

**Evaluación psicosocial en guardias
de la empresa de seguridad
OMNISEPRYEL Cía. Ltda.
Elaboración de un plan de
intervención de acuerdo a resultados**

Aguilera Vidal, Henry Nelson
Mite Calero, Wenceslao

**Evaluación psicosocial en guardias
de la empresa de seguridad
OMNISEPRYEL Cía. Ltda.
Elaboración de un plan de
intervención de acuerdo a resultados**

**Aguilera Vidal, Henry Nelson
Mite Calero, Wenceslao**

**Evaluación psicosocial en guardias
de la empresa de seguridad
OMNISEPRYEL Cía. Ltda.
Elaboración de un plan de
intervención de acuerdo a resultados**

Título original: Evaluación psicosocial en guardias
de la empresa de seguridad
OMNISEPRYEL Cía. Ltda.
Elaboración de un plan de
intervención de acuerdo a resultados

Primera edición: febrero 2020

© 2020, Universidad Técnica Estatal de Quevedo
Aguilera Vidal, Henry Nelson
Mite Calero, Wenceslao

Publicado por acuerdo con los autores.

© 2020, Editorial Grupo Compás.
Segundo Congreso Internacional de Sociedad y Tecnología
de la información en la Educación Superior
Guayaquil-Ecuador

Grupo Compás apoya la protección del copyright, cada uno de sus
textos han sido sometido a un proceso de evaluación por pares
externos con base en la normativa del editorial.

El copyright estimula la creatividad, defiende la diversidad en el
ámbito de las ideas y el conocimiento, promueve la libre expresión y
favorece una cultura viva. Quedan rigurosamente prohibidas, bajo las
sanciones en las leyes, la producción o almacenamiento total o
parcial de la presente publicación, incluyendo el diseño de la
portada, así como la transmisión de la misma por cualquiera de sus
medios, tanto si es electrónico, como químico, mecánico, óptico, de
grabación o bien de fotocopia, sin la autorización de los titulares del
copyright.

Editado en Guayaquil - Ecuador

ISBN: 978-9942-33-191-5

Cita.

H. Aguilera, W. Mite (2020) Evaluación psicosocial en guardias de la empresa de seguridad OMNISEPRYEL Cía. Ltda. Elaboración de un plan de intervención de acuerdo a resultados , Editorial Grupo Compás, Universidad Técnica Estatal de Quevedo. Guayaquil Ecuador, 137 pag

Índice

Í	
PRÓLOGO	2
CAPÍTULO 1	3
LA ERGOMANÍA O ADICCIÓN AL TRABAJO	36
ACOSO SEXUAL.	37
VIOLENCIA EN EL LUGAR DE TRABAJO.	39
ROTACIÓN DE PUESTOS.	41
AMPLIACIÓN	43
ENRIQUECIMIENTO DE PUESTOS.	43
TIEMPO DE TRABAJO.	45
CAPÍTULO 2	46
TASA DE RESPUESTA.	58
EXPOSICIÓN DIMENSIÓN A DIMENSIÓN.	61

Prólogo

El presente trabajo de investigación fue realizado en la empresa Omnisepryel Cía. Ltda., teniendo como centro a todo el personal de guardias que estuvo laborando normalmente en la empresa hasta agosto de 2015. El objetivo principal fue evaluar los factores de riesgo psicosociales que afectan a los trabajadores de Omnisepryel. Se trata de un estudio analítico no experimental. Para conseguir resultados más precisos se utilizó la matriz de triple criterio de tres por tres de riesgos laborales, la misma que fue el inicio ideal para nuestro trabajo, para luego proceder con el cuestionario que propone ISTAS 21 (COPSOQ), que es un cuestionario psicosocial, instrumento que está elaborado para realizar las mediciones a factores de riesgo psicosociales. Los factores de riesgo que evalúa el método son 20, los cuales se dividen en grupos: exigencias psicológicas en el trabajo, conflicto trabajo-familia, control sobre el trabajo, apoyo social y calidad de liderazgo, compensaciones del trabajo y capital social. Es todo aquello que se puede ver, como una evidencia científica, que puede estar afectando la salud de los trabajadores.

Se utilizan los datos obtenidos en la evaluación, como referencia central del análisis, para luego preparar la intervención en todos los puestos de trabajo.

Capítulo 1

Existe la posibilidad de que un trabajador que se encuentra en actividad laboral, relacione sus tareas a la operación de la empresa, en el entorno del trabajo, y de este modo, padezca trastornos emocionales y presentes irregularidades en su desempeño. Estos factores de riesgos pueden estar conectados, en conjunto, con otros de diferente índole, los cuales provocan daños psicopatológico-laborales (conocidos como estrés) sobre la persona.

Los factores de riesgos psicosociales se hallan prioritariamente en las características estructurales de la organización, en las particularidades de la tarea en el trascurso de su actividad laboral.

Las consecuencias que estos riesgos pueden ocasionar en la salud de los trabajadores -además de otros resultados negativos, tales como: insatisfacción laboral y absentismo-, ante un difícil reconocimiento en el actual nivel preventivo de las empresas, pueden acarrear situaciones de baja, aunque sea mediante un confuso diagnóstico. Algunos estudios nacionales e internacionales muestran que en los países desarrollados parece estar en ascenso la prevalencia de las enfermedades psicológicas, relacionadas con la actividad, y en particular, los síntomas que pueden llegar a generar estrés (Llaneza, 2009).

La Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo realizó un informe cuyo objetivo era evaluar la situación del estrés en el trabajo, analizando su naturaleza, causas, alcance y gestión. El estrés de origen laboral afecta a millones de trabajadores europeos en sectores laborales de

todo tipo. En el informe de la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Trabajo (Fundación Dublín), de 1996, "Condiciones de Trabajo de la Unión Europea", el 28% de trabajadores afirmó padecer problemas de salud relacionados con el estrés (el segundo problema más mencionado después del dolor de espalda, con un 30%) (Llaneza, 2009). Esta cifra representa, aproximadamente, 41 millones de trabajadores de la Unión Europea (UE) afectados por el estrés laboral cada año, y supone muchos millones de jornadas laborales perdidas (se pierden alrededor de 600 millones de jornadas de trabajo anuales en toda la UE por todas las causas en materia de salud de origen laboral). Este es el principal desafío y motivo de preocupación, no solo debido a los efectos en la salud de los propios trabajadores, sino también por los costes o repercusión económica en las empresas y los costes sociales para los países europeos (Llaneza, 2009).

Al margen del creciente interés por los estudios sobre la incidencia de riesgos laborales y psicosociales, pocos se han centrado en el personal de guardias de seguridad (de lo cual se ocupa la presente investigación); a pesar del conocimiento de su alta incidencia.

El trabajo nocturno dificulta la realización de actividades y el intercambio diario con familiares y amigos, debido a la no coincidencia de horarios. Ello afecta, fundamentalmente, al núcleo familiar, ya que se limitan la vida de pareja y el papel de progenitor; acontecen problemas de coordinación y de organización, y existe menor oportunidad de vida social. El tiempo de ocio se dedica a

actividades individuales (Cossio, Monier y Reyna, 2010). Esta investigación se ha realizado aplicando el Método ISTAS 21 versión 2, ya que constituye una base de información para la priorización de los problemas psicosociales y las actividades preventivas. Tal instrumento de evaluación está orientado a la prevención. Identifica los riesgos al nivel de menor complejidad conceptual posible, facilita la localización de los problemas y el diseño de soluciones adecuadas.

Se aplica el Cuestionario ISTAS 21 (Anexo I), diseñado para identificar y medir la exposición a seis factores de riesgo para la salud, de naturaleza psicosocial, en el trabajo: exigencias psicológicas en el trabajo, conflicto trabajo-familia, control sobre el trabajo, apoyo social y calidad de liderazgo, compensaciones del trabajo y capital social.

Esta investigación estudia y determina los riesgos psicosociales que afrontan las personas involucradas en la actividad de la guardianía, quienes deben de ser el foco de atención, debido a la importancia de su labor. Los riesgos pueden generar desaciertos en el desempeño, producto del estrés, falta de preparación o la baja autoestima.

Esta situación usualmente se presenta en empresas de seguridad, dando como resultado consecuencias negativas para la productividad, aumento del ausentismo, rotación laboral y, lo más delicado, efectos en el bienestar de los trabajadores.

Una vez realizada la recolección de datos referentes a la actividad de guardianía, se pueden determinar las

causas de los problemas psicosociales que afrontan estos trabajadores. Ello redonda en un análisis exhaustivo de los principales problemas encontrados y en la búsqueda de soluciones.

Las condiciones bajo las cuales los trabajadores deben desarrollar su actividad, determinan las consecuencias del mismo sobre su salud, vida social y profesional. Dichas condiciones no se limitan al aspecto físico, sino a un sentido más abarcador (socio-económico, organizacional, psico-social y familiar), que puede afectar la concentración y actitud hacia la actividad a desempeñar. La carga horaria a la que se somete el trabajador, la distribución y rotación de las guardias, los períodos de descanso posteriores (necesarios para la recuperación), y otros factores, pueden causar afectaciones a corto, mediano o largo plazo. Del mismo modo, la alimentación y la calidad de uso del tiempo libre son elementos que pueden incidir en el desarrollo de la persona.

Los trabajadores por turnos se hallan, a menudo, con mayores dificultades para organizar su vida familiar y mantener relaciones normales con su cónyuge, padres o hijos. El trabajo nocturno y, especialmente, el de los fines de semana y días festivos, plantea un problema práctico para la agenda de la familia, su esparcimiento en conjunto (Cossio, Monier y Reyna, 2010).

Un entorno de trabajo saludable y seguro es la mejor garantía del rendimiento laboral, de la salud de los empleados y de la motivación e implicación organizacional. En los guardias de seguridad y, en general,

en los trabajadores que desarrollan sus actividades profesionales durante el horario nocturno, intervienen ciertas variables: hábitos alimentarios, alteraciones del reposo y de la vida social, incidencia en la actividad laboral, trastornos en la organización familiar y de pareja.

La organización del trabajo forma parte de las condiciones que influyen en la salud y seguridad, a través de la exposición nociva a los riesgos psicosociales. Por tanto, sus características deben ser evaluadas, controladas y modificadas, si generan riesgos.

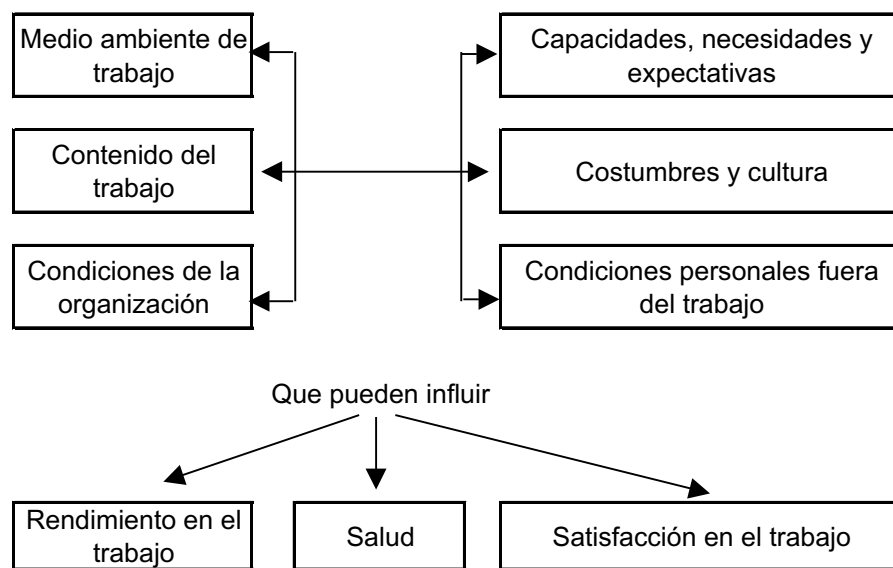
Entre los mecanismos legales que obligan al empleador a preocuparse por la seguridad y salud de sus trabajadores se encuentran: Constitución de la República del Ecuador, Decisión 584 Instrumento Andino de Seguridad y Salud y su reglamento, Resolución 957, Convenios Internacionales de la Organización Internacional del Trabajo que han sido ratificados en el país, Código de Trabajo, Ley de Seguridad Social, Decreto Ejecutivo 2393 Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores, entre otros.

