mes de marzo del 2010 se publicó el instructivo del Sistema de Auditorias de Riesgos del Trabajo del Instituto de Seguridad Social Ecuatoriano en el cual todavía sigue siendo escueto en lo referente a riesgos psicosociales.

La Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL) determina los principios aplicables a los riesgos psicosociales. Como los otros riesgos para la

salud, éstos deberán ser evitados y, si no se han podido evitar, evaluados y combatidos en origen (Art. 15 LPRL/España).

La evaluación de riesgos psicosociales es el primer paso de un proceso que, basado en el Conocimiento y el diálogo social, pretende lograr una organización del trabajo más saludable. No es ni una investigación académica ni un instrumento de generación automática de soluciones. Su objeto es obtener información y utilizarla para adoptar medidas preventivas en origen (Art. 2.3 y 3.1 del Reglamento de los Servicios de Prevención, RSP- RD 39/1997).

La participación de directivos, técnicos de prevención, trabajadores/as y sus representantes es un requisito indispensable, desde un punto de vista técnico y operativo, además de un imperativo legal en cualquier proceso de prevención de riesgos (Henao, 2009). Esta participación permite abordar la prevención tanto desde la perspectiva del conocimiento técnico como del conocimiento derivado de la experiencia, complementariedad indispensable para la eficacia de la prevención

## **2.4 HIPÓTESIS GENERAL**

El Estrés Laboral depende de los factores de riesgo Psicosocial y están modificados por las condiciones de trabajo de las mujeres que laboran en la planta de producción de vestuario.

## **2.5 VARIABLES**

Variables independientes: Estresores

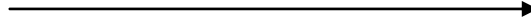
Variable dependiente: Estrés Laboral

Variable de control: Género

## 2.6 RELACIÓN DE VARIABLES

Estresores

Estrés laboral



**Variable**

**variable**

**Independiente**

**dependiente**

**Variables cualitativas**

**Variable de control:** género

## 2.7 OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES

### CUADRO 2.4

#### Operacionalización de las variables

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSION	INDICADOR	ESCALA
Estrés laboral	El estrés es la reacción fisiológica y psicológica del organismo a las demandas hechas sobre él	la reacción fisiológica y psicológica del organismo	ISTAS21: Versión en lengua castellana del cuestionario psicosocial de Copenhague (COPSOQ)	SI - NO
Factores de riesgo psicosocial	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.	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	ISTAS21: Versión en lengua castellana del cuestionario psicosocial de Copenhague (COPSOQ)	SI - NO

Fuente y Elaboración: La Autora

## **CAPITULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1 UNIDAD DE ANÁLISIS**

La determinación de la prevalencia de Estrés Laboral en una planta de confecciones de vestuario se realizará en las colaboradoras femeninas de la organización que ascienden a un total de 214 personas, se encuentran distribuidas por líneas de producción, todos ellos permanecen ocho horas sentados frente a una máquina de coser produciendo conforme lo indica los estándares tomados de tiempos y movimientos que reposan en el departamento de Operaciones la tarea indicada es supervisada de manera diaria considerando la tarea diaria, los mismos se encuentran supervisados por líderes de línea.

#### **3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA**

Este trabajo se realizó en la empresa FabrilFame en la planta de confecciones de vestuario:

Población Diana 214 mujeres que laboran en la planta de confecciones de vestuario de la empresa, distribuidas en 7 líneas de trabajo, Jockies 25, Línea pesada 27, Línea Fatiga Camisas Camuflage 48, Línea Fatiga Pantalones Camuflage 52, Línea Tricot 45, Línea Camisas Finas 47. Este universo es finito, heterogéneo, siendo la variable dependiente cualitativa (Si/No), en razón de lo cual se utilizará un muestreo aleatorio simple con la siguiente fórmula y restricciones muestrales:

$$n = Npq(z)^2k / (N-1)(e)^2 + pq(z)^2k$$

Análisis:

n: tamaño de la muestra

N: número de mujeres que estudio

p.: prevalencia de estrés en fábricas de confecciones (0.793)

q.:0.207

z: porcentaje de mujeres sin estrés (1.96)

k:factor de estratificación (1.2)

e: error de inferencia (0.05)

Aplicación de fórmula:

$$n = (214)(0.793)(0.207)(1.96)^2(1.2) / (214-1)(0.05)^2 + (0.793)(0.207)(1.96)^2(1.2)$$

$$n = 161.93 / (0.5325) + (0.7567)$$

$$n = 161.93 / 1.2892$$

$$n = 125.6$$

$$n = 126$$

Por lo tanto para este estudio se requiere de 126 colaboradores escogidos aleatoriamente de las líneas de trabajo de manera proporcional.



**CUADRO 3.5****Número de colaboradores por línea de Producción para aplicar Encuesta**

LÍNEA	NUMERO DE COLABORADORES
Jockies 22	13
Línea pesada 24	14
Línea Fatiga Camisas Camuflage 42	25
Línea Fatiga Pantalones Camuflage 48	28
Línea Tricot 38	22
Línea Camisas Finas 40	24
<b>TOTAL 214</b>	<b>126 = 59%</b>

Fuente y Elaboración: La Autora

**3.3 TIPOS DE INVESTIGACIÓN**

Se utilizará para este estudio de investigación un diseño epidemiológico, analítico, transversal de punto.

**3.4 MÉTODOS DE ESTUDIO**

Se realizará una observación directa con la utilización de técnica extensiva mediante la implementación de técnicas de encuesta para el estudio de riesgos psicosociales y estrés laboral.

### **3.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA OBTENER LOS DATOS**

#### **DESCRIPCION DEL INSTRUMENTO**

El cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ) ha sido uno de los más recientes y extensivos, incorporando 19 dimensiones específicas de riesgo psicosocial. Fue desarrollado en el Instituto Nacional de Salud Laboral de Dinamarca por un equipo liderado por T.S. Kristensen y ha sido traducido y adaptado a diferentes países (Moncada, 2005).

Se utilizará la versión media del Cuestionario ISTAS 21, que es una versión española del Cuestionario Psicosocial de Copenhague. Se optó por la versión media de este instrumento dado que es la recomendada para realizar la evaluación de Riesgos Psicosociales en empresas con más de 30 trabajadores, en contraste con la versión larga que sería útil solo para la investigación y la versión corta que serviría para sensibilizar o para la autoevaluación en empresas pequeñas (INSHT, 2001).

Este instrumento evalúa cuatro dimensiones que provienen de varios modelos teóricos, a los cuales se agrega una quinta dimensión que busca incorporar una perspectiva de género, nominada “doble presencia” y que se refiere a las exigencias sincrónicas (que se producen al mismo tiempo) por tareas en el trabajo y en el hogar más frecuente entre las mujeres.

Dichas dimensiones, con sus respectivas sub-dimensiones y el número de preguntas para cada una de las siguientes:

1. Dimensión “Exigencias psicológicas” (5 subdimensiones, 17 preguntas):
  - 1.1 Exigencias cuantitativas (4 preguntas)
  - 1.2 Exigencias cognitivas (4preguntas)

- 1.3 Exigencias emocionales (3 preguntas)
- 1.4 Exigencias de esconder emociones (2 preguntas)
- 1.5 Exigencias sensoriales (4preguntas)
- 2. Dimensión “Trabajo activo y desarrollo de habilidades” (5 sub-divisiones, 19 preguntas):
  - 2.1 Influencia en el trabajo (4 preguntas)
  - 2.2 Posibilidades de desarrollo (4 preguntas)
  - 2.3 Control sobre el tiempo de trabajo (4 preguntas)
  - 2.4 Integración en la empresa (4 preguntas)
- 3. Dimensión “Apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo” (8sub-dimensiones, 25 preguntas)
  - 3.1 Previsibilidad (2 preguntas)
  - 3.2 Claridad de rol (4 preguntas)
  - 3.3 Conflicto de rol (4 preguntas)
  - 3.4 Calidad de liderazgo (4preguntas)
  - 3.5 Apoyo social de compañeros (3 preguntas)
  - 3.6 Apoyo social de superiores (3 preguntas)
  - 3.7 Posibilidades de relación social (2 preguntas)
  - 3.8 Sentimiento de grupo (3 personas)
- 4. Dimensión “Compensaciones” (2 sub-dimensiones, 8 preguntas)
  - 4.1 Inseguridad (4 preguntas)
  - 4.2 Estima (4 preguntas)
- 5. Dimensión “Doble presencia” (4 preguntas)

Cada pregunta tiene 5 opciones, con una puntuación de 0 a 4, de forma tal que el mayor puntaje indica un mayor riesgo en esa dimensión o sub-dimensión Finalmente, los puntajes se expresan como porcentaje del máximo valor que es posible alcanzar en cada sub-dimensión o dimensión específica.

La versión española contiene 4 preguntas adicionales que se evalúan el grado de satisfacción con el trabajo, pero que no forman parte de la escala para evaluar riesgo psicosocial.

### **3.6 APLICACIÓN PILOTO**

Se realiza un proceso de validación semántica de la versión española del instrumento en 10 colaboradores que laboran en otra una planta de confecciones de calzado, el investigador revisa las definiciones para cada una de las dimensiones y sub – dimensiones, para luego analizar las preguntas y verificar si la forma en que se redactan se adecua a las expresiones de nuestro país, teniendo siempre presente el contenido que se buscará medir. De esta forma se introdujo varios cambios que dieron origen a una versión preliminar.

**FOTO 3.15**  
**Operarios de la Planta de Confecciones de Calzado**



**FOTO 3.16**  
**Planta de Confecciones de Calzado**



**FOTO 3.157**  
**Área de Armado de la Planta de Confecciones de Calzado**



## ALFA DE CRONBACH

Valores de consistencia interna (alfa de Cronbach) para las dimensiones psicosociales de riesgo laboral, que son medidas en el ISTAS 21

**CUADRO 3.6**  
**Consistencia Interna – Alfa de Cronbach**

<b>GRANDES DIMENSIONES</b>	<b>SUB-DIMENSIONES</b>	<b>ALFA DE CROMBACH</b>
EXIGENCIAS PSICOLOGICAS 0.8275	Exigencias cuantitativas	0.7249
	Exigencias cognitivas	0.7432
	Exigencias emocionales	0.7539
	Exigencias de esconder emociones	0.7020
	Exigencias sensoriales	0.7390
TRABAJO ACTIVO Y DESARROLLO DE HABILIDADES 0.7845	Influencia en el trabajo	0.7056
	Posibilidades de Desarrollo	0.6625
	Control sobre el tiempo de trabajo	0.6569
	Sentido del Trabajo	0.7849
	Integración en la empresa	0.7785
Apoyo social en la empresa y calidad del liderazgo 0.8880	Previsibilidad	0.6372
	Claridad de rol	0.6133
	Conflicto de rol	0.6940
	Calidad de Liderazgo	0.9087
	Apoyo social de compañeros	0.8123
	Apoyo social de superiores	0.8462
	Posibilidad de relación social	0.5297
Sentido de grupo	0.8063	
Compensaciones 0.7430	Inseguridad	0.7599
	Estima	0.82004
Doble presencia 0.6081	Carga de tareas domésticas	0.5799
	Preocupación por tareas domésticas	0.6554

Fuente : Rubén Alvarado 2009

### **3.7 FUENTES DE INFORMACIÓN**

Las fuentes de información son directas de las colaboradoras de la planta de confecciones de vestuario.

### **3.8 TRATAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS**

Para la descripción de las variables cualitativas se utilizará porcentajes con sus respectivos intervalos de confianza al 95 %, gráficos de barras; y para el análisis inferencial: t de student, para diferencia de proporciones. Se considerará un error alfa de 0,05.

### **3.9 CONFIDENCIALIDAD, PRIVACIDAD Y ANONIMATO**

La confidencialidad, privacidad y anonimato de las participantes serán tres elementos transversales en todas las fases de los estudios nacionales. La privacidad se refiere al control del individuo sobre sus fronteras personales para compartir información. La confidencialidad alude a lo que las organizaciones encargadas de los estudios nacionales podrán o no hacer con sus datos; y el anonimato es el compromiso que asume el equipo de investigación de que no se dará ninguna información que permita identificar a las participantes en los estudios de país.



### 3.10 METODOLOGIA ISTAS 21 VERSION MEDIA

El método CoPsoQ-istas21 es la adaptación al Estado español del Copenhagen Psychosocial Questionnaire. La base científica y conceptual en la que se ha basado el Instituto de Salud Laboral del gobierno danés (National Research Centre for the Working Environment) ha convertido al COPSOQ en un instrumento de referencia en la disciplina de Psicología Laboral a nivel internacional.

La metodología CoPsoQ-istas21 es un instrumento de evaluación orientado a la prevención:

- Identifica los riesgos a nivel de menor complejidad posible (20 dimensiones),
- Facilita la localización de los problemas de exposición y el diseño de soluciones preventivas adecuadas (resultados presentados por múltiples unidades de análisis adaptadas a la empresa). Es una herramienta socio-técnica que combina el método científico (qué hay que medir y cómo), visión de proceso ("paso a paso" de la prevención) y diálogo social (acuerdo entre agentes).

Sus principales características son:

a) Está basado en la Teoría General de estrés, que integra los modelos conceptuales "demanda-control-apoyo social" de Karasek, Theorell y Jonson, y "esfuerzo compensaciones" de Siegrist (que aportan el marco conceptual más consolidado sobre la relación entre factores psicosociales laborales y salud) y otras aportaciones relevantes como, por ejemplo, las relacionadas con el trabajo emocional (Zapf), la inseguridad (Ferrie), los conflictos originados en la necesidad de compaginar tareas y tiempos laborales, familiares (Chandola) y sociales.

b) 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.

c) Focaliza la identificación de las condiciones de trabajo relacionadas con la organización del trabajo que pueden ser nocivas para la salud y no las características individuales o de personalidad, de acuerdo con la LPRL.

d) Se centra, operativamente, en la participación de los diferentes agentes en la empresa: trabajadoras y sus representantes así como directivos/as, con el apoyo de los técnicos de prevención, todos ellos integrantes de un Grupo de Trabajo (GT) vigente a lo largo de todo el proceso: desde la preparación y la obtención de datos, a la posterior interpretación de los mismos, hasta la propuesta, implementación y seguimiento de medidas preventivas. Así, se nutre de la complementariedad de los conocimientos y experiencias diversas, fomenta la implicación activa de todos los agentes para lograr una prevención eficaz y cumple con las obligaciones legales (Art. 14, 18, 33, 34, 36 LPRL).

e) Permite estimar la magnitud de los riesgos (a través de puntuaciones) y el porcentaje de trabajadores/as expuestos (prevalencia de la exposición) (Art. 3.1. y 8 del RSP), utilizando un cuestionario estandarizado, el método epidemiológico y valores de referencia que han sido obtenidos a partir de una encuesta representativa de la población trabajadora por cuenta ajena en España.

f) **El cuestionario utilizado está validado**, es decir, se ha comprobado que mide efectivamente lo que dice medir; y es fiable, es decir, se ha comprobado que todas las medidas que produce son repetibles.

- g) La presentación de los resultados se expone para distintas unidades de análisis: para el conjunto del centro de trabajo, para cada una de las secciones que lo componen, para cada puesto de trabajo (Art. 4.1.a RSP), sexo, edad, antigüedad, relación laboral, jornada en contrato, horario, días de la semana laborables trabajados. De esta manera se localizan los problemas y se facilita el diseño de las soluciones adecuadas (Art. 4 RSP).
- h) El proceso del método garantiza la elaboración de los documentos de evaluación de riesgos y de planificación de la acción preventiva (Art. 23 LPRL, Art. 7 RSP).
- i) “Triangula” los resultados, es decir, 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.
- j) Es una metodología de utilización pública y gratuita. Se obtiene en castellano a través de la web de ISTAS, en catalán, PSQCAT21, a través de la web de la Generalitat de Catalunya, y en gallego a través de la web de la Universidad de Santiago de Compostela.
- k) Esta metodología acredita el cumplimiento riguroso de los requisitos legales aplicables 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.

## **A. PROCESO DE INTERVENCIÓN**

### **Acuerdo de Evaluación de riesgos psicosociales y Planificación de la actividad preventiva.**

La firma del ACUERDO para la realización de la evaluación de riesgos psicosociales y la planificación de la actividad preventiva, utilizando el método COPSOQ-ISTAS21, se ha realizado en Sangolquí, febrero – marzo del 2010.

Dicho acuerdo contempla:

- La creación del GRUPO DE TRABAJO (a partir de ahora GT) que está compuesto por: Dra. Frecia Bravo Pardo en calidad de Egresada de la Maestría de riesgos del Trabajo de la Universidad Tecnológica Equinoccial de Quito.
- Realizar la evaluación en una muestra representativa del conjunto de mujeres de la empresa.
- Recoger la información de condiciones de trabajo y empleo, según sexo

## **B. PROYECTO PILOTO PARA ADAPTACIÓN DEL CUESTIONARIO**

Para obtener la información en base a la cual se evaluaron los riesgos psicosociales, del método CoPsoQ-istas21 se utilizó un cuestionario estandarizado que consta de 120 preguntas estructuradas en 4 partes: datos socio-demográficos y exposición a doble presencia (6 preguntas); datos sobre salud y bienestar (26 preguntas); condiciones de empleo y trabajo (19 preguntas) y exposiciones psicosociales (69 preguntas). En los anexos se puede consultar un cuestionario tipo al igual que se adjunta una tabla en la que se recogen las preguntas asociadas a cada una de las dimensiones de exposición a riesgos psicosociales y de los indicadores de salud.

En esta fase del proceso de intervención, el objetivo fue conseguir que la plantilla responda al cuestionario, condición indispensable para tener datos válidos para realizar la evaluación

### **B.1 ADAPTAR EL CUESTIONARIO**

El cuestionario consta de nueve preguntas que requieren adaptación a la realidad de la empresa. Son las preguntas relativas al sexo, edad, puesto de trabajo, departamento, antigüedad, relación laboral, jornada en el contrato, horario y días de la semana laborables. Estas preguntas son las unidades de análisis que tiene en cuenta el método, es decir, aquellas condiciones socio-demográficas y de trabajo para las que el método permite obtener información de la exposición a los riesgos psicosociales.

Cada una de estas nueve preguntas permite unos cambios distintos que se han resumido en las tres tablas siguientes y que son las tareas que se realizó para la configuración del cuestionario específico de la empresa.

### **B.2 PREGUNTAS QUE PUEDEN SUPRIMIRSE**

Existen preguntas que pueden suprimirse como lo muestra el cuadro 6 sin embargo para este estudio es considerada la pregunta sobre el sexo del personal ya que se la planteó en los/las obreros/as de la planta de confecciones de calzado y se la mantuvo en el cuestionario estandarizado pese a que todo el universo es femenino pero no se conoce la edad en la que fluctúan se mantienen los rangos de edad del personal al cual se aplicó el cuestionario. Este cuadro es el resultado de las indicaciones de la metodología de aplicación del Cuestionario ISTAS 21 versión media. (CoPsoQ istas21, 2006)

**CUADRO 3.7****Preguntas que se pueden suprimir en el cuestionario ISTAS 21, CAMBIO EFECTUADO**

PREGUNTA Y OPCIONES DE RESPUESTA POR DEFECTO	CAMBIO EFECTUADO	CAMBIOS POSIBLES	OBJETIVO	IMPLICACIONES DE LOS CAMBIOS
<b>1. Eres:</b> <input type="checkbox"/> 1 Mujer <input type="checkbox"/> 2 Hombre	<b>1. Eres:</b> <input type="checkbox"/> 1 Mujer <input type="checkbox"/> 2 Hombre  <b>SE MANTIENE LA PREGUNTA</b>	Eliminar la pregunta.	Garantizar el anonimato en empresas pequeñas o en las que hay pocos hombres o muy pocas mujeres	si se suprime esta pregunta no podrán analizarse las diferencias de exposición por sexo ni elaborar el documento de indicadores de igualdad.
<b>2. Edad</b> ¿Qué edad tienes? <input type="checkbox"/> 1 Menos de 26 años <input type="checkbox"/> 2 Entre 26 y 35 años <input type="checkbox"/> 3 Entre 36 y 45 años <input type="checkbox"/> 4 Entre 46 y 55 años <input type="checkbox"/> 5 Más de 55 años	<b>2. ¿Qué edad tienes?:</b> <input type="checkbox"/> 1 Menos de 26 años <input type="checkbox"/> 2 Entre 26 y 35 años <input type="checkbox"/> 3 Entre 36 y 45 años <input type="checkbox"/> 4 Entre 46 y 55 años <input type="checkbox"/> 5 Más de 55 años  <b>SE MANTIENE LA PREGUNTA Y LOS RANGOS</b>	Eliminar la pregunta.	Garantizar el anonimato en empresas pequeñas o en las que hay muy pocas personas de un determinado grupo de edad	Si se suprime esta pregunta no se podrá presentar ningún resultado por edad

Fuente: (CoPsoQ istas21, 2006)

Elaboración: La Autora

**B.3 PREGUNTAS CUYAS OPCIONES DE RESPUESTA PUEDEN SER MODIFICADAS.**

Las opciones de respuesta de algunas preguntas relativas a las condiciones de trabajo pueden modificarse para adaptarse a la realidad de la empresa. En la mayoría de casos, las opciones de respuesta que propone el CoPsoQ-istas21 se ajustan a la situación de la empresa; en este caso fue necesario cambiar los rangos en que fluctúan el tiempo de permanencia de los operarios de la planta de

confecciones de calzado con similitudes para la empresa en la que se planteó la encuesta, estas modificaciones fueron consideradas como se explica en el Cuadro 7, a más de ello se modificaron preguntas en lo que se refiere a los rangos esto se da de acuerdo al historial de los procesos productivos y planificación del departamento de operaciones.

### CUADRO 3.8

**Preguntas cuyas opciones de respuesta se pueden modificar, LAS PREGUNTAS NO SE PUEDEN SUPRIMIR.**

PREGUNTA Y OPCIONES DE RESPUESTA POR DEFECTO	CAMBIO EFECTUADO	CAMBIOS POSIBLES	OBJETIVO	IMPLICACIONES DE LOS CAMBIOS
16. Antigüedad Cuanto tiempo llevas trabajando en xxx? <input type="checkbox"/> 1 Menos de 30 días <input type="checkbox"/> 2 Entre 1 mes y hasta 6 meses <input type="checkbox"/> 3 Más de 6 meses y hasta 2 años <input type="checkbox"/> 4 Más de 2 años y hasta 5 años <input type="checkbox"/> 5 Más de 5 años y hasta 10 años <input type="checkbox"/> 6 Más de 10 años	<b>16. ¿Cuánto tiempo llevas trabajando en la empresa?</b> <input type="checkbox"/> 1 Menos de 30 días <input type="checkbox"/> 2 Entre 1 mes y hasta 6 meses <input type="checkbox"/> 3 Más de 6 meses y hasta 2 años <input type="checkbox"/> 4 Más de 2 años y hasta 5 años <input type="checkbox"/> 5 Más de 5 años y hasta 10 años <input type="checkbox"/> 6 Más de 10 años  <b>SE MANTIENE LOS RANGOS DEL PERIODO DE TRABAJO EN LA EMPRESA</b>	a. Eliminar algunas opciones de respuesta. B. Modificar el intervalo de las opciones de respuesta que se obtienen por defecto. C. Añadir un máxima de 3 opciones de respuesta más.	Localizar las exposiciones. Eliminar las opciones de respuesta que no se adecuen a la realidad de la empresa. Poder representar la realidad de las condiciones de trabajo de toda la plantilla en los intervalos de respuesta garantizando el anonimato.	Imprescindible para producir resultados específicos por antigüedad.

<p><b>17. Relación laboral</b> <b>¿Qué tipo de relación laboral tienes con XXX?</b> Soy fijo (tengo un contrato indefinido,...) Soy fijo discontinuo Soy temporal con contrato formativo (contrato temporal para la formación, en prácticas...) Soy temporal (contrato por obra y servicio, circunstancias de la producción, interinidad, etc.) Soy funcionario Soy interino Soy un/a tarde (aún siendo autónomo, en realidad trabajo para alguien del que dependo, trabajo para uno o dos clientes) Soy becario/a Trabajo sin contrato PREGUNTA Y OPCIONES POR DEFECTO</p>	<p><b>17. ¿Qué tipo de relación laboral tienes con la empresa?</b> <input type="checkbox"/> 1 Soy fijo (tengo un contrato indefinido,...) <input type="checkbox"/> 2 Soy fijo discontinuo <input type="checkbox"/> 3 Soy funcionario <input type="checkbox"/> 4 Trabajo sin contrato</p> <p><b>SE REALIZAN ESTOS CAMBIOS DE ACUERDO A LAS MODALIDADES DE CONTRATACION EN EL INTERIOR DE LA EMPRESA DATOS TOMADOS DESDE TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA</b></p>	<p>a) Eliminar alguna(s) opción(es) de respuesta. b) Modificar el redactado de las opciones de respuesta que se obtienen por defecto. c) Añadir un máximo de 3 opciones de respuesta más</p>	<p>Localizar las exposiciones. Eliminar la(s) opción(es) de respuesta que no se adecuen a la realidad de la empresa. Poder representar la realidad de las condiciones de trabajo de toda la plantilla en las opciones de respuesta. Garantizar el anonimato</p>	<p>Imprescindible para producir resultados específicos por tipo de contrato.</p>
<p><b>19. Horario</b> <b>¿Cuál es tu horario de trabajo?</b> Jornada partida (mañana y tarde) Turno fijo de mañana Turno fijo de tarde Turno fijo de noche Turnos rotatorios excepto el de noche Turnos rotatorios con el de noche</p>	<p><b>19. ¿Cuál es tu horario de trabajo?</b> <input type="checkbox"/> 1 Jornada de horas <input type="checkbox"/> 2 Turno fijo de mañana <input type="checkbox"/> 3 Turno fijo de tarde <input type="checkbox"/> 4 Turno fijo de noche</p> <p><b>MODIFICACIONES DE ACUERDO A LA PLANIFICACION DE LA PRODUCCION EN LA EMPRESA</b></p>	<p>a) Eliminar alguna(s) opción(es) de respuesta. b) Modificar el redactado de las opciones de respuesta que se obtienen por defecto. c) Añadir un máximo de 4 opciones de respuesta más</p>	<p>Localizar las exposiciones Eliminar la(s) opción(es) de respuesta que no se adecuen a la realidad de la empresa. Representar la realidad de las condiciones de trabajo de toda la plantilla en las opciones de respuesta. Garantizar el anonimato.</p>	<p>Imprescindible para producir resultados por tipo de distribución semanal de la jornada</p>
<p><b>20. Días de la</b></p>	<p><b>20. ¿Qué días de la</b></p>	<p>a) Eliminar</p>	<p>Localizar las</p>	<p>Imprescindible</p>



<p><b>semana laborables</b> <b>¿Qué días de la semana trabajas?</b> De lunes a viernes De lunes a sábado Sólo fines de semana o festivos De lunes a viernes y, excepcionalmente, sábados, domingos y festivos Tanto entre semana como fines de semana y festivos</p>	<p><b>semana trabajas?</b> [ ] 1 De lunes a viernes [ ] 2 De lunes a sábado [ ] 3 Sólo fines de semana o festivos [ ] 4 De lunes a viernes y, excepcionalmente, sábados, domingos y festivos [ ] 5 Tanto entre semana como fines de semana y festivos</p> <p><b>SE MODIFICA DE ACUERDO A LA PLANIFICACION DE PRODUCCION DE LA ORGANIZACION</b></p>	<p>alguna(s) opción(es) de respuesta. b) Modificar el redactado de las opciones de respuesta que se obtienen por defecto. c) Añadir un máximo de 4 opciones de respuesta más</p>	<p>exposiciones. Eliminar la(s) opción(es) de respuesta que no se adecuan a la realidad de la empresa. Representar la realidad de las condiciones de trabajo de toda la plantilla en las opciones de respuesta. Garantizar el anonimato</p>	<p>para producir resultados por tipo de distribución semanal de la jornada</p>
--	--	--	---	--

Fuente: (CoPsoQ istas21, 2006)

Elaboración: La Autora

#### **B.4 PREGUNTAS CUYAS OPCIONES DE RESPUESTA HAN DE CREARSE. PUESTOS Y DEPARTAMENTOS.**

Las preguntas referentes a los puestos de trabajo requirieron que se creen las opciones de respuesta en cada caso ya que son específicas de cada empresa. En cada empresa el nombre de los puestos y los departamentos es distinto por ende en la empresa en la que se aplicó el cuestionario fue específico para el área de producción en una planta de vestuario con sus líneas de producción descritas en el Cuadro 8, así también se considera el número de puestos de trabajo que rotan en un mes, y esto depende de la planificación del área de producción.

**CUADRO 3.9**  
**Preguntas cuyas opciones de respuesta han de crearse. PUESTOS Y DEPARTAMENTOS.**

PREGUNTA Y OPCIONES DE RESPUESTA POR DEFECTO	CAMBIO EFECTUADO	CAMBIOS POSIBLES	OBJETIVO	IMPLICACIONES DE LOS CAMBIOS
<p><b>9.</b>  <b>Departamentos, áreas, secciones, zonas.</b>  <b>Indica en qué departamento(s) o sección(es) trabajas en la actualidad/ has trabajado durante los últimos XX meses.</b></p>	<p><b>9. Indica en qué línea trabajas en la actualidad. Señala únicamente una opción</b>  <input type="checkbox"/> 1 A Jokies  <input type="checkbox"/> 2 B camuflaje  <input type="checkbox"/> 3 C tricot  <input type="checkbox"/> 4 D camisas-camisetas  <input type="checkbox"/> 1 E pesada  <input type="checkbox"/> 2 F corte  <b>LA ENCUESTA SE DIRIGE A LAS LINEAS DE PRODUCCION QUE SE ENCUENTRAN ESTABLECIDAS EN LA PLANTA VESTUARIO Y A LA QUE ESTA DIRIGIDA LA ENCUESTA.</b></p>	<p>Exige incluir los departamentos, secciones, zonas u otras unidades de gestión o agrupaciones de estas específicas de la empresa.  Si existen rotaciones entre unidades de gestión hay que establecer un periodo en meses para su consideración</p>	<p>Localizar las exposiciones.  Garantizar anonimato.</p>	<p>Imprescindible para producir resultados específicos por unidades de gestión de la empresa.</p>
<p><b>10. Puestos de trabajo</b>  <b>Señala el (o los) puesto(s) o que ocupas en la actualidad/ has ocupado en los últimos XX meses.</b></p>	<p><b>10. Señala el o los puestos de trabajo que has ocupado en los últimos 2 meses. Si has ocupado dos o más puestos señálos.</b>  <input type="checkbox"/> 1 Responsable de establecimiento  <input type="checkbox"/> 2 Puesto 1  <input type="checkbox"/> 3 Puesto 2  <input type="checkbox"/> 4 Puesto 3  <b>SE CAMBIA AL NUMERO DE VECES QUE PUEDEN CAMBIAR DE PUESTO DE ACUERDO AL HISTORIAL DADO POR EL DEPARTAMENTO DE PRODUCCION</b></p>	<p>Exige incluir los puestos de trabajo/ocupaciones o agrupaciones de estos, específicos de la empresa.  Si existen rotaciones entre puestos de trabajo, hay que establecer un periodo en meses para su consideración</p>	<p>Localizar exposiciones.  Garantizar anonimato.</p>	<p>Imprescindible para producir resultados específicos por puesto de trabajo / ocupación</p>

Fuente: (CoPsoQ istas21, 2006)

Elaboración: La Autora

**Sin embargo se tomó los criterios para definir los puestos de trabajo que son considerados como** unidades de análisis básicas, pero desde el punto de vista psicosocial no es necesario tratarlos todos por separado, bien por cuestiones de operatividad, cuando hay demasiados, como el caso de la empresa en la que se aplicó el cuestionario, o por cuestiones de anonimato.

En la clasificación de los puestos de trabajo se consideró el organigrama actualizado del departamento de Talento Humano. En las demás preguntas está incluido con la plantilla de contratación de forma directa por la empresa (por ejemplo en las exposiciones por puesto de trabajo, por turno, sexo). Si existe rotación de trabajadores y trabajadoras entre puestos de trabajo (independientemente de que legalmente se considere movilidad o no y que salarialmente sea reconocida o no), se concretó el tiempo mínimo a considerar para observar tales rotaciones en el último mes.

### **Decisión de las unidades de análisis para el informe preliminar**

Las nueve preguntas que aparecen en las tablas anteriores, además de poderse adaptar a la realidad de la empresa, son las unidades de análisis que tiene en cuenta el método CoPsoQ-istas21.

Se entiende como unidad de análisis una condición (puesto, turno, tipo de contrato, etc.) para la que podemos obtener información de la situación de exposición. La información de la exposición por unidades de análisis permite localizar las exposiciones y diseñar medidas preventivas más adecuadas a cada situación de exposición, por ello y de acuerdo a como está planteado u estudio se tomó la muestra única de la planta de vestuario.

El método genera un informe de resultados, que denominamos informe preliminar de evaluación de riesgos. En dicho informe aparecen los gráficos y tablas de las 20 dimensiones de riesgos psicosociales para el conjunto de la empresa.