La evolución de la actividad laboral ha traído consigo una mejora de la calidad de vida general de los trabajadores, pero también es responsable de la aparición de una serie de efectos negativos. Así, cabe destacar los riesgos psicosociales en el trabajo, o sea, aquellos aspectos del entorno laboral (demandas del trabajo, relaciones con compañeros, estilos de supervisión, etc.) con capacidad para afectar de manera negativa a la salud de los trabajadores (HSE, 2001).

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) señala la problemática de este concepto y lo califica como confuso y difícil de entender, dado que se refiere a las interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción y las condiciones de la organización, por una parte, y por la otra, a las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo; todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud, el rendimiento y la satisfacción en el trabajo (OIT, 1987).

Esta definición también puede representarse de la siguiente manera:

GRÁFICO 1. FACTORES PSICOSOCIALES



Fuente: CUENCA, R. (1996): *Introducción a los riesgos laborales de naturaleza psicosocial*.

Cox y Griffiths (1996) definen a los riesgos psicosociales como aquellos aspectos del diseño del trabajo, de la

organización, de la dirección y sus contextos sociales y organizacionales que tienen el potencial de causar daño psicológico o físico.

Lahera y Góngora (2002) los consideran como aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que poseen capacidad para afectar tanto al desarrollo del trabajo como a la salud física, psíquica o social del trabajador.

FACTORES PSICOSOCIALES, ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO, ESTRÉS Y SALUD. (Moncada, Llorens, Andrés, Moreno y Molinero, 2014)

En prevención de riesgos laborales se denomina *factores psicosociales* a aquellos factores de riesgo para la salud que se originan en la organización del trabajo y que generan respuestas de tipo fisiológico (reacciones neuroendocrinas), emocionales (sentimientos de ansiedad, depresión, alienación, apatía, etc.), cognitivo (restricción de la percepción, de la habilidad para la concentración, la creatividad o la toma de decisiones, etc.) y conductual (abuso de alcohol, tabaco, drogas, violencia, asunción de riesgos innecesarios, etc.); las cuales son conocidas popularmente como estrés y pueden ser precursoras de enfermedad en ciertas circunstancias de intensidad, frecuencia y duración.

Sus mecanismos de acción tienen que ver con el desarrollo de la autoestima y la autoeficacia, ya que la actividad

laboral promueve o dificulta que las personas ejerzan sus habilidades, experimenten control e interaccionen con las demás para realizar bien sus tareas, facilitando o dificultando la satisfacción de sus necesidades de bienestar (Robbins, 2004)

GRÁFICO 2. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO, FACTORES PSICOSOCIALES Y SALUD.



Fuente: Moncada, S., Llorens, C., Andrés, R., Moreno, N. y Molinero, E. (2014): *Manual del método CoPsoQ-istas21 (versión 2) para la evaluación y la prevención de los riesgos psicosociales en empresas con 25 o más trabajadores y trabajadoras.*

Como se observa en el Gráfico 2, en términos de prevención de riesgos laborales, los factores psicosociales representan la *exposición* (o sea, lo que habrá que identificar, localizar y medir en la evaluación de riesgos); la organización del trabajo, el *origen* de esta (o sea, sobre lo que habrá que actuar para eliminar, reducir o controlar estas exposiciones), y el estrés, el precursor o antecesor del

efecto (enfermedad o trastorno de salud) que se pretende y debe evitar.

La exposición laboral a factores psicosociales se ha identificado como una de las causas más relevantes de absentismo laboral por motivos de salud y se ha relacionado muy especialmente con problemas altamente prevalentes, como las enfermedades cardiovasculares, los trastornos de la salud mental y músculo-esqueléticos.

También se han vinculado con otros trastornos de salud (como diversas alteraciones de base inmunitaria, gastrointestinal, dermatológica y endocrinológica) y con algunas conductas negativas (como el hábito de fumar, el consumo de alcohol y drogas, y el sedentarismo).

Desde los trabajos de Canon y Seyle publicados 80 años atrás, se han formulado diversos modelos explicativos de la relación entre los factores psicosociales, el estrés y la salud; entre los que destacan los conocidos como *Demanda – Control – Apoyo Social* y *Desequilibrio Esfuerzo – Compensaciones*, aunque también han sido notables las aportaciones del *Modelo Sociotécnico* y del *Modelo Vitamínico*. Estos modelos, distintos pero conceptualmente próximos y complementarios, permiten identificar las características de la organización del trabajo que afectan la salud, lo que se conoce como *Teoría General de Estrés*. Estas características se agruparían en (Moncada, Llorens, Andrés, Moreno y Molinero, 2014):

- Exigencias psicológicas del trabajo (en sus diversas vertientes cuantitativas, cognitivas y emocionales).
- Conflictos originados por la necesidad de compaginar

tareas y tiempos laborales, familiares y sociales.

- *Control sobre el trabajo*, en la terminología empleada por Karasek o, en general, las oportunidades que el trabajo ofrece para que sea activo, con sentido y que contribuya a desarrollar habilidades.

- Apoyo social (de los compañeros y de los superiores), la calidad de liderazgo y algunos otros aspectos de las relaciones entre personas que implica el trabajo.

- Las compensaciones derivadas del trabajo.

- La inseguridad sobre el empleo y condiciones de trabajo fundamentales.

Estos son los grandes grupos de factores de riesgo psicosociales que deben incluirse en este tipo de evaluaciones. Pueden ser formulados en unidades más pequeñas y de menor complejidad conceptual, más abordables para los agentes sociales en la empresa; lo que facilita la búsqueda de alternativas organizativas y las intervenciones preventivas. Esta es precisamente la orientación del COPSQ y del CoPsoQ-istas²¹. La evaluación de riesgos psicosociales forma parte de la obligación legal de las empresas.

LAS DIMENSIONES PSICOSOCIALES. (Moncada, Llorens, Andrés, Moreno y Molinero, 2014)

A continuación se desarrollan las distintas dimensiones de riesgo psicosocial incluidas en el método CoPsoQ-istas²¹. Aunque todas y cada una de ellas constituyen una entidad conceptualmente diferenciada y operativamente medible, en su conjunto forman parte del mismo constructo psicosocial y son interdependientes en distinta medida y en

función de las muy diversas realidades de la organización y las condiciones de trabajo. Por tal razón, las veinte dimensiones se presentan de manera individual, pero integradas en los grandes grupos mencionados anteriormente (Tabla 1).

TABLA 1. DIMENSIONES DE RIESGO PSICOSOCIAL.

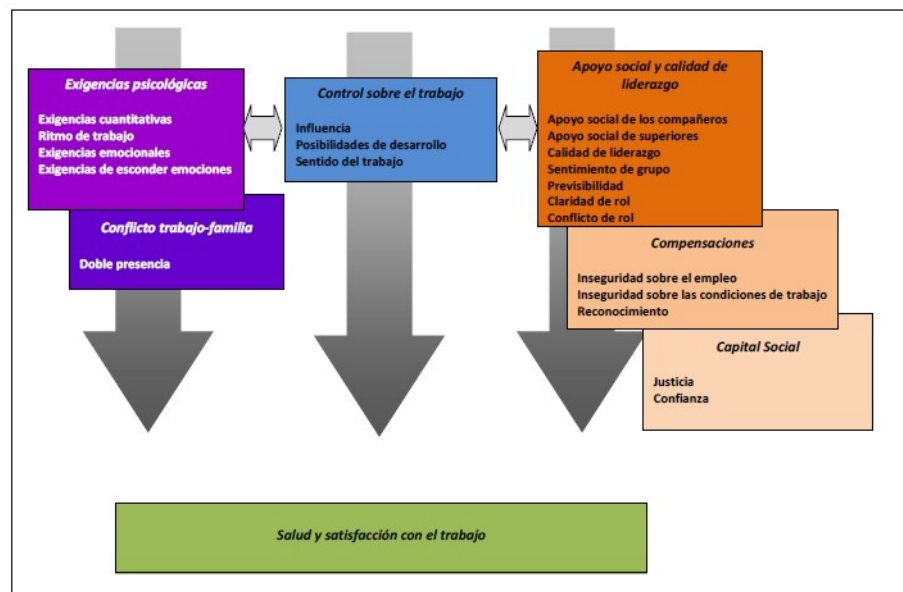
Grandes grupos	Dimensiones psicosociales
Exigencias psicológicas en el trabajo	Exigencias cuantitativas Ritmo de trabajo Exigencias emocionales
Conflicto trabajo-familia	Doble presencia
Control sobre el trabajo	Influencia Posibilidades de desarrollo Sentido del trabajo
Apoyo social y calidad de liderazgo	Apoyo social de los compañeros Apoyo social de superiores Calidad de liderazgo Sentimiento de grupo Previsibilidad Claridad de rol
Compensaciones del trabajo	Reconocimiento Inseguridad sobre el empleo Inseguridad sobre las condiciones de trabajo

Capital social	Justicia
	Confianza

Fuente: Moncada, S., Llorens, C., Andrés, R., Moreno, N. y Molinero, E. (2014): *Manual del método CoPsoQ-istas21 (versión 2) para la evaluación y la prevención de los riesgos psicosociales en empresas con 25 o más trabajadores y trabajadoras.*

En el Gráfico 3 se sintetizan las principales relaciones que estas dimensiones tienen entre ellas, en el contexto de la salud laboral. Aunque cada una de las dimensiones pueda tener una relación directa e independiente con la salud y la satisfacción en el trabajo, se ilustran los ejes más importantes de posibles interacciones.

GRÁFICO 3. RELACIONES CONCEPTUALES ENTRE LAS DIMENSIONES PSICOSOCIALES DE LA VERSIÓN 2 DEL COPSOQ-ISTAS21 Y LA SALUD Y SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO.



Fuente: Moncada, S., Llorens, C., Andrés, R., Moreno, N. y Molinero, E. (2014): *Manual del método CoPsoQ-istas21 (versión 2) para la evaluación y la prevención de los riesgos psicosociales en empresas con 25 o más trabajadores y trabajadoras.*

Exigencias psicológicas del trabajo.

Las exigencias psicológicas tienen una doble vertiente: la cuantitativa y el tipo de tarea. Desde el punto de vista cuantitativo se refieren al volumen de trabajo en relación al tiempo disponible para hacerlo. Desde el punto de vista del tipo de tarea implican exposiciones distintas en función de si se trabaja con maquinaria, herramientas, ideas y símbolos, o con y para personas. Así, se definen las exigencias psicológicas de tipo emocional y de tipo cognitivo.

- **Exigencias psicológicas cuantitativas.**

Se definen como la relación entre la cantidad de trabajo y el tiempo disponible para realizarlo: volumen, ritmo, interrupciones e intensidad de trabajo. Son altas cuando se tiene más trabajo del que se puede 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.

- **Ritmo de trabajo.**

Constituye la exigencia psicológica referida específicamente a la intensidad del trabajo, que se relaciona con la cantidad y el tiempo.

Dada su estrecha relación con las exigencias cuantitativas, generalmente comparte su mismo origen, aunque debe tenerse en cuenta que el ritmo puede ser variable para la misma cantidad de trabajo o en distintas situaciones coyunturales (variaciones en la plantilla, averías de los equipos de trabajo, presión de clientes, etc.).

- **Exigencias de esconder emociones.**

Demandan mantener una apariencia neutral, al margen del comportamiento de usuarios o clientes, especialmente en los puestos de trabajo cuyas tareas centrales son la prestación de servicios (sanidad, enseñanza, servicios sociales o de protección). En otros casos, este tipo de exigencias también puede vincularse con los superiores, compañeros de trabajo, proveedores u otras personas ajenas a la empresa.

Forman parte de la naturaleza de las tareas y no pueden ser eliminadas cuando se trata de puestos de trabajo de atención a las personas. La disminución del tiempo de exposición representa una importante vía de prevención.

- **Exigencias psicológicas emocionales.**

Son las exigencias para no involucrarse en la situación emocional derivada de las relaciones interpersonales que implica el trabajo, especialmente, en aquellas ocupaciones donde se prestan servicios a las personas y se pretende inducir cambios en ellas (por ejemplo: que sigan un

tratamiento médico, adquieran una habilidad, etc.), y que pueden comportar la transferencia de sentimientos y emociones.

En tales casos, la exposición a exigencias emocionales tiene que ver con la naturaleza de las tareas y es imposible de eliminar, por lo que se 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 producen una mayor fatiga emocional que requerirá tiempos de reposo más largos.

Conflicto trabajo-familia.

La necesidad de responder a las demandas del trabajo asalariado y del trabajo doméstico-familiar puede afectar negativamente a la salud. La realización del trabajo asalariado y del trabajado-doméstico familiar puede aumentar las demandas y horas de trabajo (doble exposición o doble trabajo). Además, la obligación de conjugarlos plantea también un conflicto de tiempo, puesto que ambos forman parte de la misma realidad social, principalmente para las mujeres, y presentan interferencias frecuentes en el momento de responder a sus demandas.

- **Doble presencia.**

Se trata de las exigencias simultáneas de los ámbitos laboral y doméstico-familiar. Son altas cuando las primeras interfieren con las segundas. En la esfera laboral tiene que ver con las exigencias cuantitativas, la ordenación, duración, alargamiento o modificación de la jornada de trabajo. También, con el nivel de autonomía sobre esta, por

ejemplo: horarios o días laborables incompatibles con el cuidado de las personas o la vida social.

Control sobre el trabajo.

Este concepto es central en relación con la salud y, según Karasek, consiste en dos dimensiones: influencia (o autonomía) y desarrollo de habilidades.

Un alto nivel de control en el trabajo constituye la base objetiva para el trabajo activo y el aprendizaje. Para ello también es importante el sentido y el control sobre los tiempos a disposición.

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

- **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.

Se vincula, en lo principal, con los niveles de complejidad y de variedad de las tareas. El trabajo estandarizado y repetitivo es el paradigma de la exposición nociva. Se relaciona con los métodos de trabajo y producción, el

diseño del contenido del trabajo (más rutinario, estandarizado o monótono en un extremo; más complejo y creativo en el otro) y la influencia.

- **Sentido del trabajo.**

Además de tener un empleo y obtener ingresos, el trabajo tiene sentido si puede ser relacionado con otros valores (utilidad, importancia social, aprendizaje, etc.), lo que ayuda a afrontar de una forma más positiva sus exigencias.

Se enlaza con el contenido del trabajo, el significado de las tareas por sí mismas y la visualización de su contribución al producto o servicio final.

Apoyo social y calidad de liderazgo.

Las relaciones entre las personas en el trabajo afectan la salud de diversas formas. El apoyo social representa el aspecto funcional de estas relaciones (recibir, de superiores y compañeros/as, la ayuda adecuada para trabajar), mientras que el sentimiento de grupo representa su componente emocional. Por otro lado, la existencia de jerarquías, compañeros de trabajo y superiores, añade otros aspectos de complejidad a estas relaciones.

Además, el trabajo implica ejercer determinados roles que pueden ser más o menos claros o pueden suponer contradicciones, en un contexto de cambios que se precisa poder prever, configurando un universo de intercambios instrumentales y emocionales entre las personas en la organización.

- **Apoyo social de los compañeros.**

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

de apoyo entre colegas puede obedecer a las prácticas de gestión de personal, que dificultan la cooperación y la formación de verdaderos equipos 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.

- **Apoyo social de 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 responde a la falta de principios y 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 manifiesta debido a la falta de directrices claras en relación con el cumplimiento de esta función, y de formación y tiempo para ello.

- **Calidad de liderazgo.**

Se refiere a la calidad de la gestión de equipos humanos que realizan los mandos inmediatos. Se encuentra estrechamente articulada con la dimensión de apoyo social de superiores. Radica en los principios y procedimientos de gestión de personal y la capacitación de los mandos para aplicarlos.

- **Sentimiento de grupo.**

Es el sentimiento de formar parte del colectivo humano con el que se trabaja 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 atañe a las

posibilidades de relación social.

- **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, nuevas tecnologías, tareas, métodos y asuntos parecidos).

Su ausencia está relacionada con la carencia 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. Incide en ella la falta de formación como acompañamiento y apoyo a los cambios.

- **Claridad de rol.**

Es el conocimiento concreto sobre la definición de las tareas, objetivos, recursos 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: el propio y el de las demás personas de la organización (superiores y compañeros).

- **Conflicto de rol.**

Exigencia contradictoria que se presenta en el trabajo y puede suponer conflictos de carácter profesional o ético. Es frecuente cuando el trabajador debe afrontar la realización de tareas con las que está en desacuerdo o le suponen 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).

Compensaciones del trabajo.

Según el “modelo esfuerzo-recompensa”, la interacción entre un esfuerzo elevado y un bajo nivel de recompensas a largo plazo representa un riesgo para la salud. Por compensaciones del trabajo, Siegrist entiende el control de estatus, la estima y el salario (González, Moreno y Garrosa, 2005). Sin embargo, la investigación ha demostrado que la inseguridad sobre las condiciones de trabajo fundamentales, más allá de la estabilidad del empleo, es también de gran importancia para la salud.

- **Reconocimiento.**

Se refiere a la valoración, respeto y trato justo por parte de la dirección. Tiene que ver con múltiples aspectos de la gestión de personal, como son: el carácter participativo o no de los métodos de trabajo; la existencia de arbitrariedad e inequidad en las promociones, asignación de tareas, de horarios..., o si se paga un salario acorde con las tareas realizadas.

- **Inseguridad sobre el empleo.**

Es la preocupación por el futuro, en relación con la ocupación, y tiene que ver con la estabilidad del empleo y las posibilidades de *empleabilidad* (o de encontrar otro puesto equivalente al actual, en el caso de perder este) en el mercado laboral de residencia. Puede experimentarse de forma distinta, según el momento vital o las responsabilidades familiares de cada trabajador.

- **Inseguridad sobre las condiciones de trabajo.**

Es la preocupación por el futuro, en relación con los cambios no deseados de condiciones de trabajo fundamentales (el puesto, tareas, horario, salario...). Conciernen a las amenazas de empeoramiento de estas condiciones de trabajo, que pueden originarse tanto en la situación actual (si la asignación de jornada, tareas y pluses o complementos salariales es arbitraria) como en la posibilidad de cambios en el futuro (el anuncio de una reestructuración empresarial, externalización de un puesto o servicio...). Puede ser más importante si existen peores condiciones de trabajo en el contexto externo a la empresa (en el mismo sector o territorio).

Como la anterior, puede percibirse de forma distinta. Podría ser secundaria a ella, de forma que las personas –especialmente, aquellas con menores oportunidades de empleabilidad- podrían aceptar el deterioro de condiciones de trabajo valiosas, ante la amenaza de la pérdida de empleo.

- **Capital Social.**

El concepto de capital social se aplica a las organizaciones y se conceptualiza como el conjunto de recursos colectivos que permiten a sus miembros solucionar entre todos la tarea clave de esta. Dado que los distintos miembros de la organización ostentan niveles de poder desiguales, la colaboración requerida entre ellos no será posible sin la confianza que se genera a partir de la existencia de justicia organizativa.

Se trata de un recurso que una red o un grupo construyen juntos y que beneficia a sus miembros. Se basa en el establecimiento de relaciones mutuamente vinculantes y ha mostrado relación con la salud.

- **Justicia.**

Se refiere a la medida en que las personas trabajadoras son tratadas con equidad. Influyen la toma de decisiones y el nivel de participación en estas, la razonabilidad y la ética de sus fundamentos, y las posibilidades reales de ser cuestionadas.

El origen de la falta de justicia puede ser muy diverso, pero tiene como núcleo las prácticas empresariales de gestión laboral. En referencia a los procedimientos de trabajo, estos pueden permitir o impedir, por ejemplo, la arbitrariedad de las decisiones relacionadas con la solución de conflictos, con la distribución de las tareas o la promoción.

- **Confianza vertical.**

La confianza es la seguridad que se tiene de que dirección y trabajadores actuarán de manera adecuada o competente. En una relación de poder desigual, pues implica la seguridad de que quien ostenta más poder no sacará ventaja de la situación de mayor vulnerabilidad de otras personas.

Tiene que ver con la opinión favorable de que dirección y trabajadores procederán adecuada y competentemente, con la fiabilidad de la información que fluye desde la dirección a los trabajadores, y con el nivel en que estos puedan expresar su opinión.

La falta de confianza se origina en la experiencia previa de justicia organizacional y, esta, con las prácticas de gestión laboral más relacionadas con el trato equitativo y la transparencia.

CONSECUENCIAS DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y SU RELACIÓN CON LA SALUD.

La OMS define por salud un estado de bienestar o equilibrio físico, psíquico y social. Es descrita como la capacidad del organismo para mantener el equilibrio apropiado a su edad y a sus necesidades sociales, en la ausencia de enfermedad, incapacidad, malestar, y comportarse de forma que sea posible la supervivencia, la realización personal y la satisfacción. Lo común de las descripciones encontradas sobre salud, es que recogen la idea de la satisfacción y la adaptación del sujeto al entorno social, laboral y familiar.

La interacción del trabajador con el medio laboral puede dar como resultado un estado de “falta de salud”. En esta línea, la relación entre trabajo y salud no es una preocupación reciente de la psicología. El bienestar y la salud del trabajador ha llegado a ser una disciplina desarrollada, cuyo campo de estudio es amplio e incluye numerosas variables relacionadas con el mundo laboral y la prevención de riesgos: características y condiciones del trabajo, satisfacción, estrés, enriquecimiento de tareas y características de las organizaciones. Se asumen relaciones entre las percepciones y las actitudes de los individuos, y su comportamiento, convirtiéndose la percepción del riesgo y de la salud en la variable

central de la conducta preventiva (Blanco, Sánchez, Carrera, Caballero y Rojas: 2000). De hecho, el estudio del bienestar en el seno de la psicología parte de la década de los sesenta.

Existen diversos factores relacionados con el trabajo, los cuales tienen una influencia decisiva sobre el bienestar psicológico de los empleados. A continuación se referirán algunas de las consecuencias que pueden ocasionar sobre los individuos.

Estrés laboral.