Por defecto, es decir en el informe se presentan los resultados de las exposiciones por puesto de trabajo y sexo, por ser las dos unidades de análisis para las que se tiene más evidencia científica de desigualdades de exposición

**A más de lo indicado en las preguntas que se pueden modificar de acuerdo a lo indicado en la metodología para la aplicación de el cuestionario CoPsoQ-istas21** cabe mencionar que se buscaron sinónimos a nivel latino de ciertas palabras empleadas en el cuestionario base que por razones culturales no se entendía en el personal al cual se le planteó el cuestionario tal como lo describe en el cuadro 9

**CUADRO 3.10**  
**Preguntas con cambios de sinónimos latinos.**

PREGUNTA	PALABRA ORIGINAL	CAMBIO REALIZADO
9. Indica en qué línea trabajas en la actualidad. <i>Señala únicamente una opción</i>	9. Indica en qué línea trabajas en la actualidad. <i>Señala únicamente una opción</i> <input type="checkbox"/> 1 A <input type="checkbox"/> 2 B <input type="checkbox"/> 3 C <input type="checkbox"/> 4 D <input type="checkbox"/> 1 E <input type="checkbox"/> 2 F	9. Indica en qué línea trabajas en la actualidad. <i>Señala únicamente una opción</i> <input type="checkbox"/> 1 A <i>Jokies</i> <input type="checkbox"/> 2 B <i>camuflaje</i> <input type="checkbox"/> 3 C <i>tricot</i> <input type="checkbox"/> 4 D <i>camisas- camisetas</i> <input type="checkbox"/> 1 E <i>pesada</i> <input type="checkbox"/> 2 F <i>corte</i>
10. Señala el o los puestos de trabajo que has ocupado en los últimos 2 meses. <i>Si has ocupado dos o más puestos señálos.</i>	10. Señala el o los puestos de trabajo que has ocupado en los últimos 2 meses. <i>Si has ocupado dos o más puestos señálos.</i> <input type="checkbox"/> 1 Jefe o directivo <input type="checkbox"/> 2 Puesto 1 <input type="checkbox"/> 3 Puesto 2 <input type="checkbox"/> 4 Puesto 3	10. Señala el o los puestos de trabajo que has ocupado en los últimos 2 meses. <i>Si has ocupado dos o más puestos señálos.</i> <input type="checkbox"/> 1 <i>Responsable de línea</i> <input type="checkbox"/> 2 Puesto 1 <input type="checkbox"/> 3 Puesto 2 <input type="checkbox"/> 4 Puesto 3
19. ¿Cuál es tu horario de trabajo?	19. ¿Cuál es tu horario de trabajo? <input type="checkbox"/> 1 Jornada partida (mañana y tarde)	19. ¿Cuál es tu horario de trabajo? <input type="checkbox"/> 1 <i>Jornada de 8 horas en la mañana</i>

	<input type="checkbox"/> 2 Turno fijo de mañana <input type="checkbox"/> 3 Turno fijo de tarde <input type="checkbox"/> 4 Turno fijo de noche <input type="checkbox"/> 5 Turno fijo rotatorio excepto el de noche <input type="checkbox"/> 6 Turnos rotatorios con el de la noche <input type="checkbox"/> 7 Horario irregular	<input type="checkbox"/> 2 Turno fijo de mañana <input type="checkbox"/> 3 Turno fijo de tarde <input type="checkbox"/> 4 Turno fijo de noche
<b>25. Aproximadamente, ¿cuánto cobras neto al mes?</b>	<b>25. Aproximadamente, ¿cuánto cobras neto al mes?</b> valor dado en pesetas, se cambia rango de acuerdo al salario base y máximo en la organización	<b>25. Aproximadamente, ¿cuánto cobras neto al mes?</b> <input type="checkbox"/> 1 300 dólares o menos <input type="checkbox"/> 2 Entre 301 y 450 dólares <input type="checkbox"/> 3 Entre 451 y 600 dólares <input type="checkbox"/> 4 Entre 601 y 750 dólares <input type="checkbox"/> 5 Entre 751 y 900 dólares <input type="checkbox"/> 6 Entre 901 y 1.200 dólares <input type="checkbox"/> 7 Entre 1.201 y 1.500 dólares
<b>35. 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.</b>	<b>35. 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.</b>  a) ¿Tu puesto de trabajo se encuentra aislado del de tus compañeras ?  b) ¿Puedes hablar con tus compañeros o compañeras mientras estás trabajando? c) ¿Hay un buen ambiente entre tú y tus compañeros/as de trabajo? d) Entre compañeras/os ¿os ayudáis en el trabajo?  e) En el trabajo, ¿sientes que formas parte de un grupo?	<b>35. Las siguientes preguntas tratan de la relación con las compañeras de trabajo actualmente. Por favor, elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.</b>  a) ¿Tu puesto de trabajo se encuentra aislado del de tus compañeras ?  b) ¿Puedes hablar con tus compañeras mientras estás trabajando? c) ¿Hay un buen ambiente entre tú y tus compañeras de trabajo? d) Entre compañeras ¿ se ayudan en el trabajo?  e) En el trabajo, ¿sientes que formas parte de un grupo?

Fuente: (CoPsoQ istas21, 2006)  
 Elaboración: La Autora

### C. GENERAR EL CUESTIONARIO

Una vez tomadas todas las decisiones respecto a la adaptación del cuestionario y a los mecanismos de su distribución, respuesta y recogida, el cuestionario fue configurado y generado por el grupo de trabajo de manera física. El grupo de trabajo revisó el cuestionario antes de su distribución, poniendo especial atención a la información colocada en la plantilla del cuestionario en relación a su distribución, respuesta y recogida y a las preguntas cuyas opciones de respuesta hayan sido adaptadas.

Como se ha desarrollado en capítulos anteriores, se cuenta con una fuerte, rigurosa y amplia demostración científica de que los riesgos psicosociales son condiciones de trabajo, derivadas de la organización del trabajo, que pueden perjudicar la salud de los trabajadores y trabajadoras. En el ámbito laboral, desde la perspectiva de la prevención, los riesgos psicosociales representan la *exposición* (es decir, aquello que habrá que identificar, localizar y medir y que queremos reducir o eliminar), la organización del trabajo el *origen* (es decir, aquello sobre lo que habrá que actuar para eliminar, reducir o controlar la exposición a los riesgos psicosociales), y el Estrés, *el precursor* de las enfermedades o trastornos (cardiovasculares, musculoesqueléticas o de salud mental entre muchos otros) que son los efectos en salud de esta relación nociva. En este campo como en otros de la salud laboral, se interviene poco).

Una vez identificadas las exposiciones a factores de riesgo psicosocial (condiciones de trabajo para las que hay demostración científica de su efecto nocivo para la salud) con métodos adecuados desde el punto de vista científico, operativo y legal, habría

que desarrollar las medidas necesarias para su eliminación o control que será una actividad que la pondrá en práctica el responsable de la unidad de Seguridad de la Empresa con su equipo de trabajo ya que la prevención de riesgos psicosociales implicaría introducir cambios en la organización del trabajo (Vicente, 2009). Las transformaciones que se están introduciendo en muchas empresas de la mano de los procesos de mejora de calidad o de la organización del tiempo de trabajo son prueba de que la organización del trabajo no es intocable. Se trata de introducir cambios favorables para la salud, que ésta sea considerada un objetivo en la vida diaria de las empresas.

#### **D. INFORMACIÓN, DISTRIBUCIÓN Y RECOGIDA.**

El trabajo de campo se realizó en punto el 12 de febrero del 2011, se comunicó al personal en una de las reuniones del Sistema Integrado de Gestión que se llevan a cabo los días lunes y jueves a las 07 de la mañana en el interior de la empresa en la cual se explicó la plantilla valorada y validada en el Plan Piloto realizada en una planta de confecciones de calzado.

La respuesta del cuestionario se ha realizado en una sala adecuada en el interior de la organización, tomo alrededor de 45 a 60 minutos llenar todo el cuestionario. Una vez terminado se recogió los cuestionarios resueltos de manera aleatoria.

#### **E. INFORME PRELIMINAR PARA LA EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES.**

El Informe preliminar se ha generado en fecha mayo del 2011; siguiendo las recomendaciones del Manual de Elaboración del Informe para CoPsoQ istas 21.

(CoPsoQ istas21, 2006), el mismo que se presenta en el Capítulo cuatro a manera de resultados de la investigación.



## CAPITULO IV

### RESULTADOS

#### A. TASA DE RESPUESTA

La respuesta del cuestionario fue voluntaria, se completó el 100% de personal encuestado como muestra de estudio (contestaron 126 trabajadoras de los 126 a las que se les suministró el cuestionario).

Una tasa de respuesta aceptable debe situarse a partir del 60% de acuerdo al Manual para el Informe Preliminar para la evaluación de Riesgos Psicosociales porcentaje que cumple este estudio (CoPsoQ istas21, 2006).

La tabla siguiente muestra las respuestas de las unidades de análisis de puesto de trabajo y sexo, más las unidades de análisis que se escogió para la investigación, determinando el alcance de la evaluación

#### EVALUACION DE RIESGOS PSICOSOCIALES, ESTRÉS LABORAL, EN UNA PLANTA DE CONFECCIONES DE VESTUARIO, MEDIANTE EL CUESTIONARIO ADAPTADO ISTAS 21, PERIODO 2010 – 2011

**TABLA 4.1**  
**SEXO**

UNIDAD DE ANALISIS	ITEM ANALIZADO	TASA DE RESPUESTA	
		n	%
	MUJER	126	100%
SEXO	HOMBRE	0	0%

**Fuente y Elaboración: La Autora**

**EVALUACION DE RIESGOS PSICOSOCIALES, ESTRÉS LABORAL, EN UNA PLANTA DE CONFECCIONES DE VESTUARIO, MEDIANTE EL CUESTIONARIO ADAPTADO ISTAS 21, PERIODO 2010 – 2011**

**TABLA 4.2**  
**PUESTO DE TRABAJO**

UNIDAD DE ANALISIS	ITEM ANALIZADO	TASA DE RESPUESTA	
		n	%
PUESTO DE TRABAJO	RESPONSABLE DE LINEA	18	14.28%
	PUESTO 2	54	42.85%
	PUESTO 3	54	42.85%
	PUESTO 4	6	4.76%

Fuente y Elaboración: La Autora

**EVALUACION DE RIESGOS PSICOSOCIALES, ESTRÉS LABORAL, EN UNA PLANTA DE CONFECCIONES DE VESTUARIO, MEDIANTE EL CUESTIONARIO ADAPTADO ISTAS 21, PERIODO 2010 – 2011**

**TABLA 4.3**  
**EDAD**

UNIDAD DE ANALISIS	ITEM ANALIZADO	TASA DE RESPUESTA	
		n	%
EDAD	MENOS DE 26 ANOS	30	23.80%
	ENTRE 26 Y 35 ANOS	60	47.61%
	ENTRE 36 Y 45 ANOS	24	19.04%
	ENTRE 46 Y 55 ANOS	18	14.28%
	MAS DE 55 ANOS	0	0%

Fuente y Elaboración: La Autora

**EVALUACION DE RIESGOS PSICOSOCIALES, ESTRÉS LABORAL, EN UNA PLANTA DE CONFECCIONES DE VESTUARIO, MEDIANTE EL CUESTIONARIO ADAPTADO ISTAS 21, PERIODO 2010 – 2011**

**TABLA 4.4  
UNIDAD DE GESTION**

UNIDAD DE ANALISIS	ITEM ANALIZADO	TASA DE RESPUESTA	
		n	%
UNIDAD DE GESTION	JOCKIES	0	0%
	CAMUFLAJE	60	47.61%
	TRICOT	18	14.28%
	CAMISAS - CAMISETAS	18	14.28%
	PESADA	24	19.04%
	CORTE	6	4.76%

Fuente y Elaboración: La Autora

**EVALUACION DE RIESGOS PSICOSOCIALES, ESTRÉS LABORAL, EN UNA PLANTA DE CONFECCIONES DE VESTUARIO, MEDIANTE EL CUESTIONARIO ADAPTADO ISTAS 21, PERIODO 2010 – 2011**

**TABLA 4.5  
HORARIO**

UNIDAD DE ANALISIS	ITEM ANALIZADO	TASA DE RESPUESTA	
		n	%
HORARIO	A TIEMPO COMPLETO CON REDUCCION DE JORNADA	24	19.04%
	A TIEMPO COMPLETO	96	76.19%
	A TIEMPO PARCIAL CON REDUCCION DE JORNADA	6	4.76%
	A TIEMPO PARCIAL	0	0%

Fuente y Elaboración: La Autora

La tasa de respuestas conseguidas en la organización fue del 100% del número de cuestionarios programados a ser aplicados en la empresa de acuerdo al universo de la población planificada (126 encuestas).

### **CONDICIONES DE TRABAJO**

En este apartado se describen las condiciones de trabajo y empleo. Es importante tener en cuenta la información que proporcionan las tablas siguientes ya que dan pistas de las condiciones de trabajo que pueden estar en el origen de las exposiciones detectadas como problemáticas.

Las tablas a continuación muestran las CARACTERÍSTICAS SOCIO - DEMOGRÁFICAS de todas las mujeres que aplicaron a este cuestionario.

#### **EVALUACION DE RIESGOS PSICOSOCIALES, ESTRÉS LABORAL, EN UNA PLANTA DE CONFECCIONES DE VESTUARIO, MEDIANTE EL CUESTIONARIO ADAPTADO ISTATAS 21, PERIODO 2010 – 2011**

**TABLA 4.6**  
**EDAD**

¿Qué edad tienes?:	n	%
Menos de 26 años	30	23.80%
Entre 26 y 35 años	60	47.61%
Entre 36 y 45 años	24	19.04%
Entre 46 y 55 años	12	9.52%
Más de 55 años	0	0%

**Fuente y Elaboración: La Autora**

En las tablas siguientes se muestra la distribución por línea de producción y puesto de trabajo.

**EVALUACION DE RIESGOS PSICOSOCIALES, ESTRÉS LABORAL, EN UNA PLANTA DE CONFECCIONES DE VESTUARIO, MEDIANTE EL CUESTIONARIO ADAPTADO ISTAS 21, PERIODO 2010 – 2011**

**TABLA 4.7**  
**LINEA DE TRABAJO**

Indica en qué línea trabajas en la actualidad.

	n	%
<i>Señala únicamente una opción</i>		
Jokies	0	0.0%
Camuflaje	60	47.61%
Tricot	18	14.28%
Camisas- camisetas	18	14.28%
Pesada	24	19.04%
Corte	6	4.76%

**Fuente y Elaboración: La Autora**

**EVALUACION DE RIESGOS PSICOSOCIALES, ESTRÉS LABORAL, EN UNA PLANTA DE CONFECCIONES DE VESTUARIO, MEDIANTE EL CUESTIONARIO ADAPTADO ISTAS 21, PERIODO 2010 – 2011**

**TABLA 4.8**  
**PUESTO DE TRABAJO**

Señala el o los puestos de trabajo que has ocupado

en los últimos 2 meses. <i>Si has ocupado dos o más puestos señálos.</i>	n	%
Responsable de establecimiento	6	4.76%
Puesto 1	78	61.90%
Puesto 2	36	28.57%
Puesto 3	6	4.76%

**Fuente y Elaboración: La Autora**

Las tablas siguientes muestran las características de la **CONTRATACIÓ**

**EVALUACION DE RIESGOS PSICOSOCIALES, ESTRÉS LABORAL, EN UNA PLANTA DE CONFECCIONES DE VESTUARIO, MEDIANTE EL CUESTIONARIO ADAPTADO ISTAS 21, PERIODO 2010 – 2011**

**TABLA 4.9**  
**RELACIÓN LABORAL**

¿Qué tipo de relación laboral tienes con la empresa?	n	%
Soy fijo (tengo un contrato indefinido,...)	120	95.23%
Soy fijo discontinuo	6	4.76%
Soy funcionario	0	0.0%
Trabajo sin contrato	0	0.0%

**Fuente y Elaboración: La Autora**

**EVALUACION DE RIESGOS PSICOSOCIALES, ESTRÉS LABORAL, EN UNA PLANTA DE CONFECCIONES DE VESTUARIO, MEDIANTE EL CUESTIONARIO ADAPTADO ISTAS 21, PERIODO 2010 – 2011**

**TABLA 4.10**  
**ANTGUEDAD**

¿Cuánto tiempo llevas trabajando en la empresa?	n	%
Menos de 30 días	0	0.0%
Entre 1 mes y hasta 6 meses	0	0.0%
Más de 6 meses y hasta 2 años	18	14.28%
Más de 2 años y hasta 5 años	48	38.09%
Más de 5 años y hasta 10 años	36	28.57%
Más de 10 años	24	19.04%

**Fuente y Elaboración: La Autora**

Las siguientes tablas muestran las características de la Jornada.