Los estudios de la Psicología Social de la Salud y Seguridad Laboral no solo se centran en los estados de salud específicamente laborales, sino que engloban los problemas y enfermedades relacionados con el ambiente psicosocial del trabajo. Entre los fenómenos más estudiados destacan los derivados del estrés laboral (Spielberger, Vagg y Wasala, 2003), el *burn-out* (Shirom, 2003) y el acoso psicológico en el trabajo (Meseguer, Soler, García-Izquierdo, Sáez y Sánchez, 2007).

A menudo, se utiliza el término "factor psicosocial" como sinónimo de estrés. El estrés es la característica más notoria y casi siempre asociada con los factores psicosociales, pero no es la única. Se deben diferenciar los riesgos psicosociales, del estrés y sus consecuencias para la salud.

Los factores psicosociales constituyen una serie de estresores laborales que influyen en la salud de los individuos. La relación entre los factores psicosociales y las diferentes consecuencias para la salud está apoyada por las investigaciones realizadas en este sentido (Moncada,

1998).

En la bibliografía se han encontrado variadas definiciones del término "estrés". Este se ha utilizado, principalmente, desde tres orientaciones. La primera lo considera como un estímulo, es decir, una fuerza externa o condición que tiene o puede tener efectos negativos en las personas. La segunda, como una respuesta física y psicológica del organismo a sucesos externos o internos. La tercera, como interacción entre una persona y distintas situaciones. Desde este último enfoque, el estrés es un desequilibrio percibido entre la demanda y la capacidad de respuesta bajo condiciones en las que el fracaso ante esa demanda posee importantes consecuencias. Se puede llegar a un cierto acuerdo sobre la definición de estrés centrada en el modelo de un desequilibrio entre la persona y el entorno (Peralta, 2008).

Técnicamente, los componentes principales del estrés se suelen dividir en: estresores (*stressor*), para señalar los distintos estímulos que provocan tensión, malestar, etc.; afrontamiento (*coping behaviour*), referido a la forma en que se enfrentan las situaciones; moderador, como aquellas variables que distinguen diferentes características de personalidad o situaciones externas, las cuales influyen incrementando o disminuyendo los efectos del estrés; y consecuencias (*long-term stress reactions*), para señalar los diferentes efectos negativos que el estrés provoca sobre la salud. Aunque se puede distinguir una larga serie de reacciones ante este fenómeno, generalmente, las consecuencias primarias están

relacionadas con emociones y sentimientos negativos; siendo este aspecto el núcleo de especial interés para las investigaciones sobre estrés (García-Izquierdo, 1999).

La exposición de los trabajadores a los estresores laborales está estrechamente relacionada con el deterioro de su salud. Sus consecuencias negativas pueden ser agrupadas en varias categorías: enfermedades y patologías físicas, problemas psicosomáticos, alteraciones psicológicas y comporta-mentales, y problemas organizativos (Bonafonte, 2005; García-Izquierdo, 1999).

Dentro del primer grupo de padecimientos, los cardiovasculares son los más conocidos. Distintas variables del puesto de trabajo (demandas altas y poca autonomía) provocan emociones negativas que, junto a las características personales, parecen asociadas al riesgo de enfermedad cardiovascular (Appel, 1993; Kivimaki et al., 2000; Theorell y Karasek, 1996; The European Heart Network, 1998). Le siguen algunos tipos de úlceras, principalmente las de duodeno, y otras alteraciones gastrointestinales, así como el descenso en la resistencia ante enfermedades infecciosas. También se hace responsable a los procesos de estrés del desarrollo de una gran variedad de problemas psicosomáticos, como: palpitaciones, dolores de espalda y algunos dolores de cabeza (por ejemplo: las migrañas y los producidos por la contracción sostenida de los músculos de la cabeza y cuello) (Soler, 2008; Flores, 2012).

Las alteraciones psicológicas más comunes, relacionadas con el estrés, son la ansiedad, el descenso de la autoestima,

el incremento de la irritabilidad, la falta de motivación y la depresión. Entre los problemas comportamentales destacan las alteraciones en los hábitos alimenticios y de sueño, alcoholismo, drogadicción y tabaquismo. Dentro de las consecuencias de carácter organizativo sobresalen la disminución del rendimiento, el incremento de la accidentalidad, la rotación y el absentismo.

***Burn-out* (Síndrome de Agotamiento).**

El término *burn-out* fue utilizado por primera vez por el psicoanalista Herber Freudenberger. De su análisis se desprende un amplio conjunto de síntomas y comportamientos relacionados directamente con la personalidad, el contenido y condiciones de trabajo. También, con las relaciones humanas y varios síntomas psicossomáticos: fatiga, dolores de espalda, cefaleas, ansiedad, frustración, disminución de rendimiento, entre otros. Este psicoanalista define al *burn-out* de la siguiente manera: "la sensación de agotamiento, decepción y pérdida de interés por la actividad laboral, que surge especialmente en aquellos que se dedican a profesiones de servicio como consecuencia del contacto diario con su trabajo" (Moreno, 2012).

En consecuencia, se evidencia un cansancio emocional que en muchos de los casos puede conllevar a una desmotivación, acompañada de baja autoestima; ante los sentimientos de no adecuación a un puesto de trabajo, asociados al fracaso laboral.

Según Álvarez, Fernández y Chicaiza (1991), el *burn-out* se desarrolla en aquellos profesionales cuyo objeto de trabajo

son personas y se compone de tres dimensiones: (1) agotamiento o cansancio emocional, definido como el cansancio o fatiga que puede manifestarse física y/o psíquicamente (es la sensación descrita como no poder dar más de sí mismo a los demás); (2) despersonalización como desarrollo de sentimientos, actitudes y respuestas negativas, distantes y frías hacia otras personas, especialmente hacia los beneficiarios del propio trabajo; (3) baja realización personal o logro que se caracteriza por una dolorosa desilusión.

En suma, se debe aclarar que, aunque los autores señalan las actividades de servicio como las principales afectadas por el *burn-out*, no dejan de ser afectados los profesionales en cualquier área de trabajo. Se debe dejar establecida la diferencia entre el *burn-out* y el estrés, ya que a simple vista poseen similares características. La depresión se manifiesta en múltiples situaciones vitales, mientras que el *burn-out* tiende a darse en una situación específica y es un fenómeno social con implicaciones en el ámbito laboral y no clínico (Álvarez, Fernández y Chicaiza, 1991).

La satisfacción laboral.

Dentro de una organización, cuando se logra el equilibrio entre los factores individuales y las condiciones laborales, el trabajo crea sentimientos de confianza en sí mismo, aumenta la motivación, incrementa la capacidad y el bienestar del empleado. Cuando existe una mala adaptación, las necesidades no están satisfechas y las habilidades se encuentran sobre o infravaloradas, el individuo reacciona de diferentes formas, entre las que

destacan: insatisfacción laboral, irritación, tensión, depresión, disminución de la capacidad de concentración, etc. Estas pueden tener como consecuencia la aparición de disfunciones en la organización: aumento de incidentes y de accidentes, absentismo laboral, rotación, intención de cambio, etc. Resulta necesario, por tanto, abordar los aspectos psicosociales existentes en el trabajo, capaces de ocasionar la reducción de la satisfacción, así como su interdependencia con los accidentes y las enfermedades laborales. De esta forma, es necesario incluir la satisfacción laboral en el estudio de la prevención de riesgos, tanto por lo que ella misma significa, como por sus relaciones con otras variables (Flores, 2012).

Aunque el estudio sistemático de la satisfacción laboral no empieza como tal hasta 1930, el importante papel desempeñado por las actitudes del trabajador en la determinación de sus acciones en la situación laboral, propiciada por esta, hizo que fuera reconocida mucho antes. Taylor ya planteaba que los trabajadores solo están motivados para trabajar duramente si obtienen altas recompensas económicas, pero reconocía la función de las actitudes personales hacia el trabajo y las repercusiones de estas sobre la situación laboral al señalar que, además de las recompensas económicas, los factores ambientales también influyen en las actitudes. El hecho que más influyó en el aumento del interés por el estudio y la comprensión de la naturaleza de la satisfacción laboral fue el modelo de los dos factores de la satisfacción,

desarrollado por Herzberg (Weinert, 1985). Este modelo, aunque criticado por sus deficiencias metodológicas, influyó decisivamente sobre el conocimiento y la comprensión de la satisfacción laboral, poniendo el énfasis en la variable “autorrealización por medio del trabajo”, como condición que afecta a la satisfacción. Estas ideas supusieron un cambio en el planteamiento de las relaciones humanas, respecto a los estudios sobre satisfacción realizados hasta entonces. Otorgaron gran importancia a la autonomía, la responsabilidad en el trabajo y la posibilidad de autorrealización como claves de la satisfacción.

Más tarde, Vroom (1964) señaló que la satisfacción laboral se refiere a un estado emocional placentero, resultado de evaluaciones de las propias necesidades. La autonomía, el significado de la tarea, la variedad, la estandarización y el *feedback* influyen sobre la satisfacción laboral y el rendimiento de los empleados (Solanes, Serrano, Martín del Río y Zamora, 2005).

En la actualidad, se asume que el contexto físico, el social y el trabajo mismo interactúan con las necesidades y los valores del individuo e influyen en la satisfacción.

Una de las cuestiones que sobresalen al abordar el estudio de la satisfacción laboral es el gran número de definiciones que existen sobre este concepto. En ocasiones, muchos autores utilizaban indistintamente los términos satisfacción laboral, actitudes laborales, clima organizacional o moral, aunque estos no son sinónimos. Una de las definiciones más citada es la de Locke (1976):

“estado emocional positivo o placentero resultante de una percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto”.

Una concepción más amplia establece que la satisfacción laboral es un indicador del grado en que son cumplidas determinadas necesidades del trabajador y el grado en que este ve realizadas las diferentes aspiraciones que puede tener en su trabajo, ya sean de tipo social, personal, económico, etc. Pero a este respecto se sabe que un estado de necesidad conduce normalmente a la acción, a la búsqueda de soluciones. Esta es la ineludible conexión entre la satisfacción laboral, la motivación y conducta o acción.

La satisfacción laboral, como otras actitudes, está compuesta por elementos afectivos, cognitivos y conductuales, que pueden variar en consistencia y magnitud, pueden ser obtenidos de diferentes fuentes y cumplen distintas funciones para el individuo. Siguiendo esta línea de argumentación, Peiró (1984) distingue entre actitud o disposición para actuar de un modo determinado en relación con aspectos específicos del puesto de la organización, y la satisfacción con el trabajo, que sería el resultado de varias actitudes que un empleado tiene hacia su trabajo y los factores con él relacionados. En el caso de la satisfacción laboral se trataría de una actitud general resultante de muchas actitudes específicas relacionadas con diversos aspectos del empleo y de la organización.

Aunque diferentes autores han propuesto varias

dimensiones de la satisfacción laboral, una de las revisiones más exhaustivas es la clásica de Locke (1976), quien distingue nueve: satisfacción con el trabajo (interés intrínseco, variedad, oportunidades de aprendizaje, dificultad, cantidad, posibilidades de éxito o control sobre los métodos); satisfacción con el salario (cantidad, equidad y modo de distribución); satisfacción con la promoción (oportunidades de formación y criterios sobre promoción); satisfacción con el reconocimiento (elogios por el rendimiento, recompensas y críticas); satisfacción con los beneficios (pensiones, seguros médicos y vacaciones); satisfacción con las condiciones de trabajo (horario, descansos, condiciones físicas, ventilación y temperatura); satisfacción con la supervisión (estilo de supervisión, habilidades técnicas, de relaciones humanas y administrativas); satisfacción con los compañeros (competencia, apoyo y amistad recibida de los mismos), y satisfacción con la compañía y la dirección (política de beneficios y de salarios de la organización). Estas dimensiones son las que suelen aparecer en los instrumentos de medida más utilizados.

Otras consecuencias de los factores psicosociales.

Entre las consecuencias aparecidas en la bibliografía destacan el absentismo, la intención de rotación y la falta de rendimiento.

En lo referente al absentismo, en general, existe acuerdo en que los empleados más insatisfechos son los que cuentan con mayor probabilidad de ausentarse del trabajo; pero esta relación aparece moderada por algunas variables,

entre las que destaca la autonomía del sujeto para acudir al trabajo. La "satisfacción con el trabajo" es el predictor que aparece más consistente con el absentismo (Hackett, 1989).

Steers y Rhodes (1978) propusieron un modelo de asistencia al trabajo en el que la satisfacción desempeñaba un papel fundamental, junto a otros factores. Entre estos destacan: la presión (factores económicos, normas grupales de trabajo, sistema de incentivos o recompensas), la motivación y la facilidad o la posibilidad para asistir al trabajo (tener responsabilidades familiares o problemas de transporte). La política de la organización ejerce gran influencia en la relación entre satisfacción y absentismo. La escasez o ausencia de recompensas o sanciones respecto al absentismo conduce a que no exista relación entre satisfacción y ausencias, de modo que si se permiten las ausencias y no van asociadas a sanciones, los empleados las aprovechan, independientemente de su satisfacción.

El Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales (American Psychiatric Association de Washington, 1995) reconoce el estrés intenso como factor predisponente para el insomnio en el caso de los trastornos del ritmo circadiano y los cambios en los turnos de trabajo. Para el resto de trastornos no se ha encontrado un reconocimiento similar, sin embargo, en distintos estudios aparece de qué forma los trabajadores refieren con frecuencia, sueños angustiosos relacionados con la actividad que desarrollan. Los trastornos

mentales, que se manifiestan de manera física, tales como las alteraciones emocionales (ansiedad, depresión, irritabilidad, agresividad, temores, fobias, etc.), son estudiados junto a los trastornos del sueño y del ritmo circadiano. Las adicciones -alcoholismo, la drogadicción, el tabaquismo, la ingesta de tranquilizantes y estimulantes- son investigados desde estudios que las asocian con los factores de riesgos psicosocial (Martínez y Hernández , 2005).

Otro conjunto de trastornos que han venido adquiriendo importancia en los estudios sobre la salud en la población trabajadora, son los problemas psicosomáticos. Por problemas psicosomáticos se entienden aquellas enfermedades orgánicas que se manifiestan en distintos sistemas, tejidos u órganos del cuerpo humano. Entre los más comunes aparecen la cefalea tensional, las migrañas y la hipertensión (González, Moreno y Garroza, 2005).

La ergomanía o adicción al trabajo

Hay personas que creen que el trabajo es lo más importante, y que todo lo demás, incluyendo la propia familia, es secundario.

El ergomaniaco o adicto al trabajo es aquel que dedica a esta labor más tiempo que el exigido por las circunstancias, pero no solo como una cuestión cuantitativa de horas; sino que la hace el núcleo central de su vida, hasta el punto de desdeñar otras actividades y ser incapaz de tener otros intereses. Lo destacable del adicto al trabajo es la actitud hacia él mismo.

Se define, por lo tanto, como adicto al trabajo, a quien se caracteriza por una excesiva dedicación laboral, por ser ella el único objeto de su vida, por el desinterés hacia otros ámbitos que no sean su trabajo, por la incapacidad para dejar de trabajar.

Erróneamente, para la empresa lo ideal puede ser que el trabajador se ocupe las 24 horas. Algunas compañías y ejecutivos presumen de trabajar más allá de los horarios convencionales. Un rasgo de éxito es no tener tiempo de salir a comer, ni ratos de ocio o vida familiar. Además, si tienen empleados a su cargo, también es habitual exigirles una disponibilidad plena de dedicación al trabajo. La cultura actual favorece este tipo de actitudes; también, las nuevas formas de organización, reducción de plantillas, control de gastos, miedo al desempleo, etc.

Las jornadas de 16 horas, las semanas sin descanso y años sin vacaciones merman la salud física y emocional.

Los criterios que definen al adicto son:

- ✓ Extrema actitud laboral.
- ✓ Dedicación excesiva en tiempo y esfuerzo.
- ✓ Compulsión.
- ✓ Desinterés por otras actividades.

La adicción al trabajo puede llevar a la enfermedad y la muerte, o al suicidio.

Acoso sexual.

El diccionario de la Real Academia Española lo conceptualiza como: "El que tiene por objeto obtener los favores sexuales de una persona cuando quien lo realiza se halla en posición de superioridad respecto de quien lo sufre."

La mayoría de las definiciones de acoso sexual integran tres elementos: un comportamiento de carácter sexual, no deseado, y que la víctima percibe como algo incluido en las condiciones de trabajo o ha creado un entorno de trabajo hostil, intimidatorio y humillante. Puede adoptar la forma de contactos físicos, insinuaciones sexuales, comentarios y chistes de contenido sexual, exhibición de materiales pornográficos o comentarios fuera de lugar y no deseados sobre el aspecto de una persona.

La víctima, eminentemente, mujer (aunque existen casos de hombres), suele ser más débil, no ya en lo físico o mental, sino por su situación laboral precaria. El acoso sexual afecta las condiciones de trabajo y es un problema cada vez más grave para las empresas.

Como consecuencia, perturba la satisfacción laboral; incrementa los intentos de evitar tareas e, incluso, el abandono del trabajo. Se da una menor productividad y motivación, lo que conlleva menos cantidad y calidad de trabajo, así como absentismo y bajas por enfermedad.

También se ve afectada la salud psicológica: reacciones relacionadas con el estrés, como los traumas emocionales, la ansiedad, la depresión, estados de nerviosismo, sentimientos de desesperación y de indefensión, de impotencia, de cólera, de aversión, de asco, de violación, de baja autoestima...

La salud física también se ve resentida: trastornos del sueño, dolores de cabeza, problemas gastrointestinales, náuseas, hipertensión, úlceras...; en definitiva, sintomatología asociada a estrés.

Violencia en el lugar de trabajo.

La violencia existe en un entorno más amplio que el de las propias empresas, en un contexto social y cultural que se permeabiliza también en las organizaciones.

Existe la tendencia a asociar la violencia con la agresión física. Sin embargo, el concepto debe ser más amplio. Así, incluye a las conductas verbales amenazantes, la intimidación y el acoso.

Existen algunos factores que pueden incrementar la posibilidad de que se produzcan actos violentos. Los más significativos se asocian al entorno de trabajo, al propio trabajo y a las características del violento:

- ✓ Entorno: economías inestables, zonas deprimidas, zonas con alto índice de criminalidad.
- ✓ Trabajo: estilos de gestión rígidos, autoritarios, presiones para incrementar la productividad; plantillas inadecuadas, escasez de plantilla, reducciones de plantilla, despidos; trabajos en solitario, trabajos que implican intercambio regular de dinero con clientes, trabajos nocturnos, o que empiezan o acaban de madrugada; posesión de bienes valiosos en el lugar de trabajo; ejecución de servicios de seguridad; trabajo con público (consumidores, clientes, pasajeros, pacientes...), o ciertos colectivos, desarrollo de funciones de seguridad pública; retrasos, errores, incumplimientos...
- ✓ Agresor: inestabilidad psicológica, ausencia de responsabilidad individual, insatisfacción con servicio o producto, largas esperas, percepción de promesas incumplidas, frustración, ira.

Las conductas violentas tienen consecuencias económicas, sociales y de prestigio para las empresas privadas y las organizaciones públicas del sector servicios, principalmente. Estas sufren un importante incremento del absentismo, descenso de la motivación, menor productividad y deterioro de las relaciones laborales. En el pequeño comercio y la venta al por menor, donde coexisten factores de riesgo como trabajo solitario y manejo de dinero, pueden llegar a darse dificultades de contratación.

La violencia física ejercida externamente a la organización puede tener para el trabajador consecuencias fatales, como la muerte, y repercusiones sobre su salud física (hematomas, arañazos, heridas de diferente graduación, etc.) o psíquica (ansiedad, ataques de pánico en el lugar de trabajo, depresión y estrés postraumático).

En general, la vulnerabilidad de cada individuo varía en función del contexto en el que se produce la violencia y de las características personales de la víctima. En los casos de violencia física, los hechos son bastante fáciles de determinar. Es más difícil predecir cómo reaccionará la víctima potencial ante actos reiterados de violencia psicológica.

LAS ACCIONES CORRECTIVAS SOBRE LA TAREA. (Llaneza, 2009)

No existen procedimientos únicos para modificar y adaptar los componentes de la tarea a las características de las personas que los desempeñan. La ampliación y el enriquecimiento del contenido del puesto de trabajo, así

como la rotación de puestos, son algunos procedimientos que se han puesto en marcha para disminuir las exigencias externas del trabajo, acometer la falta de variedad en las tareas y la carga interna sentida por el trabajador, exteriorizada con fatiga y manifestación de sentimientos negativos como aburrimiento y monotonía.

Rotación de puestos.

La rotación de puestos de trabajo es la técnica de intervención más elemental y más difundida, aunque sea de manera informal y no programáticamente: No implica cambios en el contenido y los métodos de trabajo, sino solamente en la forma de organizarlo.

Este sistema comprende a varios trabajadores que se intercambian sus puestos periódicamente. El intervalo de tiempo que se permanece en un mismo puesto o en una misma tarea puede oscilar desde menos de una jornada de trabajo hasta varios meses. En cualquier caso, conviene que los propios interesados participen en esta iniciativa y aporten su parecer respecto al intervalo de rotación.

Las razones que pueden justificar la opción de rotar de puesto de trabajo pueden ser muy variadas: la seguridad de equipos y personas; ante la imposibilidad momentánea de suprimir o modificar cierta tarea tediosa o pesada, repartir la fatiga que puede producir el desempeño de las tareas de determinado puesto; una mayor motivación del personal, etc. La rotación de puesto y la ampliación de tareas son dos modificaciones organizativas que se adoptan como forma de prevención de algunos daños a la salud relacionados con el medio ambiente físico. Cuando algún puesto de trabajo

tiene unas exigencias que lo hacen especialmente repetitivo y pesado, y mientras no sea modificado convenientemente, se recurre a la rotación de puestos entre varias personas.

Ello puede estar especialmente indicado por motivos de seguridad, cuando uno de los puestos es fatigador o peligroso y los posibles errores pueden llegar a tener graves consecuencias. En estos casos, sería una solución de carácter urgente y transitorio, mientras se encuentra una alternativa mejor. En los puestos de trabajo involucrados, y con las personas que los ocupan, se obtiene un personal polivalente e intercambiable. Esto contribuye a la capacidad de adaptación de la empresa y de los trabajadores, gracias a la movilidad funcional y al incremento de conocimientos que ello puede suponer. Aunque no conlleva necesariamente a una mejora cualitativa del trabajo para las personas implicadas, puede ser de interés, por los que supone de variedad y cambio, en cuanto a las habilidades y conocimientos que se requieren para el desempeño de los diferentes puestos, y puede ser una forma de alejar la monotonía y descansar de una tarea. La rotación de puestos puede tener también efectos contrarios a los deseados por la dirección, si no se tienen en cuenta las fuentes de satisfacción importantes que el trabajador obtiene al margen del contenido. Puede eliminar la libertad mental que este obtiene al realizar un trabajo de una manera automática, lo cual permite pensar en cosas distintas a las que se hacen, así como interaccionar socialmente si la distancia y las condiciones externas lo permiten. Además, puede romper con las relaciones sociales

de grupos compactos y los trabajadores pueden ver esta técnica como un mero intento de la empresa para el logro de una mayor libertad a la hora de distribuir el trabajo.