**EVALUACION DE RIESGOS PSICOSOCIALES, ESTRÉS LABORAL, EN UNA PLANTA DE CONFECCIONES DE VESTUARIO, MEDIANTE EL CUESTIONARIO ADAPTADO ISTAS 21, PERIODO 2010 – 2011**

**TABLA 4.11  
HORAS TRABAJADAS**

Indica cuántas horas trabajaste la semana pasada para

la EMPRESA	N	%
30 horas o menos	0	0.0%
De 31 a 35 horas	6	4.76%
De 36 a 40 horas	30	23.80%
De 41 a 45 horas	12	9.52%
Más de 45 horas	78	61.90%

**Fuente y Elaboración: La Autora**

**EVALUACION DE RIESGOS PSICOSOCIALES, ESTRÉS LABORAL, EN UNA PLANTA DE CONFECCIONES DE VESTUARIO, MEDIANTE EL CUESTIONARIO ADAPTADO ISTAS 21, PERIODO 2010 – 2011**

**TABLA 4.12  
JORNADA EN CONTRATO**

Jornada en contrato	n	%
A tiempo completo con reducción de jornada (maternidad, paternidad, estudios, discapacidad.)	24	19.04%
A tiempo completo	96	76.19%
A tiempo parcial con reducción de jornada (maternidad, paternidad, estudios, discapacidad.)	6	4.76%
A tiempo parcial	0	0.0%

**Fuente y Elaboración: La Autora**

**EVALUACION DE RIESGOS PSICOSOCIALES, ESTRÉS LABORAL, EN UNA PLANTA DE CONFECCIONES DE VESTUARIO, MEDIANTE EL CUESTIONARIO ADAPTADO ISTATAS 21, PERIODO 2010 – 2011**

**TABLA 4.13**  
**DIAS DE LA SEMANA LABORABLES**

¿Qué días de la semana trabajas?	n	%
De lunes a viernes	36	28.57%
De lunes a sábado	6	4.76%
Sólo fines de semana o festivos	0	0.0%
De .lunes a viernes y, excepcionalmente, sábados, domingos y festivos	84	66.66%
Tanto entre semana como fines de semana y festivos	0	0.0%

**Fuente y Elaboración: La Autora**

**EVALUACION DE RIESGOS PSICOSOCIALES, ESTRÉS LABORAL, EN UNA PLANTA DE CONFECCIONES DE VESTUARIO, MEDIANTE EL CUESTIONARIO ADAPTADO ISTATAS 21, PERIODO 2010 – 2011**

**TABLA 4.14**  
**CAMBIOS DE DÍAS LABORABLES**

¿Con qué frecuencia te cambian los días de la semana que tienes establecido trabajar?	n	%
Siempre	6	4.76%
Muchas veces	54	42.85%
Algunas veces	60	47.61%
Sólo alguna vez	6	4.76%
Nunca	0	0.0%

**Fuente y Elaboración: La Autora**



**EVALUACION DE RIESGOS PSICOSOCIALES, ESTRÉS LABORAL, EN UNA PLANTA DE CONFECCIONES DE VESTUARIO, MEDIANTE EL CUESTIONARIO ADAPTADO ISTAS 21, PERIODO 2010 – 2011**

**TABLA 4.15  
HORARIO**

¿Cuál es tu horario de trabajo?	n	%
Jornada de 8 horas	126	100%
Turno fijo de mañana	0	0.0%
Turno fijo de tarde	0	0.0%
Turno fijo de noche	0	0.0%

**Fuente y Elaboración: La Autora**

**EVALUACION DE RIESGOS PSICOSOCIALES, ESTRÉS LABORAL, EN UNA PLANTA DE CONFECCIONES DE VESTUARIO, MEDIANTE EL CUESTIONARIO ADAPTADO ISTAS 21, PERIODO 2010 – 2011**

**TABLA 4.16  
ADAPTABILIDAD DE LA JORNADA**

¿Qué margen de adaptación tienes en la hora de entrada y salida?	n	%
No tengo ningún margen de adaptación en relación a la hora de entrada y salida	90	71.42%
Puedo elegir entre varios horarios fijos ya establecidos	0	0.0%
Tengo hasta 30 minutos de margen	36	28.57%
Tengo más de media hora y hasta una hora de margen	0	0.0%
Tengo más de una hora de margen	0	0.0%

**Fuente y Elaboración: La Autora**

**EVALUACION DE RIESGOS PSICOSOCIALES, ESTRÉS LABORAL, EN UNA PLANTA DE CONFECCIONES DE VESTUARIO, MEDIANTE EL CUESTIONARIO ADAPTADO ISTATAS 21, PERIODO 2010 – 2011**

**TABLA 4.17  
CAMBIO DE HORARIO**

¿Con qué frecuencia te cambian la hora que tienes establecida de entrada y salida?	n	%
Siempre	6	4.76%
Muchas veces	72	57.14%
Algunas veces	42	33.3%
Sólo alguna vez	0	0.0%
Nunca	6	4.76%

**Fuente y Elaboración: La Autora**

Las tablas siguientes muestran las características en relación al **DISEÑO DE LA TAREA**.

**EVALUACION DE RIESGOS PSICOSOCIALES, ESTRÉS LABORAL, EN UNA PLANTA DE CONFECCIONES DE VESTUARIO, MEDIANTE EL CUESTIONARIO ADAPTADO ISTATAS 21, PERIODO 2010 – 2011**

**TABLA 4.18  
MOVILIDAD FUNCIONAL**

¿Realizas tareas de distintos puestos de trabajo?	n	%
No	6	4.76%
Generalmente de nivel superior	0	0.0%
Generalmente de nivel inferior	6	4.76%
Generalmente del mismo nivel	90	71.42%
Tanto de nivel superior, como de nivel inferior, como del mismo nivel	6	4.76%
No lo sé	18	14.28%

**Fuente y Elaboración: La Autora**

**EVALUACION DE RIESGOS PSICOSOCIALES, ESTRÉS LABORAL, EN UNA PLANTA DE CONFECCIONES DE VESTUARIO, MEDIANTE EL CUESTIONARIO ADAPTADO ISTATAS 21, PERIODO 2010 – 2011**

**TABLA 4.19**  
**PARTICIPACION DIRECTA CONSULTIVA**

En el último año, ¿la dirección o tus superiores te han consultado sobre cómo mejorar la forma de producir o realizar el servicio?

	n	%
Siempre	12	9.52%
Muchas veces	0	0.0%
Algunas veces	6	4.76%
Sólo alguna vez	24	19.04%
Nunca	84	66.66%

**Fuente y Elaboración: La Autora**

**EVALUACION DE RIESGOS PSICOSOCIALES, ESTRÉS LABORAL, EN UNA PLANTA DE CONFECCIONES DE VESTUARIO, MEDIANTE EL CUESTIONARIO ADAPTADO ISTATAS 21, PERIODO 2010 – 2011**

**TABLA 4.20**  
**PARTICIPACIÓN DIRECTA DELEGATIVA**

En tu día a día, ¿tus superiores te permiten decidir cómo realizas tu trabajo (métodos, orden de las tareas)?

	n	%
Siempre	42	33.3%
Muchas veces	0	0%
Algunas veces	36	28.57%
Sólo alguna vez	42	33.3%
Nunca	0	0%

**Fuente y Elaboración: La Autora**

Las tablas siguientes muestran las características en relación con el **SALARIO**.

**EVALUACION DE RIESGOS PSICOSOCIALES, ESTRÉS LABORAL, EN UNA PLANTA DE CONFECCIONES DE VESTUARIO, MEDIANTE EL CUESTIONARIO ADAPTADO ISTAS 21, PERIODO 2010 – 2011**

**TABLA 4.21**  
**SALARIO**

Aproximadamente, ¿cuánto cobras neto al mes?	n	%
300 dólares o menos	48	38.09%
Entre 301 y 450 dólares	78	61.90%
Entre 451 y 600 dólares	0	0.0%
Entre 601 y 750 dólares	0	0.0%
Entre 751 y 900 dólares	0	0.0%
Entre 901 y 1.200 dólares	0	0.0%
Entre 1.201 y 1.500 dólares	0	0.0%

**Fuente y Elaboración: La Autora**

**EVALUACION DE RIESGOS PSICOSOCIALES, ESTRÉS LABORAL, EN UNA PLANTA DE CONFECCIONES DE VESTUARIO, MEDIANTE EL CUESTIONARIO ADAPTADO ISTAS 21, PERIODO 2010 – 2011**

**TABLA 4.22**  
**CORRESPONDENCIA TRABAJO-SALARIO**

El trabajo que realizas se corresponde con la categoría o grupo profesional que tienes reconocido salarialmente?	n	%
Sí	90	71.42%
No, el trabajo que hago es de una categoría o grupo superior al que tengo asignado salarialmente	12	9.52%
No, el trabajo que hago es de una categoría o grupo inferior al que tengo asignado salarialmente	0	0.0%
No lo sé	24	19.04%

**Fuente y Elaboración: La Autora**

**EVALUACION DE RIESGOS PSICOSOCIALES, ESTRÉS LABORAL, EN UNA PLANTA DE CONFECCIONES DE VESTUARIO, MEDIANTE EL CUESTIONARIO ADAPTADO ISTAS 21, PERIODO 2010 – 2011**

**TABLA 4.23**  
**COMPOSICIÓN DEL SALARIO**

Tu salario es	n	%
Fijo	126	100%
Una parte fija y otra variable	0	0.0%
Todo variable (a destajo, a comisión)	0	0.0%

**Fuente y Elaboración: La Autora**

**EVALUACION DE RIESGOS PSICOSOCIALES, ESTRÉS LABORAL, EN UNA PLANTA DE CONFECCIONES DE VESTUARIO, MEDIANTE EL CUESTIONARIO ADAPTADO ISTAS 21, PERIODO 2010 – 2011**

**TABLA 4.24**  
**SATISFACCIÓN DE SALARIO**

¿Tu trabajo está bien pagado?	n	%
Sí	84	66.66%
No	42	33.33%

**Fuente y Elaboración: La Autora**

Las tablas siguientes muestran las características en relación a la **PROMOCIÓN**

**EVALUACION DE RIESGOS PSICOSOCIALES, ESTRÉS LABORAL, EN UNA PLANTA DE CONFECCIONES DE VESTUARIO, MEDIANTE EL CUESTIONARIO ADAPTADO ISTAS 21, PERIODO 2010 – 2011**

**TABLA 4.25  
PROMOCIÓN**

Desde que entraste en la empresa, ¿has ascendido de categoría o grupo profesional?	n	%
Sí	0	0.0%
No	126	100%

Fuente y Elaboración: La Autora


**B. PREVALENCIA DE LA EXPOSICION**

La Tabla 26 presenta la prevalencia de exposición, es decir, la proporción de trabajadoras incluidas en cada situación de exposición (más desfavorable, intermedia y más favorable para la salud).

**EVALUACION DE RIESGOS PSICOSOCIALES, ESTRÉS LABORAL, EN UNA PLANTA DE CONFECCIONES DE VESTUARIO, MEDIANTE EL CUESTIONARIO ADAPTADO ISTAS 21, PERIODO 2010 – 2011**

**TABLA 4.26  
ORGANIZACIÓN DE LAS EXPOSICIONES EN FUNCIÓN DE LA PREVALENCIA**

DIMENSIÓN		MÁS DESFAVORABLE		SITUACIÓN INTERMEDIA		MÁS FAVORABLE	
		n	%	n	%	n	%
MÁS PROBLEMÁTICAS	Exigencias						
	psicológicas	87	69.04%	22.5	17.85%	16.5	13.09%
	cuantitativas						

	Doble presencia	72	57.14%	30	23.80%	24	19.4%
	Exigencias psicológicas cognitivas	63	50%	42	33.33%	21	16.66%
	Exigencias psicológicas emocionales	60	47.6%	46	36.50%	20	15.87%
	Apoyo social de los compañeros	48	38.09%	58	46.03%	20	15.87%
	Conflicto de rol	45	35.7%	54	42.8%	27	21.42%
	Esconder emociones	42	33.33%	66	52.38%	18	14.28%
	Previsibilidad	39	30.95%	72	57.1%	15	11.90%
	Sentimiento de Grupo	30	23.80%	82	65.07%	14	11.11%
	Influencia	27	21.42%	18	14.28%	81	64.28%
	Inseguridad sobre el futuro	25.5	20.23%	16.5	13.09%	84	66.66%
	Posibilidad de relación social	21	16.66%	30	23.80%	75	59.52%
	Estima	18	14.28%	52.5	41.66%	55.5	44.04%
	Calidad de liderazgo	16.5	13.09%	39	30.95%	70	55.55%
	Posibilidad de desarrollo	16.5	13.09%	15	11.90%	94.5	75%

	Control de los tiempos a disposición	15	11.90%	7.5	5.95%	103.5	82.14%
MENOS PROBLEMATICAS O FAVORABLES	Compromiso	13.5	10.71%	15	11.90%	97.5	77.38%
	Apoyo social de los superiores	8	6.34%	40	31.74%	78	61.90%
	Claridad de rol	7.5	5.95%	21	16.66%	97.5	77.38%
	Sentido del trabajo	6	4.76%	8	6.34%	112	88.88%

Fuente: (CoPsoQ istas21, 2006)  
Elaboración: La Autora

**Rojo:** *más desfavorable para la salud,*

**Amarillo:** *intermedio,*

**Verde:** *más favorable para la salud.*

La Tabla 26 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.

### **C. EXPOSICIÓN DIMENSIÓN A DIMENSIÓN EN FUNCIÓN DE LA PREVALENCIA**

En este apartado se explica cómo se presenta la información de las 20 dimensiones y el proceso de evaluación de riesgos, una vez analizados los resultados.

En primer lugar, 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 y, en cada una de ellas, se presenta la siguiente información:

**DEFINICIÓN:** Se describe el factor de riesgo y se presenta el porcentaje de trabajadoras en situación más desfavorable para la salud, de acuerdo a la tabulación de los datos, como se lo indica en la **Tabla 26 ORGANIZACIÓN DE LAS EXPOSICIONES EN FUNCIÓN DE LA PREVALENCIA**

La interpretación de los resultados se realizó siguiendo las pautas que a continuación se plantean, utilizando la matriz de orígenes y medidas preventivas para plasmar los resultados.

1) En la distribución de frecuencias... ¿qué pregunta/s concentran los mayores % de respuesta en los extremos (siempre + muchas veces; nunca + casi nunca)? ¿Qué porcentajes se encuentran en "algunas veces"? - Concreta las características de la exposición y orienta sobre su origen

2 Se localiza la exposición, si todas las columnas sobrepasan el 50% de prevalencia en situación desfavorable, deberemos considerar que la exposición es generalizada.

3) Tras la tabulación de los datos y tablas se puede considerar planes de acción para la mejora de las actividades que van en desmedro de la salud de las colaboradoras, con lo que las exposiciones y de las medidas preventivas, finalizará la evaluación de riesgos. Siendo esta acápite tema de otro estudio para su implementación

### **C.1 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 69,04% de trabajadoras está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto a las Exigencias psicológicas cuantitativas.

**EVALUACION DE RIESGOS PSICOSOCIALES, ESTRÉS LABORAL, EN UNA PLANTA DE CONFECCIONES DE VESTUARIO, MEDIANTE EL CUESTIONARIO ADAPTADO ISTAS 21, PERIODO 2010 – 2011**

**TABLA 4.27**  
**EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS CUANTITATIVAS**

Exigencias psicológicas cuantitativas.	Situación más desfavorable		Situación Intermedia		Más favorable	
	n	%	n	%	n	%
¿Tienes que trabajar muy rápido?	120	95.23%	0	0.0%	6	4.76%
La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?	78	61.90%	42	33.3%	6	4.76%
¿Tienes tiempo de llevar al día tu trabajo?	90	71.42%	24	19.04%	12	9.52%
¿Tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo?	60	47.61%	24	19.04%	42	33.3%

**Fuente y Elaboración: La Autora**

## **C.2 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 57.14% de trabajadoras está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto a la Doble presencia.

**EVALUACION DE RIESGOS PSICOSOCIALES, ESTRÉS LABORAL, EN UNA PLANTA DE CONFECCIONES DE VESTUARIO, MEDIANTE EL CUESTIONARIO ADAPTADO ISTAS 21, PERIODO 2010 – 2011**

**TABLA 4.10  
DOBLE PRESENCIA**

DOBLE PRESENCIA	Soy la principal responsable y hago la mayor parte de tareas familiares y domésticas, hago aproximadamente la mitad de las tareas familiares domesticas.		Hago más o menos una cuarta parte de las tareas familiares y domésticas		Sólo hago tareas muy puntuales no hago ninguna o casi ninguna de estas tareas	
	n	%	n	%	N	%
¿Qué parte del trabajo familiar y doméstico haces tú?:	90	71.42%	18	14.28%	18	14.28%
	SIEMPRE+MUCHAS VECES		ALGUNAS VECES		SOLO ALGUNA VEZ + NUNCA	
	N	%	N	%	N	%
Si faltas algún día de casa, ¿las tareas domésticas que realizas se quedan sin hacer?	54	42.85%	48	38.09%	24	19.04%
Cuando estás en la empresa ¿piensas en las tareas domésticas y familiares?	66	52.38%	24	19.04%	36	28.57%
¿Hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?	78	61.90%	30	23.80%	18	14.28%

**Fuente y Elaboración: La Autora**

### **C.3 Exigencias psicológicas cognitivas**

Se refieren al manejo de conocimientos, y no son ni negativas ni positivas por sí 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 50% de trabajadoras está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto a las Exigencias psicológicas cognitivas.

**EVALUACION DE RIESGOS PSICOSOCIALES, ESTRÉS LABORAL, EN UNA PLANTA DE CONFECCIONES DE VESTUARIO, MEDIANTE EL CUESTIONARIO ADAPTADO ISTAS 21, PERIODO 2010 – 2011**

**TABLA 4.29**  
**EXIGENCIAS PASICOLOGICAS COGNITIVAS**

Exigencias psicológicas cognitivas.	Siempre + muchas veces		Algunas veces		Solo alguna vez + nunca	
	n	%	n	%	n	%
¿Tu trabajo requiere memorizar muchas cosas?	66	52.38%	48	38.09%	12	9.52%
¿Tu trabajo requiere que tomes decisiones de forma rápida?	66	52.38%	48	38.09%	12	9.52%
¿Tu trabajo requiere que tomes decisiones difíciles?	18	14.28%	60	47.61%	48	38.09%
¿Tu trabajo requiere manejar muchos conocimientos?	102	80.95%	12	9.52%	12	9.52%

**Fuente y Elaboración: La Autora**

#### **C.4 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 47.6% de trabajadoras está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto a las Exigencias psicológicas emocionales.

**EVALUACION DE RIESGOS PSICOSOCIALES, ESTRÉS LABORAL, EN UNA PLANTA DE CONFECCIONES DE VESTUARIO, MEDIANTE EL CUESTIONARIO ADAPTADO ISTAS 21, PERIODO 2010 – 2011**

**TABLA 4.30**  
**EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS EMOCIONALES.**

Exigencias psicológicas emocionales.	Siempre +Muchas veces		Algunas pruebas		Solo alguna vez + nunca	
	n	%	n	%	n	%
¿Te cuesta olvidar los problemas del trabajo?	78	61.90%	24	19.04%	24	19.04%
¿Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?	54	42.8%	66	52.38%	6	4.76%
Se producen en tu trabajo momentos o situaciones desgastadoras emocionalmente?	48	38.09%	48	38.09%	30	23.80%

**Fuente y Elaboración: La Autora**

### **C.5 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 38.09% de trabajadoras está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto al Apoyo social de los compañeros.

**EVALUACION DE RIESGOS PSICOSOCIALES, ESTRÉS LABORAL, EN UNA PLANTA DE CONFECCIONES DE VESTUARIO, MEDIANTE EL CUESTIONARIO ADAPTADO ISTAS 21, PERIODO 2010 – 2011**

**TABLA 4.31**  
**APOYO SOCIAL DE LOS COMPAÑEROS.**

Apoyo social de los compañeros.	Siempre + muchas veces		Algunas veces		Solo alguna vez+ nunca	
	n	%	n	%	n	%
¿Recibes ayuda y apoyo de tus compañeras o compañeros?	36	28.57%	66	52.38%	24	19.04%
Tus compañeros o compañeras ¿están dispuestos a escuchar tus problemas en el trabajo?	24	19.04%	78	61.90%	24	19.04%
¿Hablas con tus compañeros o compañeras sobre cómo llevas a cabo tu trabajo?	84	66.66%	30	23.80%	12	9.52%

**Fuente y Elaboración: La Autora**

### **C.6 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 35.7% de trabajadoras está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto al Conflicto de rol.



**EVALUACION DE RIESGOS PSICOSOCIALES, ESTRÉS LABORAL, EN UNA PLANTA DE CONFECCIONES DE VESTUARIO, MEDIANTE EL CUESTIONARIO ADAPTADO ISTAS 21, PERIODO 2010 – 2011**

**TABLA 4.32  
CONFLICTO DE ROL**

Conflicto de rol.	Siempre + Muchas veces		Algunas veces		Solo alguna vez + nunca	
	n	%	n	%	n	%
	¿Haces cosas en el trabajo que son aceptadas por algunas personas y no por otras?	42	33.33%	60	47.61	24
¿Se te exigen cosas contradictorias en el trabajo?	72	57.14%	24	19.04%	30	23.80%
¿Tienes que hacer tareas que tú crees que deberían hacerse de otra manera?	36	28.57%	60	47.61%	30	23.80%
¿Tienes que realizar tareas que te parecen innecesarias?	30	23.80%	72	57.14%	24	19.04%

**Fuente y Elaboración: La Autora**

### **C.7 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 33.33% de trabajadoras está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto a Esconder emociones.

**EVALUACION DE RIESGOS PSICOSOCIALES, ESTRÉS LABORAL, EN UNA PLANTA DE CONFECCIONES DE VESTUARIO, MEDIANTE EL CUESTIONARIO ADAPTADO ISTAS 21, PERIODO 2010 – 2011**

**TABLA 4.33  
ESCONDER EMOCIONES**

Esconder emociones.	Siempre +		Algunas veces		Solo alguna vez +	
	muchas veces				nunca	
	n	%	n	%	n	%
¿Tu trabajo requiere que te calles tu opinión?	36	28.57%	60	47.61%	30	23.80%
¿Tu trabajo requiere que escondas tus emociones?	48	38.09%	72	57.14%	6	4.76%

**Fuente y Elaboración: La Autora**

## **C.8 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 30.95% de trabajadoras está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto a la Previsibilidad.

**EVALUACION DE RIESGOS PSICOSOCIALES, ESTRÉS LABORAL, EN UNA PLANTA DE CONFECCIONES DE VESTUARIO, MEDIANTE EL CUESTIONARIO ADAPTADO ISTAS 21, PERIODO 2010 – 2011**

**TABLA 4.34  
PREVESIBILIDAD**

Previsibilidad	Siempre + muchas veces		Algunas veces		Solo alguna vez + nunca	
	n	%	n	%	n	%
	¿En tu empresa se te informa con suficiente antelación de los cambios que pueden afectar a tu futuro?	48	38.09%	60	47.61%	18
¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?	30	23.80%	84	66.66%	12	9.52%

**Fuente y Elaboración: La Autora**

### **C.9 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 23.80% de trabajadoras está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto al Sentimiento de grupo.

**EVALUACION DE RIESGOS PSICOSOCIALES, ESTRÉS LABORAL, EN UNA PLANTA DE CONFECCIONES DE VESTUARIO, MEDIANTE EL CUESTIONARIO ADAPTADO ISTAS 21, PERIODO 2010 – 2011**

**TABLA 4.35**  
**SENTIMIENTO DE GRUPO**

Sentimiento de grupo. Distribución de frecuencias	Siempre + muchas veces		Algunas veces		Algunas veces + nunca	
	n	%	n	%	n	%
	¿Hay un buen ambiente entre tú y tus compañeros/as de trabajo?	18	14.28%	90	71.42%	18
Entre compañeras/os ¿se ayudan en el trabajo?	24	19.04%	84	66.66%	18	14.28%
En el trabajo, ¿sientes que formas parte de un grupo?	48	38.09%	72	57.14%	6	4.76%

**Fuente y Elaboración: La Autora**

### **C.10 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 21,42% de trabajadoras está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto a Influencia.

**EVALUACION DE RIESGOS PSICOSOCIALES, ESTRÉS LABORAL, EN UNA PLANTA DE CONFECCIONES DE VESTUARIO, MEDIANTE EL CUESTIONARIO ADAPTADO ISTAS 21, PERIODO 2010 – 2011**

**TABLA 4.36  
INFLUENCIA**

Influencia	Siempre +		Algunas veces		Algunas veces + nunca	
	Muchas veces					
	n	%	n	%	n	%
¿Tienes mucha influencia sobre las decisiones que afectan a tu trabajo?	30	23.80%	30	38.09%	48	38.09%
¿Tienes influencia sobre la cantidad de trabajo que se te asigna?	18	14.28%	18	4.76%	102	80.95%
¿Se tiene en cuenta tu opinión cuando se te asignan tareas?	0	0%	0	9.52%	114	90.47%
¿Tienes influencia sobre el orden en el que realizas las tareas?	60	47.61%	60	4.76%	60	47.61%

**Fuente y Elaboración: La Autora**

### **C.11 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 por qué la arbitrariedad es lo que caracteriza la asignación de la jornada, las tareas, la renovación de contrato; o bien por qué 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 trabajadora.

Un 20.23% de trabajadoras está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto a la Inseguridad sobre el futuro.

**EVALUACION DE RIESGOS PSICOSOCIALES, ESTRÉS LABORAL, EN UNA PLANTA DE CONFECCIONES DE VESTUARIO, MEDIANTE EL CUESTIONARIO ADAPTADO ISTAS 21, PERIODO 2010 – 2011**

**TABLA 4.37**  
**SEGURIDAD SOBRE EL FUTURO**

Inseguridad sobre el futuro. En estos momentos, Estas preocupada ?	Muy preocupada + bastante preocupada		Más o menos preocupada		Poco preocupada + nada preocupada	
	n	%	n	%	n	%
Por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedaras en paro?	114	90.47%	6	4.76%	6	4.76%
Por si te cambian de tareas contra tu voluntad?	42	33.33%	18	14.28%	66	52.38%
Por si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra tu voluntad?	78	61.90%	36	28.57%	12	9.52%
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.)?	102	80.95%	6	4.76%	18	14.28%

**Fuente y Elaboración: La Autora**



### C.12 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 16.66% de trabajadoras está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto a la Posibilidad de relación social.

**EVALUACION DE RIESGOS PSICOSOCIALES, ESTRÉS LABORAL, EN UNA PLANTA DE CONFECCIONES DE VESTUARIO, MEDIANTE EL CUESTIONARIO ADAPTADO ISTAS 21, PERIODO 2010 – 2011**

**TABLA 4.38**  
**EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS EMOCIONALES**

Posibilidad de relación social.	Siempre + muchas veces		Algunas veces		Solo alguna vez + nunca	
	n	%	n	%	n	%
¿Tu puesto de trabajo se encuentra aislado del de tus compañeras ?	18	14.28%	18	14.28%	90	71.42%
¿Puedes hablar con tus compañeros o compañeras mientras estás trabajando?	24	19.04%	42	33.3%	60	47.61%

**Fuente y Elaboración: La Autora**

### C.13 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 de 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, con si se paga un salario acorde con las tareas realizadas, etc.

Un 14.28% de trabajadoras está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto a Estima.

#### EVALUACION DE RIESGOS PSICOSOCIALES, ESTRÉS LABORAL, EN UNA PLANTA DE CONFECCIONES DE VESTUARIO, MEDIANTE EL CUESTIONARIO ADAPTADO ISTATAS 21, PERIODO 2010 – 2011

**TABLA 4.39**  
**ESTIMA**

Estima.	Siempre + muchas veces		Algunas veces		Alguna vez + nunca	
	n	%	n	%	n	%
Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco	12	9.52%	54	42.85%	60	47.61%
En las situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario	18	14.28%	30	23.80%	78	61.90%
En mi trabajo me tratan injustamente	18	14.28%	72	57.14%	36	28.57%
Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, el reconocimiento que recibo en mi trabajo me parece adecuado	24	19.04%	54	42.85%	48	38.09%

**Fuente y Elaboración: La Autora**

### C.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 13.09% de trabajadoras está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto a la Calidad del liderazgo.

#### EVALUACION DE RIESGOS PSICOSOCIALES, ESTRÉS LABORAL, EN UNA PLANTA DE CONFECCIONES DE VESTUARIO, MEDIANTE EL CUESTIONARIO ADAPTADO ISTAS 21, PERIODO 2010 – 2011

**TABLA 4.40**  
**CALIDAD DE LIDERAZGO**

Calidad del liderazgo.	Siempre + muchas veces		Algunas veces		Alguna vez + nunca	
	n	%	n	%	n	%
Tus actuales Jefes Inmediatos						
Se aseguran de que cada uno de las trabajadoras tiene buenas oportunidades de desarrollo profesional?	18	14.28%	24	19.04%	84	66.66%
Planifican bien el trabajo?	18	14.28%	42	33.3%	64	50.79%
Resuelven bien los conflictos?	18	14.28%	42	33.3%	66	52.38%
Se comunican bien con los trabajadores y trabajadoras?	12	9.52%	48	38.09%	66	52.38%

**Fuente y Elaboración: La Autora**

### C.15 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, sobretudo, 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 13.09% de trabajadoras está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto a las Posibilidades de desarrollo.

#### EVALUACION DE RIESGOS PSICOSOCIALES, ESTRÉS LABORAL, EN UNA PLANTA DE CONFECCIONES DE VESTUARIO, MEDIANTE EL CUESTIONARIO ADAPTADO ISTAS 21, PERIODO 2010 – 2011

**TABLA 4.41**  
**POSIBILIDADES DE DESARROLLO**

Posibilidades de desarrollo.	Siempre + Muchas veces		Algunas veces		Alguna vez + nunca	
	n	%	n	%	n	%
	¿Tu trabajo requiere que tengas iniciativa?	102	80.95%	12	9.52%	12
¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?	90	71.42%	12	9.52%	24	19.04%
¿La realización de tu trabajo permite que apliques tus habilidades y conocimientos?	90	71.42%	24	19.04%	12	9.52%
¿Tu trabajo es variado?	96	76.19%	12	9.52%	18	14.28%

**Fuente y Elaboración: La Autora**

### **C.16 Control de los tiempos a disposición**

Esta dimensión identifica el margen de autonomía de las trabajadoras 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. (Teófila, 2011)

Tiene que ver, por ejemplo, con la organización temporal de la carga de trabajo y su regulación, con la cantidad de trabajo asignado o con tener una plantilla muy ajustada que impide, en la práctica, que 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 11.90 % de trabajadoras está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto al Control de los tiempos a disposición

**EVALUACION DE RIESGOS PSICOSOCIALES, ESTRÉS LABORAL, EN UNA PLANTA DE CONFECCIONES DE VESTUARIO, MEDIANTE EL CUESTIONARIO ADAPTADO ISTAS 21, PERIODO 2010 – 2011**

**TABLA 4.42  
CONTROL DE LOS TIEPOS DE DISPOSICION**

Control de los tiempos a disposición	Siempre +muchas veces		Alguna vez		Solo alguna vez+ nunca	
	n	%	n	%	n	%
	¿Puedes decidir cuándo haces un descanso?	30	23.80%	24	19.04%	72
¿Puedes coger las vacaciones más o menos cuando tú quieres?	6	4.76%	0	0.0%	120	95.23%
¿Puedes dejar tu trabajo para charlar con una compañera?	18	14.28%	0	0.0%	108	85.71%
Si tienes algún asunto personal o familiar ¿puedes dejar tu puesto de trabajo al menos una hora sin tener que pedir un permiso especial?	6	4.76%	6	0.0%	114	90.47%

**Fuente y Elaboración: La Autora**

### C.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 10.71 % de trabajadoras está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto al Compromiso.

**EVALUACION DE RIESGOS PSICOSOCIALES, ESTRÉS LABORAL, EN UNA PLANTA DE CONFECCIONES DE VESTUARIO, MEDIANTE EL CUESTIONARIO ADAPTADO ISTAS 21, PERIODO 2010 – 2011**

**TABLA 4.43  
COMPROMISO**

Compromiso.	Siempre +muchas veces		Algunas veces		Solo alguna vez + nunca	
	n	%	n	%	n	%
¿Hablas con entusiasmo de tu empresa a otras personas?	90	71.42%	24	19.04%	12	9.52%
¿Te gustaría quedarte en la empresa en la que estás para el resto de tu vida laboral?	102	80.95%	0	0.0%	24	19.04%
¿Sientes que los problemas de tu empresa son también tuyos?	84	66.66%	30	23.80%	12	9.52%
¿Sientes que tu empresa tiene una gran importancia para ti?	114	90.47%	6	4.76%	6	4.76%

**Fuente y Elaboración: La Autora**

### C.18 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 6.34% de trabajadoras está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto al Apoyo social de los superiores.