Ampliación

La escasa variedad de tareas y aquellas de poco contenido pueden despertar sentimientos de monotonía y aburrimiento. Los puestos de trabajo que pueden ser objeto de un programa de ampliación de su contenido deben ser similares entre sí desde el punto de vista cualitativo. La ampliación supone una redistribución de las tareas entre tales puestos, de manera que en cada uno de ellos sea mayor la variedad de tareas, sin que ello comporte un aumento de la carga de trabajo desde el punto de vista cuantitativo.

Es una alternativa que, si se realiza adecuadamente, puede tener efectos positivos sobre la satisfacción de la persona y su grado de compromiso con el trabajo. La ampliación se basa en la idea de que, cuanto más extenso sea el trabajo, más intrínsecamente satisfactorio será, siempre y cuando no suponga una mayor fatiga. Así, se combinan en un puesto de trabajo tareas de la misma naturaleza, por ejemplo: en un puesto de una cadena de producción se pasa a montar mayor diversidad de piezas que antes. De este modo, las tareas son variadas, pero no difieren cualitativamente entre sí.

Enriquecimiento de puestos.

El enfoque del enriquecimiento del contenido del puesto de trabajo pretende simultanear dos objetivos. Por un lado, aumentar la eficacia de la organización del trabajo y, por

otro, conferir a los puestos de trabajo un contenido tal que resulte estimulante para la persona. Es similar a la rotación vertical, se realiza entre tareas de valor diferente, lo cual está en conexión con el enriquecimiento en cuanto a los objetivos.

Se basa en el abandono de idea de la división tradicional del trabajo y, así, se extienden al puesto de trabajo aspectos relativos a la elección del método de trabajo, a la habilidad y a los conocimientos exigidos, a la organización del ritmo, etc.

Mientras que la ampliación del contenido de un puesto de trabajo se traduce en una mayor heterogeneidad de tareas, en el enriquecimiento del contenido la heterogeneidad es más bien de funciones. Sin embargo, esta distinción no se acompaña de ningún tipo de juicio de valor respecto a la idoneidad de una sobre la otra.

Según Herzberg, es posible incrementar la eficacia y la satisfacción del personal dándole mayores posibilidades de autorrealización, a través del diseño de tareas cuyos niveles de exigencia y responsabilidad estén en función de las características personales de quienes las realizan, junto con el reconocimiento por parte de la empresa de la labor realizada por su personal. Algunas condiciones que debe cumplir el enriquecimiento de un puesto son: la eliminación de controles ajenos, aumentando las responsabilidades sobre el propio trabajo; la asignación de unidades naturales y completas de trabajo a cada persona, combinando tareas especializadas y tareas novedosas que promuevan la formación continua; la elaboración periódica de informes

sobre los resultados de trabajo, accesibles a jefes y trabajadores. Esta información sobre el desarrollo del trabajo y el logro de los objetivos puede repercutir favorablemente en la dimensión afectiva del trabajador, en lo que se refiere a su autoestima y satisfacción.

Entre las consecuencias del enriquecimiento de puestos pueden encontrarse: aumentos de productividad, mejoras del clima social de trabajo, mejor mantenimiento de equipos y materiales, mayor satisfacción del personal y reducción del absentismo laboral.

Tiempo de trabajo.

El trabajo a turnos está asociado a problemas físicos, psicológicos, sociales y familiares. Con resignación, se acepta como un elemento de malas condiciones de trabajo y el pago de la turnicidad corresponde en alguna medida con ese reconocimiento explícito.

Horarios a turnos definidos por un gran número de parámetros (duración del turno y del turno de noche, rotaciones, hora de inicio y final), cuya combinación genera un conjunto de situaciones muy variadas, comprensibles desde un punto de vista organizativo, no tienen un estatus psicológico individual que se construye en relación con el sistema social en el que se inscribe. El proceso de desarrollo humano del trabajador (edad, situación, familiar, etc.) a turnos va variando su influencia con el paso del tiempo.

Capítulo 2

La Compañía Omnisepryel Cía. Ltda. Es una empresa comercial, de carácter privado, que se dedica a la guardianía personalizada y a la vigilancia y seguridad privada, en general. Labora desde hace 25 años en el campo de la Seguridad, en las ciudades de Cuenca, Guayaquil y Azogues. Su objetivo es brindar servicios de seguridad a bienes de terceros como: instituciones públicas y privadas, así como protección a ejecutivos. Para ello cuenta con personal calificado y entrenado, el cual es remunerado de acuerdo con la Ley Laboral.

Omnisepryel Cía. Ltda. se encuentra ubicada en la provincia del Azuay, cantón Cuenca, parroquia Sucre. La dirección exacta es: calle Julio Matovelle, Número 7-60, Intersección Av. Ricardo Muñoz.

La empresa cuenta con un Reglamento de seguridad y salud en el trabajo, el cual comprende fundamentos como:

- **Política de seguridad y salud en el trabajo:**

Entre los principales ejes de acción en los que se fundamenta esta política de seguridad y salud ocupacional para Omnisepryel Cía.Ltda. se encuentran:

- ✓ Garantizará los recursos materiales, técnicos, financieros y humanos necesarios para el desarrollo y puesta en marcha del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.
- ✓ Proporcionará la adecuada formación y capacitación del personal.

- ✓ Cumplirá con los requisitos legales y otros requisitos suscritos por la Compañía Omnisepryel Cia. Ltda.
- ✓ Difundirá la Política de Seguridad y Salud en el Trabajo a todo el personal de la Compañía, visitantes y contratistas, a través de carteles, comunicados y trípticos.
- ✓ Revisará anualmente esta Política de Seguridad y Salud en el Trabajo y adecuará a las condiciones cambiantes de la Empresa, con el fin de mejorar continuamente nuestras prácticas de prevención.

- **Objetivos del reglamento:**

1. Promover un lugar de trabajo donde los riesgos sean identificados, evaluados y controlados, para que los trabajadores realicen sus actividades en un ambiente laboral de riesgos controlados con respecto a la seguridad y salud laboral.
2. Incluir a todos los trabajadores en el desarrollo y difusión de los programas de seguridad y salud ocupacional.
3. Realizar los mantenimientos necesarios de los equipos e instalaciones.
4. Proporcionar y verificar el uso de los equipos de protección individual.

A su vez, cuenta con capítulos relacionados con diversas temáticas: Disposiciones reglamentarias de las obligaciones de los trabajadores (Capítulo primero), Del sistema de gestión de seguridad y salud. Comité de seguridad y salud ocupacional (Capítulo segundo), De la prevención de riesgos en poblaciones vulnerables (Capítulo tercero), De la prevención de riesgos propios de la empresa: factores mecánicos y maquinaria y herramientas (Capítulo cuarto),

De los accidentes mayores de la prevención de incendios y explosiones (Capítulo quinto), De la señalización de seguridad (Capítulo seis), De la vigilancia de salud de los trabajadores (Capítulo siete), Del registro e investigación de accidentes e incidentes (Capítulo ocho), De la información y capacitación en prevención de riesgos (Capítulo nueve), De la gestión ambiental (Capítulo décimo) y Disposiciones generales (Capítulo undécimo).

Art. 110.- Para la prevención de la fatiga mental se facilitará cada una de las fases del proceso de tratamiento de la información y toma de decisiones:

a). Percepción:

1. Se facilitará la detección y discriminación de las señales (puede ocurrir que una señal importante no se percibe correctamente) mediante su adecuado diseño y su correcta ubicación.
2. Se tendrán en cuenta aspectos como el tamaño de los caracteres, en función de la distancia de lectura, el contraste con el fondo, la adecuación de estímulos al medio; utilizando la combinación de más de un canal sensorial, si es necesario (por ejemplo, señales visuales cuando hay ruido), la duración de la señal, la movilidad del objeto o del sujeto, etc.

b). Interpretación:

1. Evitar los mensajes inapropiados o demasiados complejos, símbolos de los que no se ha previsto su interpretación.
2. Preverse desde el diseño la adecuación (cantidad y complejidad) de la información recibida: mensajes simples, claros, concretos, tener en cuenta a quién van dirigidos

(vocabulario, simbolismos, etc.), frecuencia con que se reciben los mensajes.

3. Evitarse un exceso de memorización, facilitando la consulta de datos cuando sea necesario.

c).Respuesta:

1. A partir del análisis de la acción requerida, se realizará un diseño de los mandos y del puesto en general.
2. Se considerará el nivel de experiencia y formación (relacionada con la realización de la tarea) de la persona, ya que es una variable que influye decisivamente en la carga mental.
1. Se preverá un tiempo suficiente de aprendizaje y concientización, siempre que se introduzcan cambios tecnológicos, operativos u organizativos.
2. Es importante remarcar que, cuando se habla de carga mental, el trabajo puede ser nocivo para la persona, no solo por sobrecarga, sino también por subcarga: una tarea que no exija ningún esfuerzo mental por parte de la persona debe considerarse negativo, ya que el trabajo debe ofrecer la oportunidad de ejercer las funciones mentales.
3. Se evitará puestos de trabajo cuyas tareas carezcan de contenido y no exijan a la persona un mínimo esfuerzo mental.

El departamento de guardias de seguridad de Omnisepryel cuenta con 87 trabajadores, todos del sexo masculino. De ellos, más del 50% labora en la empresa desde 1 a 3 años y cerca del 65% tiene como nivel de instrucción: Secundaria.

De acuerdo con instrucciones verbales o escritas, el personal

de seguridad es responsable de la vigilancia de las oficinas, instalaciones, bienes culturales y materiales de la empresa o lugar a él asignado; observando, recorriendo el área correspondiente y tomando las debidas precauciones, para prevenir incendios, robos y salvaguardar las propiedades bajo su custodia.

2.2.3 SERVICIOS.

- ✓ Vigilancia armada, con supervisión física y monitoreo.
- ✓ Asesoramiento de seguridad residencial y comercial.
- ✓ Entrenamiento de seguridad para ejecutivos.
- ✓ Seguridad temporal de eventos, congresos y ferias.
- ✓ Seguridad electrónica y monitoreo

2.2.4 EQUIPAMIENTO DEL PERSONAL.

- ✓ Camisa caqui.
- ✓ Pantalón verde olivo.
- ✓ Jockey negro.
- ✓ Botas negras.
- ✓ Poncho de aguas.
- ✓ Chaleco antibalas.
- ✓ Cinturón comando.
- ✓ Gas.
- ✓ Esposas.

2.2.4.1 Armamento.

- ✓ Revólver: Calibre 38mm, calibre 32mm.
- ✓ Carabinas: Mosberg Cal. 12mm.
- ✓ Municiones: Cal.12mm, Cal.32mm, Cal.38mm.
- ✓ Pistolas: 9 mm.

CONTROL DEL PERSONAL.

- ✓ Supervisión las 24 horas, los 365 días del año. Con Central en Cuenca y una base de apoyo inmediato en Challuabamba, además de un supervisor fijo en la ciudad de Azogues.
- ✓ Vehículos y motocicletas equipados para realización de rondas.
- ✓ Capacitación: Instrucción técnica y física. Evaluación semanal y mensual.

PROCESO DE IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO.

Una vez establecidas las actividades del proceso de vigilancia, se procedió a identificar los factores que representan un riesgo en la realización de las mismas.