#### EVALUACION DE RIESGOS PSICOSOCIALES, ESTRÉS LABORAL, EN UNA PLANTA DE CONFECCIONES DE VESTUARIO, MEDIANTE EL CUESTIONARIO ADAPTADO ISTAS 21, PERIODO 2010 – 2011

**TABLA 4.44**  
**APOYO SOCIAL DE LOS SUPERIORES**

Apoyo social de los superiores.	Siempre + muchas		Solo alguna vez+			
	veces		Algunas veces		nunca	
	n	%	n	%	n	%
¿Recibes ayuda y apoyo de tu inmediato o inmediata superior?	6	4.76%	30	23.80%	90	71.42%
¿Tu inmediata/o superior está dispuesto a escuchar tus problemas en el trabajo?	12	9.52%	24	19.04%	90	71.42%
¿Hablas con tu superior sobre cómo llevas a cabo tu trabajo?	6	4.76%	66	52.38%	54	42.85%

**Fuente y Elaboración: La Autora**



### C.19 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 5.95% de trabajadoras está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto a la Claridad de rol.

#### EVALUACION DE RIESGOS PSICOSOCIALES, ESTRÉS LABORAL, EN UNA PLANTA DE CONFECCIONES DE VESTUARIO, MEDIANTE EL CUESTIONARIO ADAPTADO ISTAS 21, PERIODO 2010 – 2011

**TABLA 4.45**  
**CLARIDAD DE ROL**

Claridad de rol.	Siempre + muchas		Algunas veces		Solo alguna vez +	
	veces				nunca	
	n	%	n	%	n	%
¿Sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en tu trabajo?	84	66.66%	36	28.57%	6	4.76%
¿Tu trabajo tiene objetivos claros?	102	80.95%	24	19.04%	0	0%
¿Sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad?	120	95.23%	0	0.0%	6	4.76%
¿Sabes exactamente qué se espera de ti en el trabajo?	84	66.66%	24	19.04%	18	14.28%

**Fuente y Elaboración: La Autora**

## C.20 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 4.76% de trabajadoras está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto al Sentido del trabajo.

### EVALUACION DE RIESGOS PSICOSOCIALES, ESTRÉS LABORAL, EN UNA PLANTA DE CONFECCIONES DE VESTUARIO, MEDIANTE EL CUESTIONARIO ADAPTADO ISTAS 21, PERIODO 2010 – 2011

**TABLA 4.46**  
**SENTIDO DEL TRABAJO**

Sentido del trabajo	Siempre + muchas veces				Solo alguna vez + nunca	
	veces		Alguna veces		nunca	
	n	%	n	%	n	%
¿Las tareas que haces te parecen importantes?	114	90.47%	6	4.76%	6	4.76%
¿Te sientes comprometido con tu profesión?	102	80.95%	18	14.28%	6	4.76%
¿Tienen sentido tus tareas?	120	95.23%	0	0.0%	6	4.76%

**Fuente y Elaboración: La Autora**

## CAPITULO V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES COMO MEDIDAS PREVENTIVAS PARA LA ORGANIZACIÓN

1. La presente investigación fue realizada en la población femenina de la empresa de confecciones de la planta de vestuario, la edad de las mujeres encuestadas fluctuó entre los 26 y 55 años de edad; el personal encuestado cumple con una jornada laboral de ocho horas diarias con la posibilidad de jornadas extendidas sin previo aviso.

2. Se concluye que las dimensiones más problemáticas en la planta de confecciones de vestuario fueron:

Exigencias psicológicas cuantitativas, (69.04% IC<sub>95%</sub>: 61.04 – 77%); doble presencia, (57.14% IC<sub>95%</sub>: 48.54 – 65.74%); exigencias psicológicas cognitivas, (50.00% IC<sub>95%</sub>: 41.27 – 58.73%); Exigencias psicológicas emocionales, las exigencias psicológicas moderas (47.60% IC<sub>95%</sub>: 38.88 – 56.32%).

3. El personal femenino de la planta de producción de vestuario tiene puestos fijos de trabajo en el interior de la organización con estabilidad laboral en contrato fijo e indefinido; con un tiempo promedio de trabajo prestado de cinco a diez años. No tiene posibilidad de ascender a un puesto de mayor jerarquía.

5. El personal de planta de confecciones de vestuario no puede planificar las horas extendidas aplicadas a su jornada laboral, puesto que permanece más de 5 horas por semana en horario extendido incluido sábado y domingo, a más de ello no tiene un periodo de adaptabilidad laboral. Sin embargo se encuentran satisfechas con el sueldo cancelado por su trabajo en el interior de la organización

6. El personal encuestado de la planta de vestuario indica que nunca son consultados por la dirección sobre cómo mejorar la forma de producir o realizar el servicio.

7. La exposición al Riesgo Psicosocial en Exigencias psicológicas cuantitativas se da porque el personal requiere trabajar muy rápido para cumplir con un estándar de producción, lo que evidencia que existe una incorrecta medición de los tiempos o una mala planificación en los procesos productivos en el interior de la organización

8. En la exposición de Riesgo Psicosocial, Doble presencia se evidencia insuficientes medidas de conciliación para las trabajadoras con altas cargas doméstico-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, con horarios o días laborables incompatibles con el trabajo de cuidado de las personas, hijos/as o la vida social.

9. Se concluye que en las exigencias Psicológicas Cognitivas existen pocas posibilidades para el desarrollo de habilidades, reflejando pasividad y estancamiento del trabajo, el personal femenino operario es asignado a una línea de producción y no pasa en otras áreas y tiene que autoformarse en el interior de la misma.

10. En el trabajo hay momentos o situaciones desgastadoras emocionalmente, el trabajo es desgastador, toma tiempo el olvidar los problemas del trabajo, las relaciones interpersonales en el trabajo no son las adecuadas, las jornadas excesivas por las horas extras implican una exposición mayor y producen una mayor

fatiga emocional que requerirá tiempos de reposo más largos los mismos que no se encuentran aplicados en el interior de la organización lo que conlleva a que las exigencias psicológicas emocionales estén en el cuarto lugar de prevalencia de los Riesgos Psicosociales.

### **RECOMENDACIONES DE MEDIDAS PREVENTIVAS**

Introducir cambios en la organización del trabajo, por ejemplo, en los métodos de trabajo, en la contratación, en la jornada, en la estructura salarial, en los procedimientos de asignación de tareas, horarios, entre otros muchos aspectos.

Para este acápite se trabajó con otros representantes de la empresa como el Jefe de Operaciones y representantes de los trabajadores, se indicaron las medidas preventivas, que intervienen en el origen, medidas de acompañamiento a las de origen y medidas de protección, considerando que para que una estrategia tenga éxito no debe centrarse en la persona, sino considerar la relación entre ella, su función, las condiciones y organización del trabajo haciendo prevalecer la prevención sobre la curación. (Solé María, 1999), (Angeles, 2008 - 2009)

**CUADRO 5.11****MEDIDAS PREVENTIVAS PARA LA EXIGENCIA PSICOLOGICA CUANTITATIVA**

<b>EXPOSICION Y LOCALIZACION</b>	<b>CONCRETAR LA EXPOSICION</b>	<b>ORIGEN</b>	<b>MEDIDAS PREVENTIVAS</b>
<b>Exigencias psicológicas cuantitativas 69.04%</b> trabajadoras expuestas a la situación más desfavorable para la salud.	Requiere trabajar muy rápido. Incorrecta medición de los tiempos o la mala planificación	Planilla ajustada (competitividad basada en reducir costos, materia prima ya es imposible). La situación se agrava cuando existe absentismo y sobredemanda de producción	Liberar tiempo: 1.mejorar equipamientos y útiles (que las tijeras corten bien, que las máquinas tengan el mantenimiento adecuado) 2. Redimensionar necesidad de la planilla de obreras en la planta de producción. 3.Contratar personal y crear nóminas para temporadas altas de producción con personal experimentada (puesto rotativo) para las líneas de producción 4.Contratar soporte administrativo para técnicos y mejorar situación administrativa.

Fuente y Elaboración: La Autora

**CUADRO 5.12**  
**MEDIDAS PREVENTIVAS PARA LA DOBLE PRESENCIA**

<b>EXPOSICION Y LOCALIZACION</b>	<b>CONCRETAR LA EXPOSICION</b>	<b>ORIGEN</b>	<b>MEDIDAS PREVENTIVAS</b>
<p><b>Doble presencia:</b>                      57.14% de la plantilla en situación de exposición más desfavorable para la salud</p>	<p>Hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez (61.90%)</p>	<p>Insuficientes medidas de conciliación para colectivo de trabajadoras con altas cargas doméstico-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.</p>	<p>1. Introducir progresivamente jornada intensiva de 6 a 14h, evita pérdida salarial de jornada reducida por cuidado de personas dependientes                      2. Calendarización de la distribución irregular de la jornada en producción directa (flexibilidad)</p>

Fuente y Elaboración: La Autora

**CUADRO 5.13**  
**MEDIDAS PREVENTIVAS PARA LAS EXIGENCIAS PSICOLOGICAS COGNITIVAS**

<b>EXPOSICION Y LOCALIZACION</b>	<b>CONCRETAR LA EXPOSICION</b>	<b>ORIGEN</b>	<b>MEDIDAS PREVENTIVAS</b>
<b>Exigencias psicológicas cognitivas 50%</b>	Pocas posibilidades para el desarrollo de habilidades, reflejando pasividad y estancamiento del trabajo.	Personal operario es asignado a una línea de producción y no pasa en otras áreas y tiene que autoformarse en el interior de la misma	Mantener programas de rotación por líneas de trabajo en las cuales aprenderán a confeccionar diferentes prendas. De esta manera se tendrá personal calificado en todas las áreas de producción, Plantear un programa de rotación de personal por línea de producción en coordinación con el jefe de operaciones.

Fuente y Elaboración: La Autora



**CUADRO 5.14**  
**MEDIDAS PREVENTIVAS PARA LA EXIGENCIA PSICOLOGICAS EMOCIONALES**

<b>EXPOSICION Y LOCALIZACION</b>	<b>CONCRETAR LA EXPOSICION</b>	<b>ORIGEN</b>	<b>MEDIDAS PREVENTIVAS</b>
<p><b>Exigencias psicológicas emocionales 47.6%</b></p>	<p>En el trabajo hay momentos o situaciones desgastadoras emocionalmente 38.09%</p> <p>El trabajo, en general, es desgastador emocionalmente 42.8%</p> <p>Te cuesta olvidar los problemas del trabajo 78%</p>	<p>Son las exigencias para no involucrarnos en la situación emocional derivada de las relaciones interpersonales que implica el trabajo las jornadas excesivas implican una exposición mayor y producen una mayor fatiga emocional que requerirá tiempos de reposo más largos.</p>	<p>Establecer procedimientos internos con criterios objetivos para los cambios en la jornada (alargamientos y reducciones de jornadas, cambio de horario, de día de la semana de fiesta, etc.) de forma justa y conocida por los trabajadores</p> <p>Establecer un proyecto de pausas activas en el interior de la organización.</p>

Fuente y Elaboración: La Autora

**CUADRO 5.15**  
**MEDIDAS PREVENTIVAS PARA APOYO SOCIAL DE COMPAÑEROS**

<b>EXPOSICION Y LOCALIZACION</b>	<b>CONCRETAR LA EXPOSICION</b>	<b>ORIGEN</b>	<b>MEDIDAS PREVENTIVAS</b>
<p><b>Apoyo social de los compañeros 38.09%</b></p>	<p><b>Las compañeras están dispuestas a escuchar tus problemas en el trabajo 19.04%</b>                      Recibes ayuda y apoyo de tus compañeras o compañeros 28.57%</p>	<p>La falta de apoyo entre compañeras puede tener que ver con las prácticas de gestión de personal que dificultan la cooperación y la formación de verdaderos equipos de trabajo, fomentando la competitividad individual.</p>	<p>Establecer mecanismos de participación efectiva en la toma de decisiones relacionadas con las integrantes de la línea de producción y las de la sección en la que se trabaja.                      Realizar programas de capacitación para mejorar las relaciones de compañerismo en las líneas de producción</p>

Fuente y Elaboración: La Autora

**CUADRO 5.16**  
**MEDIDAS PREVENTIVAS PARA CONFLICTO DE ROL**

<b>EXPOSICION Y LOCALIZACION</b>	<b>CONCRETAR LA EXPOSICION</b>	<b>ORIGEN</b>	<b>MEDIDAS PREVENTIVAS</b>
<b>Conflicto de rol</b> <b>35.7%</b>	Se te exigen cosas contradictorias en el trabajo 57.14%	El personal tiene que realizar la tarea de acuerdo a como se le indica este bien o mal y en un tiempo determinado.	Planificar charlas de capacitación e información de las diferentes órdenes de producción a ejecutar. Realizar la toma de tiempos y movimientos para determinar los estándares de producción por prenda a elaborar.

Fuente y Elaboración: La Autora

**CUADRO 5.17**  
**MEDIDAS PREVENTIVAS PARA ESCONDER EMOCIONES**

<b>EXPOSICION Y LOCALIZACION</b>	<b>CONCRETAR LA EXPOSICION</b>	<b>ORIGEN</b>	<b>MEDIDAS PREVENTIVAS</b>
<p><b>Esconder emociones</b>            33.33% trabajadoras expuestas a la situación más desfavorable para la salud.</p>	<p>Requiere callar la opinión y esconder sentimientos</p>	<p>Relación superiores/trabajador            Hay miedo a ser diferente (<i>no se quiere ser la oveja negra</i>) y además no es efectivo ser diferente (no tiene repercusión en las condiciones de trabajo).            No hay "espacio" para opinar.            No hay tiempo para escuchar</p>	<p>Formación en técnicas de asertividad y resolución de conflictos dirigido al personal de la planta de producción            Relación superiores/trabajadores:            Sumar a los criterios económicos, criterios sociales en la evaluación a mandos (rotación empleados).            Establecer mecanismos de participación efectiva de las trabajadoras en la toma de decisiones relacionadas con la propia tarea y las de la línea en la que se trabaja, acercando tanto como sea posible la ejecución al diseño de todas las dimensiones del propio trabajo (aumentar la autogestión en relación al cómo se trabaja)</p>

Fuente y Elaboración: La Autora

**CUADRO 5.18**  
**MEDIDAS PREVENTIVAS PARA LA PREVISIBILIDAD**

<b>EXPOSICION Y LOCALIZACION</b>	<b>CONCRETAR LA EXPOSICION</b>	<b>ORIGEN</b>	<b>MEDIDAS PREVENTIVAS</b>
<b>Previsibilidad</b> <b>30.95%</b>	La empresa te informa con suficiente antelación de los cambios que pueden afectar a tu futuro 38.09%	EL área de producción no siempre notifica con antelación los días en los que el personal tendrá que trabajar horario extendido. No se notifica del cambio de producto a ser elaborado. No se indica los plazos para entrega de los productos confeccionados.	Realizar reuniones con los líderes de producción para informar de las nuevas prendas a confeccionar y determinar las principales pautas a llevar en el proceso de producción. Planificar reuniones generales para informar al personal de las órdenes de producción a desarrollarse en cierta temporada.

Fuente y Elaboración: La Autora

**CUADRO 5.19**  
**MEDIDAS PREVENTIVAS PARA SENTIMIENTO DE GRUPO**

<b>EXPOSICION Y LOCALIZACION</b>	<b>CONCRETAR LA EXPOSICION</b>	<b>ORIGEN</b>	<b>MEDIDAS PREVENTIVAS</b>
<b>Sentimiento de grupo 23.80%</b>	Hay un buen ambiente entre tú y tus compañeras de trabajo 14.28% Entre compañeras ¿se ayudan en el trabajo 19.04%	En la planta de producción existe personas con experiencia de años y otras nuevas El personal cumple con la tarea independientemente de que si termina o no la compañera.	Planificar realizar trabajo en equipos. Planificar programas sociales de apoyo entre mujeres de la planta de producción. Incentivar el trabajo en grupo.

Fuente y Elaboración: La Autora

**CUADRO 5.20**  
**MEDIDAS PREVENTIVAS PARA INFLUENCIA**

<b>EXPOSICION Y LOCALIZACION</b>	<b>CONCRETAR LA EXPOSICION</b>	<b>ORIGEN</b>	<b>MEDIDAS PREVENTIVAS</b>
<b>Influencia</b> <b>21.42%</b>	El 47.61 % indica que tiene influencia sobre el orden en el que realiza la tarea. Ninguna persona de la plantillas indica que le consultan su opinión cuando le asignan tareas.	La planificación y las disposiciones se manejan de forma piramidal.	Realizar programas para mantener comunicado al personal de manera bilateral y no en una jerarquización piramidal.