En esta evaluación preliminar, con la intención de cualificar el riesgo (estimar cualitativamente), se ha utilizado el Método General de Estimación del Riesgo, tomado del modelo del INSHT (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, España). Se han tenido en cuenta dos variables:

Consecuencia: accidentales o gravedad del daño, es decir, el impacto producido.

Probabilidad: de ocurrencia del daño cuando se produce la situación accidental; no la probabilidad de ocurrencia del accidente.

El procedimiento seguido para la evaluación se da a conocer en el siguiente flujograma.

Este es un importante punto de partida para el proceso de identificación de riesgos psicosociales inherentes a las actividades de vigilancia y seguridad, el cual es materia de análisis de la presente investigación. Dentro de esta matriz se identificaron los riesgos mecánicos, físicos, ergonómicos y psicosociales.

POSIBLES PROBLEMAS

Dentro de los factores laborales, los de riesgo psicosocial -los cambios organizativos, la introducción de nuevas tecnologías, los referidos a las relaciones personales, la aplicación de distintos estilos de liderazgo, etc.- están considerados como antecedentes del estrés laboral y como consecuencia de este, así como de distintos procesos de enfermedad. Los estudios sobre la salud laboral han puesto de manifiesto este hecho, que no proviene exclusivamente de los factores físicos del entorno de trabajo; sino que los factores psicosociales son importantes e influyentes en los estados de malestar, es decir, en los estados de estrés que pueden derivar en problemas psíquicos y/o físicos.

Un entorno de trabajo saludable y seguro es la mejor garantía del rendimiento laboral, de la salud de sus empleados y de la motivación e implicación organizacional. La pérdida de calidad del trabajo entraña costes a veces difíciles de observar a corto plazo, pero siempre presentes a medio y largo plazo.

Los riesgos psicosociales en el trabajo afectan a la salud de los trabajadores, y cada vez hay más evidencia de sus consecuencias. Existen documentos desarrollados por la

Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo que recogen amplias revisiones de este tema; un ejemplo es el “*Expert forecast on emerging psychosocial risks related to occupational safety and health*” (http://osha.europa.eu/en/publications/reports/7807118_2007) o el documento “*OSH in figures: stress at work- facts and figures*” (https://osha.europa.eu/en/tools-and-publications/publications/reports/TE-81-08-478-EN-C_OSH_in_figures_stress_at_work, 2009), y cada vez la literatura muestra de forma más fehaciente los efectos y consecuencias de los riesgos psicosociales.

Los trabajadores sometidos a una mayor incidencia de los riesgos antes mencionados reducen mucho su rendimiento. Por tanto, los efectos negativos también inciden en la organización. Estos se manifiestan de diverso modo, generando elevados costos, tanto directos como indirectos, a consecuencia de:

- ✓ El aumento del absentismo.
- ✓ Incremento de bajas voluntarias e involuntarias.
- ✓ Descenso en la motivación.
- ✓ Deterioro de la relaciones laborales.
- ✓ Sanciones administrativas.

Entre los principales problemas que se podría presentar al aplicar la metodología a utilizar para identificar y valorar los riesgos psicosociales, se encuentran:

- ✓ Resistencia por parte del personal de la empresa a participar en esta valoración (este aspecto es fundamental, debido a que los trabajadores son los que más conocen de su puesto, y todos sus conocimientos y

experiencias serán fundamentales para los especialistas o técnicos en la materia. La no participación dificulta e impide la evaluación de estos factores).

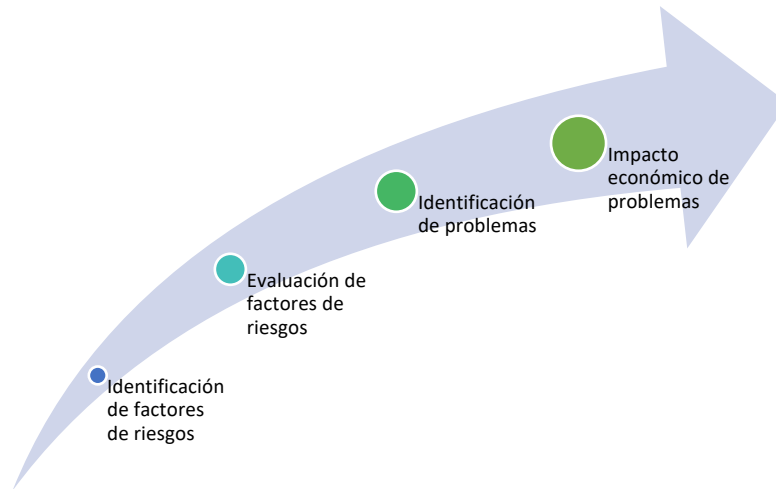
- ✓ Escaso compromiso real y permanente por parte de los gestores y de las autoridades.
- ✓ Entrega de información errada, por causa del temor a ser despedidos o amonestados.
- ✓ Déficit de circulación de información.
- ✓ Cuestión cultural.

La identificación y valoración de los riesgos fue realizada en cada puesto de trabajo con el fin de obtener la mayor cantidad de información de los encuestados y poder tener un diagnóstico inicial más exacto de los factores de riesgo a los que están expuestos los trabajadores de seguridad.

De acuerdo con los resultados obtenidos mediante la utilización del Método General de Estimación del Riesgo, del INSHT, se pudo identificar que los riesgos psicosociales son de alta incidencia. Dado que la hipótesis de la investigación postula que los factores psicosociales representan un riesgo para la salud física y mental de los guardias de la Empresa de Seguridad Omnisepryel Cía. Ltda., nos centraremos en analizar de una manera más profunda aquellos que pueden influir de un modo más nocivo en este tipo de trabajadores.

El Gráfico 7 muestra un esquema de la gestión a realizar en esta tercera etapa del proyecto.

GRÁFICO 7. GESTIÓN EN ETAPA 3.



Fuente: Elaboración propia.

Se utiliza el método CoPsoQ-istas21 (versión 2) para la evaluación y la prevención de los riesgos psicosociales en empresas con 25 o más trabajadores y trabajadoras, como es el caso de Omnisepryel Cía. Ltda.

El cuestionario ISTAS 21, aplicado en Omnisepryel Cía. Ltda. para obtener la información en base a la cual se evaluarán los riesgos psicosociales, utiliza un cuestionario estandarizado. Consta de 109 preguntas cortas, estructuradas en 3 partes: datos sociodemográficos, condiciones de trabajo y trabajo doméstico-familiar (25 preguntas), exposiciones psicosociales (69 preguntas), datos sobre salud y satisfacción (15 preguntas).

PROCESO DE INTERVENCIÓN EN OMNISEPRYEL CIA. LTDA.

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 realizó en Cuenca, el 7 de septiembre 2015.

Dicho acuerdo contempla:

- La creación del GRUPO DE TRABAJO (a partir de ahora GT) que está compuesto por representantes de los trabajadores y trabajadoras, y representantes de la dirección: Fabian Andrade, en calidad de Gerente; Orlando Farfán, en calidad de Presidente Comité, y Henry Aguilera, en calidad de Prevencionista.
- Realizar la evaluación en el conjunto de la empresa, excepto a los trabajadores administrativos.

ADAPTACIÓN DEL CUESTIONARIO.

El trabajo de adaptación de las preguntas que pueden modificarse o suprimirse fue realizado por el GT entre 06/07/2015 y 22/07/2015.

El cuestionario puede verse en el Anexo I.

INFORMACIÓN, DISTRIBUCIÓN Y RECOGIDA.

El trabajo de campo se inició en fecha 16/07/2015 y terminó en fecha 09/08/2015. El Comité de Seguridad y Salud informó a la plantilla mediante Circulares.

El GT realizó la distribución del cuestionario.

La respuesta del cuestionario se realizó mediante sesiones presenciales.

Se ha realizado la recogida de los cuestionarios mediante sesiones presenciales.

INFORME PRELIMINAR PARA LA EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES.

La informatización de datos ha sido realizada por el grupo de trabajo, se inició en fecha 31/07/2015 y finalizó en fecha 11/08/2015.

El Informe preliminar se generó en fecha 06/07/2015.

¿CÓMO CONTINUAR EL PROCESO?

El proceso de intervención preventiva deberá seguir los pasos que a continuación se enuncian. Estos son imprescindibles para concluir el proceso de evaluación de riesgos psicosociales y planificación de la actividad preventiva. Estos pasos no cuentan con elementos de apoyo en la aplicación informática, las herramientas se encuentran en este informe, el manual y la web del método (www.copsoq.istas21.net). Es necesario que cada miembro del grupo de trabajo disponga de una copia del manual del método con el fin de conocer cómo se debe realizar el proceso.

A. Discusión del Informe Preliminar.

El GT debe trabajar el informe preliminar: analizar los datos, discutir el origen de las exposiciones y proponer las medidas preventivas, siguiendo las instrucciones que aparecen en este informe (Ver epígrafe 3.2) y en el manual.

B. Elaboración del documento de Evaluación de riesgos.

Las conclusiones del GT en torno a los resultados del informe preliminar, el origen de las exposiciones nocivas y las medidas preventivas para controlarlas quedarán plasmadas en las matrices de exposición, origen y medidas preventivas, según el Anexo II. El presente informe y las matrices constituirán el documento de evaluación de riesgos psicosociales.

C. Puesta en marcha de las medidas preventivas acordadas mientras se debate la evaluación de riesgos.

Durante el proceso de evaluación, el GT irá acordando la puesta en marcha de medidas preventivas. Estas se incorporarán en la planificación de la actividad preventiva general que esté en vigor en esos momentos en la empresa, identificando plazos, recursos y responsables.

D. Planificación de la acción preventiva.

El GT priorizará y concretará las medidas preventivas acordadas que no puedan llevarse a cabo de forma inmediata en el plan de actividades preventivas específico, identificando plazos, recursos y responsables. Las fases C y D se realizarán utilizando la matriz para la planificación de la actividad preventiva, según el Anexo III (Ver también manual del método).

NOTA 1: A lo largo de estas fases el GT identificará y desarrollará las acciones de información y participación de la plantilla.

NOTA 2: Los documentos de evaluación de riesgos y planificación de la actividad preventiva se ratificarán en el comité de seguridad y salud (en las empresas con plantillas inferiores a 50 personas, mediante acuerdo específico entre delegados y delegadas de prevención y la representación de la dirección), con el fin de dar cumplimiento a la norma en cuanto a los organismos y agentes con capacidad negociadora.

RESULTADOS EN OMNISEPRYEL CIA. LTDA.

Se entregaron los test, previa explicación profunda de cada una de las preguntas (Anexo I). Luego de la aplicación, se tabularon los resultados para sacar un valor promedio por cada variable, el cual fue comparado con los valores entregados por el método, y se obtuvo un diagnóstico del estado general de los guardias de seguridad de la empresa, en relación con el riesgo psicosocial.

TASA DE RESPUESTA.

La tasa de respuesta en OMNISEPRYEL CIA. LTDA. Fue del 100% (contestaron 71 trabajadores de los 71 a los que se les suministró el cuestionario).

La Tabla 10 muestra la tasa de respuesta por la unidad de análisis: puesto de trabajo.

TABLA 2. TASA DE RESPUESTA POR UNIDADES DE ANÁLISIS.

Unidad de	Tasa de respuesta para cada categoría
Puesto de taboo	Responsable de establecimiento, gerente, jefe/a 0,0% [N=0] (*)
	GUARDIAS 0,0% [N=71] (*)
	Puesto 2 0,0% [N=0] (*)
	Puesto 3 0,0% [N=0] (*)
	Puesto 4 0,0% [N=0] (*)
	Puesto 5 0,0% [N=0] (*)
	Puesto 6 0,0% [N=0] (*)

	Puesto 7 0,0% [N=0] (*)
	Administrativo/a, telefonista,
	Comercial, técnico/a (informático,
	(*) = "La tasa de respuesta no es suficiente para garantizar la validez de la información, que podría ser

Fuente: Elaboración propia/ método CoPsoQ-istas21 (versión 2).