Fuente y Elaboración: La Autora

**CUADRO 5.21**  
**MEDIDAS PREVENTIVAS PARA INSEGURIDAD SOBRE EL FUTURO**

<b>EXPOSICION Y LOCALIZACION</b>	<b>CONCRETAR LA EXPOSICION</b>	<b>ORIGEN</b>	<b>MEDIDAS PREVENTIVAS</b>
<p><b>Inseguridad sobre el futuro</b>  El 20.23% de la plantilla está en la situación más desfavorable para la salud</p>	<p>El 80.95% de la plantilla está preocupada por las variaciones salariales  61.90% está preocupada por variar el horario  33.33 % plantilla está preocupada por cambios de tareas</p>	<p><b>Variación del salario:</b>  - Subjetividad en la asignación de tramos y mejoras.  - El aumento de horas en su jornada de trabajo no es automática con el aumento de su salario</p> <p><b>Variación de horario</b></p>	<p>1. Describir las tareas, funciones y el salario, marcando prioridades claras y objetivas del puesto de trabajo, de forma justa y conocida por los trabajadores.  Para resolución de los conflictos de prioridades que se creen frente a órdenes contradictorias, se atenderá Prioritariamente a la orden dada por el mando superior. Si tienen el mismo rango, se atenderá prioritariamente a la orden del mando que tenga más antigüedad en el centro.</p> <p>2. Definir calendarios a principio de año, tal y como se establece en la resolución de ITSS del año 2003 (a fecha de hoy aún no</p>



		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Variación de los planes de trabajo sin preaviso.</li> <li>- Posible subjetividad por parte de los responsables en aplicar los horarios.</li> </ul> <p><b>Variación de tareas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Distribución de tareas de forma subjetiva.</li> <li>- Realización de funciones que no correspondan a la categoría.</li> <li>- Indefinición de límites, donde empiezan y acaban las tareas propias de los diferentes</li> </ul>	<p>cumplida) concretando la jornada diaria y semanal (horarios: ordenación diaria de la jornada: hora de entrada y salida; y ordenación semanal: concretar días de la semana y marcando festivos y vacaciones).</p> <p>Consolidación de horarios habituales: Mantener horarios y jornadas en los casos de trabajadoras que están realizado dicho horario desde hace más de 6 meses, mediante documento escrito facilitando copia a la trabajadora implicada.</p> <p>2.2. Mediante documento escrito consolidación del procedimiento para pasar a turno fijo: cuando haya una vacante en el turno fijo, adjudicación a la trabajadora más antigua.</p> <p>3. Con criterios objetivos para limitar el cambio indiscriminado de centro de trabajo, se cubrirán las vacantes de cualquier tipo mediante nuevos contratos.</p> <p>Alternativa: Se creará una <b>plantilla flotante (personal con contrato eventual)</b> para cubrir bajas y ausencias imprevistas, con las siguientes condiciones:</p> <p>Contratación de personal con condiciones de plantilla flotante formada por las diferentes categorías.</p> <p>El personal asignado no puede estar</p>
--	--	---	---

		<p>puestos de trabajo.  Subjetividad en la valoración de las nuevas tareas asignadas debido al cambio o posible promoción de categoría.</p>	<p>a más de 20 km de distancia del lugar de residencia de la trabajadora, mediante desplazamiento en transporte público, o no puede superar un tiempo de desplazamiento de 45 minutos desde su casa al centro de trabajo asignado  En cualquier caso, los desplazamientos mediante kilometraje o transporte público va a cargo de la empresa.  Esta plantilla flotante trabajará en un horario diario fijo.  Realizaran las mismas tareas y funciones durante el periodo que permanezca en la plantilla flotante.  Durante este periodo de tiempo, el trabajador recibirá un plus por este concepto.  Posibilidad de incorporarse voluntariamente a plantilla fija pasado 2 años tiempo de permanecer como plantilla flotante.  Para el resto de condiciones de trabajo se aplicaran las mismas condiciones que el resto de la plantilla  Establecer procedimientos internos con criterios objetivos para la distribución y asignación de tareas según funciones y grupo profesional, de forma justa y conocida por los trabajadores.  Que abarque a todos los trabajadores de forma rotativa (una propuesta es que el criterio objetivo</p>
--	--	---	--

			<p>sea la antigüedad de las trabajadoras, para decidir por qué trabajadora se empieza y cuál es el orden).</p> <p>Permitir la permuta entre trabajadores (si tú no puedes, el trabajador sea quien lo intercambia con otro trabajador).</p> <p>5. Establecer procedimientos internos con criterios objetivos para los cambios en la jornada (alargamientos y reducciones de jornadas, cambio de horario, de día de la semana de fiesta, etc.) de forma justa y conocida por los trabajadores. Que sea rotativo en la adjudicación (una propuesta es que el criterio objetivo sea la antigüedad de los trabajadores).</p> <p>Permitir la permuta entre trabajadores (si tú no puedes, el trabajador sea quien lo intercambia con otro trabajador).</p> <p>Compensar en tiempo a disposición del trabajador los alargamientos de jornada.</p> <p>6. Definir clara y objetivamente los procedimientos internos de aplicación para la asignación de tramos salariales, de forma justa y conocida por los trabajadores.</p>
--	--	--	--

Fuente y Elaboración: La Autora

**CUADRO 5.22**  
**MEDIDAS PREVENTIVAS PARA POSIBILIDAD DE RELACION SOCIAL**

<b>EXPOSICION Y LOCALIZACION</b>	<b>CONCRETAR LA EXPOSICION</b>	<b>ORIGEN</b>	<b>MEDIDAS PREVENTIVAS</b>
<b>Posibilidad de relación Social</b> <b>16.66%</b>	El 19.04% indica que puede hablar con las compañeras mientras está trabajando.	Excesiva carga de trabajo	Implementar programas claros de pausas activas controladas, considerando los estándares de producción de acuerdo a tiempos y movimientos

Fuente y Elaboración: La Autora

**CUADRO 5.23**  
**MEDIDAS PREVENTIVAS PARA ESTIMA**

<b>EXPOSICION Y LOCALIZACION</b>	<b>CONCRETAR LA EXPOSICION</b>	<b>ORIGEN</b>	<b>MEDIDAS PREVENTIVAS</b>
<p><b>Estima</b> 14.28% de la plantilla en situación más desfavorable para la salud</p>	<p>Los superiores me dan el reconocimiento que merezco (9.52%). En mi trabajo me tratan injustamente (14.28%). Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que realizo, el reconocimiento que recibo en mi trabajo me parece adecuado (19.04%).</p>	<p>Las operarias reciben el reconocimiento de su trabajo por parte de los usuarios, pero no por parte de la empresa (se contrata antes de promocionar). Existe correlación a la relación entre el salario y las responsabilidades</p>	<p>Tener en cuenta la promoción interna de los trabajadores: realizar convocatorias de puestos de trabajo vacantes en el ámbito interno antes de convocar externamente la plaza vacante. .</p>

Fuente y Elaboración: La Autora

**CUADRO 5.24**  
**MEDIDAS PREVENTIVAS PARA CALIDAD DE LIDERAZGO**

<b>EXPOSICION Y LOCALIZACION</b>	<b>CONCRETAR LA EXPOSICION</b>	<b>ORIGEN</b>	<b>MEDIDAS PREVENTIVAS</b>
<p><b>Calidad de liderazgo:</b>            13.09% trabajadoras en el puesto de operaria de producción directa en situación de exposición más desfavorable para la salud</p>	<p>Los superiores no se comunican bien (9.52%), no planifican bien trabajo(14.28%), no resuelven bien los problemas (14.28%), no se aseguran de que tengan oportunidades de desarrollo profesional(14.282%)</p>	<p>Política empresarial de gestión de la mano de obra y habilidades superiores</p>	<p><b>Medidas preventivas planteadas por el Grupo de Trabajo:</b>            Definir procedimientos de gestión de personas con el objetivo de mejorar el apoyo de superiores y encargadas de línea de producción en la realización del trabajo y el trato como personas y profesionales.            Medidas de acompañamiento: Formación a superiores y encargadas de línea para la implementación de nuevos procedimientos.  <b>Medidas preventivas concretadas en círculo de prevención:</b>  <b>Procedimientos para mejorar el apoyo de encargadas de línea:</b>            Que entre las tareas de las encargadas esté:            - distribuir el material            -distribuir accesorios            - vigilar el buen estado de las herramientas            - agilizar el mantenimiento de la maquinaria            - en casos de acumulación de trabajo: mover carros,            clasificar el material por colores, dificultad. etc.</p>

			<p><b>Procedimientos para mejorar el trato como profesionales y personas por parte de los superiores y encargadas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Que las encargadas informen de los cambios y consultas en el día a día para evitar fallos, para trabajar mejor ante imprevistos, etc.</li><li>- Que los superiores antes de cambiar un método les consulten y cómo mínimo lo justifiquen.</li><li>- Que las traten con respeto, es decir, que no les chillen, humillen y comparen con otras trabajadoras.</li></ul>
--	--	--	--

Fuente y Elaboración: La Autora

**CUADRO 5.25**  
**MEDIDAS PREVENTIVAS PARA POSIBILIDAD DE DESARROLLO**

<b>EXPOSICION Y LOCALIZACION</b>	<b>CONCRETAR LA EXPOSICION</b>	<b>ORIGEN</b>	<b>MEDIDAS PREVENTIVAS</b>
<p><b>Posibilidades de desarrollo:</b>            13.09% trabajadoras en el puesto de operaria de producción directa en situación de exposición más desfavorable para la salud</p>	<p>No se puede aplicar y mejorar habilidades y conocimientos(71.42%), el trabajo no es variado (76.19%) el trabajo no requiere que tengas iniciativa (80.95%) el trabajo permite aprender cosas nuevas (71.42%)</p>	<p>Parcelación del trabajo en movimientos de corta duración.            - estandarización de la forma de realización de las tareas,            - división radical entre tareas de ejecución y concepción,            - control piramidal</p>	<p><b>Medidas preventivas planteadas</b>            1. Movilidad funcional a tareas de otras secciones que suponga un enriquecimiento: aumentar el contenido –complejidad del trabajo y la variedad-cantidad.            2. Establecer mecanismos de participación efectiva en la toma de decisiones relacionadas con la propia tarea y las de la sección en la que se trabaja, acercando tanto como sea posible la ejecución a la concepción de todas las dimensiones del propio trabajo (aumentar la autogestión en el contenido y condiciones de trabajo):            Medidas acompañamiento:            a) Plan de formación para mandos intermedios y trabajadoras</p>



			<p><b>Medida preventiva planteada por dirección empresa</b>  Círculos de calidad con el objetivo de mejorar la eficiencia de procesos, aumentar calidad y el rendimiento empresarial, diseño jerárquico y estandarizado; en horas de trabajo; participación voluntaria.</p> <p><b>Medidas preventivas consensuadas</b>  <b>Círculos de calidad. Características:</b>  - Decisión consensuada entre dirección empresa y Riesgos del Trabajo de:  - Temas a tratar: 50% mejorar condiciones de trabajo; 50% mejorar eficiencia.  - Identificación de secciones, operaciones y trabajadoras según tema  - Implementación de propuestas previa evaluación de que no supone empeoramiento de condiciones de trabajo, atendiendo a criterios propuestos por RRTT (no intensificación, no estandarización, no inseguridad, no competitividad, no impacto</p>
--	--	--	---

			<p>empleo...)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Realización de una reunión informativa con todas las trabajadoras vinculadas para explicar el proceso para decidir voluntariamente su participación.</li> <li>- Todas las voluntarias participan en los círculos, que como máximo son de ocho trabajadoras.</li> <li>- Formación previa de ocho horas sobre prevención de riesgos psicosociales, círculos de calidad y habilidades de trabajo en grupo para todas las participantes.</li> </ul> <p><b>Promoción interna para cobertura de las vacantes en puestos de mayor cualificación en producción directa.</b> Diseño consensuado de procedimiento y criterios de acceso y valoración. Estas medidas preventivas sirven también para mejorar la influencia (círculos de calidad) y la estima (círculos de calidad y promoción interna</p>
--	--	--	---

Fuente y Elaboración: La Autora

**CUADRO 5.26****MEDIDAS PREVENTIVAS PARA CONTROL DE LOS TIEMPOS A DISPOSICIÓN**

<b>EXPOSICION Y LOCALIZACION</b>	<b>CONCRETAR LA EXPOSICION</b>	<b>ORIGEN</b>	<b>MEDIDAS PREVENTIVAS</b>
<b>Control de los tiempos a disposición</b> <b>11.90%</b>	El 4.76% puede dejar su puesto de trabajo al menos una hora sin tener que pedir un permiso especial. EL 23.80% puede decidir cuándo hacer un descanso 23.80% EL 14.28 % de la plantilla puede dejar el trabajo para charlar con una compañera	La cantidad de trabajo asignada no está acorde al tiempo designado para completar la tarea. Cambia la jornada laboral a extendida sin previo aviso	El área de producción deberá planificar las jornadas laborales tendrá un personal flotante.

**Fuente y Elaboración: La Autora**

**CUADRO 5.27**  
**MEDIDAS PREVENTIVAS PARA COMPROMISO**

<b>EXPOSICION Y LOCALIZACION</b>	<b>CONCRETAR LA EXPOSICION</b>	<b>ORIGEN</b>	<b>MEDIDAS PREVENTIVAS</b>
<b>Compromiso 10.71%</b>	Para el 66.66% de la plantilla siente que los problemas de la empresa son también suyos. El 90.47 % siente que la empresa tiene una gran importancia para ellas	Presencia de personal nuevo en la organización.	Realizar programas de inducción Facilitar la participación del trabajador en la gestión y en el rediseño organizacional. Proporcionar al director formación para la coordinación, gestión de recursos y en materia de dirección y gestión de personal.

Fuente y Elaboración: La Autora

**CUADRO 5.28  
MEDIDAS PREVENTIVAS PARA APOYO SOCIAL DE LOS SUPERIORES**

<b>EXPOSICION Y LOCALIZACION</b>	<b>CONCRETAR LA EXPOSICION</b>	<b>ORIGEN</b>	<b>MEDIDAS PREVENTIVAS</b>
<b>Apoyo social de los superiores 6.34%</b>	<p>El 4.76% de la plantilla asegura recibir ayuda y apoyo del inmediato superior.</p> <p>9.52% de la plantilla considera que el e inmediato superior está dispuesto a escuchar sus problemas en el trabajo</p> <p>El 4.76% habla con el superior sobre cómo llevar a cabo el trabajo.</p>	<p>Algunos de los líderes no brindan la ayuda necesaria para realizar el trabajo.</p> <p>Los líderes no tienen claro el rol sobre las operarias.</p> <p>Los líderes no conocen las habilidades para guiar al personal.</p>	<p>En el procedimiento de capacitación del área de Talento Humano se deberá crear programas de capacitación sobre liderazgo y relaciones interpersonales.</p> <p>Facilitar la participación del trabajador en la gestión y en el rediseño organizacional.-</p> <p>Proporcionar al director formación para la coordinación, gestión de recursos y en materia de dirección y gestión de personal</p>

Fuente y Elaboración: La Autora

**CUADRO 5.29**  
**MEDIDAS PREVENTIVAS PARA CLARIDAD DE ROL**

<b>EXPOSICION Y LOCALIZACION</b>	<b>CONCRETAR LA EXPOSICION</b>	<b>ORIGEN</b>	<b>MEDIDAS PREVENTIVAS</b>
<b>Claridad de Rol</b> <b>5.95%</b>	<i>El personal de la planta de producción de vestuario conoce claramente los deberes, derechos y obligaciones que tienen en el interior de la organización</i>		Riesgo controlado (las medidas de control o preventivas existentes son adecuadas).

Fuente y Elaboración: La Autora

**CUADRO 5.30**  
**MEDIDAS PREVENTIVAS PARA SENTIDO DE TRABAJO**

<b>EXPOSICION Y LOCALIZACION</b>	<b>CONCRETAR LA EXPOSICION</b>	<b>ORIGEN</b>	<b>MEDIDAS PREVENTIVAS</b>
<b>Sentido del Trabajo 4.76%</b>	Se encuentra enmarcado por tener un empleo, obtener ingresos y el trabajo tiene sentido	Ayuda a afrontar de una forma más positiva las exigencias laborales.	<b>Riesgo controlado</b> (las medidas de control o preventivas existentes son adecuadas).

Fuente y Elaboración: La Autora

## BIBLIOGRAFIA

- Angeles, A. V. (2008 - 2009). Intervención Socioeducativa y Promoción de la Salud ocupacional . Revista CUBana de Salud y Trabajo , 50 -60.
- ASEPAL (Asociación de empresas de equipos de protección personal). (2009). Efectos del Ruido. Programa de afiliados de la construpedia .
- Barrera Abad, M. (2010). Estrés en la Mujer Trabajadora . Salud - Slalud , N.A 563.
- Bravo, R. (2002). Condiciones de vida y desigualdad social, una propuesta para la selección de indicadores. CEPAL , 53-75.
- Carmen, B.S. (2009). La acción sindical frente al acoso sexual. España: SEG Color
- CIMOP - Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. (1999 - 2000). El Estrés en las mujeres Trabajadoras sus causas y sus consecuencias. España: Serie de Estudios 65.
- Col, M.L. (2005). Factores Psicosociales, Identificación de situaciones de Riesgo. España: Imagraf.
- CoPsoQ istas21. (2006). Manual para el Informe Preliminar para la Evaluación de Riesgos Psicosociales. En I. 21, CoPsoQ istas21 (pág. 35). España - Navarra.
- Corporación de Estudios y Publicaciones. (Octubre 2009). Código del Trabajo, Legislación Conexa, Jurisprudencia. Quito - Ecuador: Talleres de la Corporación de Estudios y Publicaciones.
- Darwich, y (21 DE AGOSTO DEL 2008). Cansancio Emocional. El Siglo de Torreón,siete.
- Digesa. (2005). Gestión Ambiental . Dirección General de Salud Ambiental .
- Gavino, V. V. (2010). Estrés, Vulnerabilidad y Resiliencia: Enfoque Clínico. Revisiones Médicas Vozandes , 35 -45.
- Gil Monte, P. (2005). El Síndrome de Quemarse por el Trabajo (Bourtout) una Enfermedad Laboral en la Sociedad del Bienestar. Unión Europea , Unión Europea: Pirámide.
- hhhttp://contenidos.universia.es/especiales/burn-out/index.htm. (s.f.). Burn Out o Síndrome del Quemado.
- INSHT. (2001). INSHT. España.



Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo - NTP 702. (2006). El Proceso de evaluación de los Factores Psicosociales. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España , 1-11.

Junta de Castilla y León. (2008). Conócelo y aprende hacerle frente, Guía del Estrés Laboral. España: Gráficas Angelma.

L., A. (7, (4), 2004). Evaluación de los Factores de Riesgo Psicosocial Combinado metodología Cuantitativa y Cualitativa. Arch Prev Riesgos Laborales , 134 - 142.

Legislación Ecuatoriana. (1986). Reglamento de Seguridad y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo, Decreto Ejecutivo 2393. Quito -Ecuador.

Leymann, H. (1990). Que es el Mobbing. Opencours Universia , 3.

Manpower. (05 de abril del 2011). Trabajo Nocturno. SUMMA .

María, B. A. (2010). ESTRÉS EN LA MUJER TRABAJADORA. SALUD - SALUD , N.A 563.

María, C. J. (2007). Seguridad e Higiene del Trabajo . Madrid: Tébar.

María, R. M. (N. 6- Enero-2007). Calidad de Vida y Estrés Laboral: La incidencia del Burnout En el Deporte de alto Rendimiento Madrileño. Revista Internacional de Ciencias del Deporte, 62 - 77.

Mateos, M. (29 de diciembre 2010). ALERTA CON EL FALSO "MOBBING". Expansion. com- expansion y empleo, 2.

nn. (1456). hiu. gfr , 78.

Organización Internacional del Trabajo. (s.f.). El Ruido en el Lugar de Trabajo. La Salud y la Seguridad en el Trabajo .

Organización Mundial de la Salud - Organización Panamericana de Salud. (2005). Estres Laboral en Píses Europeos .

Alvarado, Rubén N.M. (2009 ). Adaptación y Análisis Psicométrico de un cuestionario para evaluar Riesgos Psicosociales en el Trabajo en Chile: Versión Media del CoPsoQ. Revista Chilena Salud Pública, Vol 13 (7-16).

S. Moncada, C. L. (2005). ISTAS21: Versión en lengua castellana del Cuestionario Psicosocial de Copenhague (COPSOQ). ARCH PREV. Riesgos Laborales, 18 -29.

Salvador Moncada Luis, L. S. (2000). El Método COPSOQ (ISTAS 21, PSQCAT 21) de Evaluación de Riesgos Psicosociales . Instituto de Seguridad e Higiene del Trabajo - NTP 703 , 1-7.

Seguridad, A. C. (Mayo 1999). Una batería de Cuestionrios para el estudio de Estrés Ocupacional. Boletín Científico , 45 - 47.

Solé María, B. M. (1999). El Programa de ayuda al empleado (EAP): Intervención individual en la prevención de Reisgos Psicosociales. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene del Trabajo - NTP 780 , 1-6.

Valerio Garcia, A. (2001). Discriminación de Factores de Estrés Laboral entre ejecutivos y personal operativo en una micro empresa del Valle de México. Salud Laboral , 1-41.

# ***ANEXOS***

## **Anexo I**

Cuestionario adaptado a la empresa para realizar la evaluación de riesgos psicosociales.

## **INSTRUCCIONES PARA LLENAR EL CUESTIONARIO**

La respuesta al cuestionario que tienes en tus manos servirá para realizar la Evaluación de riesgos Psicosociales. Su objetivo es identificar y medir todas aquellas condiciones de trabajo relacionadas con la organización del trabajo que pueden representar un riesgo para la salud. Los resultados colectivos del cuestionario nos servirán para mejorarlas.

Se trata de un cuestionario **CONFIDENCIAL y ANÓNIMO**. Toda la información será analizada por personal técnico sujeto al mantenimiento del secreto profesional y utilizada exclusivamente para los fines descritos. En el informe de resultados no podrán ser identificadas las respuestas de ninguna persona de forma individualizada. Su contestación es **INDIVIDUAL**. Por ello, te pedimos que respondas sinceramente a cada una de las preguntas sin previa consulta ni debate con nadie y que sigas las instrucciones de cada pregunta para contestar.

La mayoría de preguntas tienen **varias opciones de respuesta y debes señalar con una "X" la respuesta que consideres que describe mejor tu situación** (por ejemplo, escogiendo una sola opción entre las posibles respuestas: "*siempre / muchas veces / algunas veces / sólo alguna vez / nunca*"). En otras preguntas no se trata de marcar una opción, sino de responder con un número. En la última página tienes un espacio para aportar cualquier comentario que quieras realizar respecto a este cuestionario y tus condiciones de trabajo. **Si tienes más de un empleo**, te pedimos que refieras todas tus respuestas solamente al que haces en la **EMPRESA**.

Forma de recogida del cuestionario: **Una vez contestado este será recogido el lunes 28 de febrero del 2011. Esta introducción al cuestionario supone una garantía legal de que todo el personal que va a trabajar para esta evaluación de riesgos, asumen y cumplen rigurosamente con todos y cada uno de los preceptos legales y éticos de protección de la intimidad y de los datos e informaciones personales. Una vez analizados, todos los cuestionarios serán destruidos.**

**MUCHAS GRACIAS POR TU COLABORACIÓN;**

**CUESTIONARIO TIPO PARA LA EVALUACION DE RIESGOS CoPsoQ ISTAS 21,  
versión 1.5**

**Versión media para empresas de 25 y más trabajadoras**

**Febrero 2011**

**Responsable: Dra. Frecia Bravo Pardo**

**I. En primer lugar, nos interesan algunos datos sobre ti y el trabajo doméstico-familiar**

**1. Eres:**

1 Mujer

2 Hombre

**2. ¿Qué edad tienes?:**

1 Menos de 26 años

2 Entre 26 y 35 años

3 Entre 36 y 45 años

4 Entre 46 y 55 años

5 Más de 55 años

**3. ¿Qué parte del trabajo familiar y doméstico haces tú?:**

4 Soy la 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

**4. Contesta a las siguientes preguntas sobre los problemas para compaginar las tareas doméstico-familiares y el empleo. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de las preguntas**

Siempre   Muchas   Algunas   Sólo alguna   Nunca

a) Si faltas algún día de casa,

¿las tareas domésticas que realizas se quedan sin hacer?

4       3       2       1       0

b) Cuando estás en la empresa ¿piensas en las tareas domésticas y familiares?

4       3       2       1       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.**

**5. En general, dirías que tu salud es:**

4 Excelente

3 Muy buena

2 Buena

1 Regular

0 Mala



**6. Por favor, di si te parece CIERTA O FALSA cada una de las siguientes frases.**

**Responde a todas las preguntas y elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.**

Totalmente Bastante No lo sé Bastante Totalmente  
Cierta Falsa

a) Me pongo enfermo/a más fácilmente que otras personas

0 1 2 3 4

b) Estoy tan sana/o como cualquiera

4 3 2 1 0

c) Creo que mi salud va a empeorar

0 1 2 3 4

d) Mi salud es excelente

4 3 2 1 0

**7. Las preguntas que siguen se refieren a cómo te has sentido DURANTE LAS ÚLTIMAS CUATRO SEMANAS. Por favor, responde a todas las preguntas y elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas**

**Durante las últimas cuatro semanas,**

Siempre Casi Muchas Algunas Sólo alguna Nunca  
Siempre veces vez

a) ¿Has estado muy nervioso/a?

0 1 2 3 4 5

b) ¿Te has sentido tan bajo/a de moral quenada podía animarte?

[ ]0            [ ]1            [ ]2            [ ]3            [ ]4            [ ]5

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

**8. ¿DURANTE LAS ÚLTIMAS CUATRO SEMANAS con qué frecuencia has tenido los siguientes problemas? Por favor, responde a todas las preguntas y elige**

**UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.**

**Durante las últimas cuatro semanas**

Siempre      Muchas      Algunas      Sólo alguna      Nunca  
veces            vez

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 agobiada

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 forma clara?

4      3      2      1      0

**III. Las siguientes preguntas tratan de tu empleo actual y tus condiciones de trabajo**

**9. Indica en qué línea trabajas en la actualidad. Señala únicamente una opción.**

1 A Jokies

2 B camuflaje

3 C tricot

4 D camisas- camisetas

1 E pesada

2 F corte

**10. Señala el o los puestos de trabajo que has ocupado en los últimos 2 meses.**

***Si has ocupado dos o más puestos señálos.***

1 Responsable de línea

2 Puesto 1

3 Puesto 2

4 Puesto 3

**11. ¿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

**12. En el último año, ¿la dirección o 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

**13. 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

**14. ¿El trabajo que realizas se corresponde con la categoría o grupo profesional que tienes reconocido salarialmente?**

1 Sí

2 No, el trabajo que hago es de una categoría o grupo superior al que tengo asignado salarialmente

3 No, el trabajo que hago es de una categoría o grupo inferior al que tengo asignado salarialmente

4 No lo sé

**15. Desde que entraste en la empresa, ¿has ascendido de categoría o grupo profesional?**

1 Sí

2 No

**16. ¿Cuánto tiempo llevas trabajando en la empresa?**

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 y hasta 5 años

5 Más de 5 años y hasta 10 años

6 Más de 10 años

**17. ¿Qué tipo de relación laboral tienes con la empresa?**

1 Soy fijo (tengo un contrato indefinido,...)

2 Soy fijo discontinuo

3 Soy funcionario

4 Trabajo sin contrato

**18. Tu contrato es:**

1 A tiempo completo con reducción de jornada (maternidad, paternidad, estudios, discapacidad.)

2 A tiempo completo

3 A tiempo parcial con reducción de jornada (maternidad, paternidad, estudios, discapacidad.)

4 A tiempo parcial

**19. ¿Cuál es tu horario de trabajo?**

1 Jornada de 8 horas en la mañana

2 Turno fijo de mañana

3 Turno fijo de tarde

4 Turno fijo de noche

**20. ¿Qué días de la semana trabajas?**

1 De lunes a viernes

2 De lunes a sábado

3 Sólo fines de semana o festivos

4 De lunes a viernes y, excepcionalmente, sábados, domingos y festivos

5 Tanto entre semana como fines de semana y festivos

**21. ¿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

**22. ¿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

**23. ¿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

**24. Indica cuántas horas trabajaste la semana pasada para la EMPRESA**

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

**25. Aproximadamente, ¿cuánto cobras neto al mes?**

1 300 dólares o menos

2 Entre 301 y 450 dólares

3 Entre 451 y 600 dólares

4 Entre 601 y 750 dólares

5 Entre 751 y 900 dólares

6 Entre 901 y 1.200 dólares

7 Entre 1.201 y 1.500 dólares



**26. Tu salario es**

- 1 Fijo
- 2 Una parte fija y otra variable
- 3 Todo variable (a destajo, a comisión)

**27. ¿Tu trabajo está bien pagado?**

- 1 Sí
- 2 No

**IV. Las preguntas a continuación tratan de los contenidos y exigencias de tu trabajo actual.**

**28. 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    Sólo alguna    Nunca  
Veces            vez

a) ¿Tienes que trabajar muy rápido?

- 4             3             2             1             0

b) ¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?

- 4             3             2             1             0

c) ¿Tienes tiempo de llevar al día tu trabajo?

- 0             1             2             3             4

d) ¿Tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo?

- 0             1             2             3             4

**29. Estas preguntas tratan sobre las exigencias cualitativas de tu trabajo**

**actual.** *Por favor, elige **UNA SOLA RESPUESTA** para cada una de ellas.*

Siempre    Muchas    Algunas    Sólo alguna    Nunca  
Veces            vez

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

**30. Estas preguntas tratan sobre el margen de autonomía que tienes en el trabajo actual. Por favor, elige **UNA SOLA RESPUESTA** para cada una de ellas.**

Siempre    Muchas    Algunas    Sólo alguna    Nunca  
Veces                    vez

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 una 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 especial?

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

**31. 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**

Siempre    Muchas    Algunas    Sólo alguna    Nunca  
Veces            vez

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 realización de tu trabajo permite que apliques tus habilidades y conocimientos?

4            3            2            1            0

c) ¿Las tareas que haces te parecen importantes?

4            3            2            1            0

d) ¿Te sientes comprometido con tu profesión?

4            3            2            1            0

e) ¿Tienen sentido tus tareas?

4            3            2            1            0

f) ¿Tu trabajo es variado?

4            3            2            1            0

g) ¿Tu trabajo requiere manejar muchos conocimientos?

4            3            2            1            0

h) ¿Hablas 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

**32. 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 preocupada?**

Muy      Bastante      Más o menos      Poco      Nada

a) por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedaras en paro?

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 varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especies, etc.)?

4      3      2      1      0

**33. 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      Algunas      Sólo alguna      Nunca  
Veces      veces      vez

a) ¿Sabes exactamente qué margen de autonomía 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 antelación de 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

**34. 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    Algunas    Sólo alguna    Nunca  
Veces    veces    vez

a) ¿Recibes ayuda y apoyo de tus compañeras o compañeros?

4       3       2       1       0

b) Tus compañeros o compañeras ¿están dispuestos a escuchar tus problemas en el trabajo?

4       3       2       1       0

c) ¿Hablas con tus compañeros o compañeras sobre cómo llevas a cabo tu trabajo?

4       3       2       1       0

d) ¿Recibes ayuda y apoyo de tu inmediato o inmediata 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

**35. 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              Algunas              Sólo alguna              Nunca  
Veces              veces              vez

a) ¿Tu puesto de trabajo se encuentra aislado del de tus compañeras ?

0              1              2              3              4

b) ¿Puedes hablar con tus compañeros o compañeras 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 ayudan en el trabajo?

4              3              2              1              0

e) En el trabajo, ¿sientes que formas parte de un grupo?

4              3              2              1              0

**36. Las siguientes preguntas tratan de la relación con tus jefes inmediatos en el trabajo actual. Por favor, elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.**

**¿Tus actuales jefes inmediatos...**

Siempre      Muchas              Algunas              Sólo alguna              Nunca  
Veces              veces              vez



a) se aseguran de que cada uno de las trabajadoras 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

**37. En relación con tu trabajo actual, ¿estás satisfecho/a con ...**

Siempre      Muchas      Algunas      Sólo alguna      Nunca  
Veces      veces      vez

a) tus perspectivas 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, tomándolo todo en consideración?

4      3      2      1      0

**38. Por favor, di si te parece CIERTA O FALSA cada una de las siguientes frases. Por favor, responde a todas las preguntas y elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.**

Siempre	Muchas	Algunas	Sólo alguna	Nunca
Veces	veces	vez		

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

0      1              2              3              4

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

**¡MUCHAS GRACIAS POR TU TIEMPO Y COLABORACIÓN**

## **Anexo II**

Cronograma de actividades para las exposiciones  
en función de la prevalencia.





		Crear un procedimiento que permita la permuta entre trabajadores																			
12		Disminuir la excesiva carga de trabajo	Implementar programas claros de pausas activas controladas, considerando los estándares de producción de acuerdo a tiempos y movimientos	Gerente General Jefe de Operaciones																	
13		Determinar la correlación entre el trabajo y la paga	Propiciar un plan de carrera en el interior de la organización	Gerente General Jefe de Operaciones																	
14		Crear una política empresarial de egstetión de la mano de obra y habilidades superiores	Plantear medidas preventivas por el Grupo de Trabajo	Gerente General/ Jefe de Operaciones/Jefe de Talento Humano																	
			Plantear formación capacitación a las colaboradoras de las plantas de producción como asus líderes.																		
			Crear Iso Círculos de calidad con el objetivo de mejorar el rendimiento empresarial																		
			En el procedimiento de capacitación del área de Talento Humano se deberá crear programas de capacitación sobre liderazgo y relaciones interpersonales.																		

Fuente y Elaboración: La Autora