CÓMO CONTINUAR:

Para valorar el alcance real de la evaluación y actuar al respecto, el GT debe preguntarse:

¿Hay una tasa de respuesta igual o superior al 60% para todas las categorías de todas las unidades de análisis?

Como fue el caso, se pudo seguir adelante con la interpretación de los resultados.

CONDICIONES DE TRABAJO.

Las tablas siguientes proporcionan indicios sobre las condiciones de trabajo que pueden estar en el origen de las exposiciones detectadas como problemáticas en OMNISEPRYEL CIA. LTDA. (Ver apartados siguientes). Es muy importante tener en cuenta esta información en la discusión del origen de las exposiciones y de las medidas preventivas a aplicar.

La prevalencia de la exposición es la proporción de trabajadores y trabajadoras incluidos en cada situación de exposición: más desfavorable para la salud (rojo), intermedia (amarillo) y más favorable para la salud (verde). En este apartado se presentan los resultados de prevalencia de exposición en OMNISEPRYEL CIA. LTDA., para cada puesto de trabajo. Se pretende dar una imagen rápida, una foto,

de cuál es la situación de exposición a riesgos psicosociales en OMNISEPRYEL CIA. LTDA. y de su localización y posibles desigualdades. Para profundizar en el análisis es necesario trabajar la información del Epígrafe 3.5.

La Tabla 35 presenta la prevalencia de exposición en OMNISEPRYEL CIA. LTDA. (conjunto del ámbito de evaluación). Los datos están ordenados según el porcentaje de trabajadores en 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. En función de este orden, se analizan las dimensiones en el Epígrafe 3.5.

La misma información aparece en el Gráfico 8, pero ordenada por los grupos de dimensiones.

En el gráfico aparecen dos columnas. Las columnas gruesas representan la situación de exposición en la empresa analizada. La columna delgada es la población de referencia, representativa de los asalariados y asalariadas en España. La diferencia entre las columnas gruesas y delgadas indica la situación de la empresa analizada, comparada con la población de referencia; de forma que si la situación de exposición de la empresa fuera igual que la de la población de referencia, las zonas roja, amarilla y verde de las columnas ancha y estrecha, serían iguales.

Tanto la tabla como el gráfico proporcionan una imagen de qué dimensiones de riesgo psicosocial son las más problemáticas, en tanto que la situación desfavorable para

la salud (rojo) afecta a una proporción mayor de la plantilla, y qué dimensiones son menos problemáticas, en tanto que la situación favorable (verde) afecta a una proporción mayor de la plantilla. Para profundizar en el análisis es necesario trabajar la información del Epígrafe 3.5.

LOCALIZACIÓN DE LAS EXPOSICIONES.

En la tabla 36, para cada puesto de trabajo se presenta la situación de exposición que incluye una mayor proporción de trabajadores. De esta manera, se tiene una idea de qué puestos de trabajo son los que se encuentran en una situación peor de exposición (los que tienen más rojos) y cuáles en una situación más favorable (los que tienen más verdes); localizando de forma rápida las desigualdades de exposición para cada una de las dimensiones de riesgo.

Para profundizar en el análisis es necesario trabajar la información del Epígrafe 3.5.

EXPOSICIÓN DIMENSIÓN A DIMENSIÓN.

En este apartado se presentan los resultados de la evaluación dimensión a dimensión psicosocial.

Las 20 dimensiones están ordenadas en función de la prevalencia de la exposición, es decir, primero se presentan las dimensiones que tienen un porcentaje más elevado de trabajadores expuestos a la situación más desfavorable para la salud (rojo), según resultados presentados en Epígrafe 3.4.1.

Para cada dimensión psicosocial se presenta la siguiente información:

- **DEFINICIÓN Y POSIBLES ORÍGENES:** en el primer párrafo se describe el riesgo y en el segundo se orienta sobre sus

posibles orígenes.

- **PREVALENCIA DE EXPOSICIÓN EN OMNISEPRYEL CIA.**

LTDA.: En una frase se presenta el porcentaje de trabajadores en situación de exposición desfavorable, intermedia y favorable (rojo, amarillo y verde). Son los datos presentados en el Epígrafe 3.4.1.

- **DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS DE RESPUESTA A LAS PREGUNTAS ASOCIADAS A CADA DIMENSIÓN:**

En formato tabla, se muestra el porcentaje de trabajadores que han escogido cada una de las respuestas de cada una de las preguntas que configuran la dimensión que se analiza. Cada dimensión de exposición tiene entre 2 y 4 preguntas asociadas. De esta manera, se pueden describir las características concretas de la exposición en OMNISEPRYEL CIA. LTDA., facilitando la determinación de su origen.

- **PREVALENCIA DE EXPOSICIÓN POR PUESTO DE TRABAJO:**

Para cada dimensión se presenta un gráfico que muestra la prevalencia de exposición (rojo, amarillo y verde) para cada puesto de trabajo. De esta forma pueden visualizarse, si existen, las desigualdades de exposición, y se localiza con precisión la exposición, facilitando la propuesta de medidas preventivas adecuadas. Se amplía la información que ya aparece en el Epígrafe 3.4.2.

RITMO DE TRABAJO.

Definición: Constituye la exigencia psicológica referida a la intensidad del trabajo.

Posible origen: Por su estrecha relación con las exigencias cuantitativas, su origen puede ser el mismo.

Prevalencia de la exposición: Un 89,1% de trabajadores de OMNISEPRYEL CIA. LTDA. está expuesto a la situación más desfavorable; un 3,1%, a la intermedia, y un 7,8%, a la más favorable para la salud respecto al Ritmo de trabajo.

INFLUENCIA.

Definición: Es el margen de decisión que tiene la persona que realiza el trabajo, en el día a día de su actividad, en concreto, en relación a las tareas a realizar y cómo realizarlas.

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

Prevalencia de la exposición: Un 49,3% de trabajadores de OMNISEPRYEL CIA. LTDA. está expuesto a la situación más desfavorable; un 20,9%, a la intermedia, y un 29,9%, a la más favorable para la salud respecto a la Influencia.

INSEGURIDAD SOBRE LAS CONDICIONES DE TRABAJO.

Definición: Es la preocupación por el futuro en relación a los cambios no deseados de condiciones de trabajo fundamentales.

Posible origen: Se relaciona con las amenazas de empeoramiento de condiciones de trabajo especialmente valiosas. Estas pueden originarse tanto en la situación actual (por ejemplo: si la asignación de jornada, tareas y pluses o complementos salariales es arbitraria) como en la posibilidad

de cambios (por ejemplo: el anuncio de una reestructuración empresarial, externalización de un puesto o servicio, un ERE...); más si existen peores condiciones de trabajo en el contexto externo a la empresa (mismo sector, territorio...).

Como la inseguridad sobre el empleo, puede vivirse de forma distinta, según el momento vital o las responsabilidades familiares de cada trabajador.

Prevalencia de la exposición: Un 47,1% de trabajadores de OMNISEPRYEL CIA. LTDA. está expuesto a la situación más desfavorable; un 21,4%, a la intermedia, y un 31,4%, a la más favorable para la salud respecto a la Inseguridad sobre las condiciones de trabajo.

APOYO SOCIAL DE COMPAÑEROS.

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

Posible origen: 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.

Prevalencia de la exposición: Un 41,2% de trabajadores/as de OMNISEPRYEL CIA. LTDA. está expuesto a la situación más desfavorable; un 26,5%, a la intermedia, y un 32,4%, a la más favorable para la salud respecto al Apoyo social de compañeros.

INSEGURIDAD SOBRE EL EMPLEO.

Definición: Es la preocupación por el futuro en relación a la ocupación.

Posible origen: Tiene que ver con la estabilidad del empleo y las posibilidades de empleabilidad en el mercado laboral de residencia.

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

Prevalencia de la exposición: Un 38,6% de trabajadores/as de OMNISEPRYEL CIA. LTDA. está expuesto a la situación más desfavorable; un 31,4%, a la intermedia, y un 30%, a la más favorable para la salud respecto a la Inseguridad sobre el empleo.

CONFLICTO DE ROL.

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

Posible origen: 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).

Prevalencia de la exposición: Un 37,7% de trabajadores de OMNISEPRYEL CIA. LTDA. está expuesto a la situación más desfavorable; un 23,2%, a la intermedia, y un 39,1%, a la más favorable para la salud respecto al Conflicto de rol.

PREVISIBILIDAD.

Definición: Es 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).

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

Prevalencia de la exposición: Un 37,1% de trabajadores de OMNISEPRYEL CIA. LTDA. está expuesto a la situación más desfavorable; un 25,7%, a la intermedia, y un 37,1%, a la más favorable para la salud respecto a la Previsibilidad.

CLARIDAD DE ROL.

Definición: Es el conocimiento concreto sobre la definición de las tareas a realizar, objetivos, recursos a emplear y margen de autonomía en el trabajo.

Posible origen: 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) y el de las demás personas de la organización (superiores, compañeros y compañeras).

Prevalencia de la exposición: Un 29,9% de trabajadores de OMNISEPRYEL CIA. LTDA. está expuesto a la situación más

desfavorable; un 37,3%, a la intermedia, y un 32,8%, a la más favorable para la salud respecto a la Claridad de rol.

EXIGENCIAS DE ESCONDER EMOCIONES.

Definición: Son las exigencias para mantener una apariencia neutral, independientemente del comportamiento de usuarios o clientes, compañeros, superiores, proveedores u otras personas.

Posible origen: 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.

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.

Así mismo, 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).

Prevalencia de la exposición: Un 29,7% de trabajadores de OMNISEPRYEL CIA. LTDA. está expuesto a la situación más desfavorable; un 31,3%, a la intermedia, y un 39,1%, a la más favorable para la salud respecto a las Exigencias de esconder emociones.

APOYO SOCIAL DE SUPERIORES.

Definición: Es recibir la ayuda necesaria y cuando se necesita por parte de los superiores para realizar bien el trabajo.

Posible origen: 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.

Prevalencia de la exposición: Un 27,5% de trabajadores de OMNISEPRYEL CIA. LTDA. está expuesto a la situación más desfavorable; un 13%, a la intermedia, y un 59,4%, a la más favorable para la salud respecto al Apoyo social de superiores.

EXIGENCIAS EMOCIONALES.

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

Posible origen: En ocupaciones de cuidado a las personas, la exposición a exigencias emocionales tiene que ver con la naturaleza de las tareas y no pueden eliminarse (no

podemos “eliminar” pacientes, alumnos...), por lo que requieren habilidades específicas y tiempo suficiente para poder gestionarlas efectivamente. Además del origen derivado de su naturaleza, tienen también mucho que ver con las exigencias cuantitativas. 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.

Prevalencia de la exposición: Un 13,6% de trabajadores de OMNISEPRYEL CIA. LTDA. está expuesto a la situación más desfavorable; un 39,4%, a la intermedia, y un 47%, a la más favorable para la salud respecto a las Exigencias emocionales.

CALIDAD DE LIDERAZGO.

Definición: 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.

Posible origen: Tiene que ver con los principios y procedimientos de gestión de personal y la capacitación de los mandos para aplicarlos.

Prevalencia de la exposición: Un 12,9% de trabajadores de OMNISEPRYEL CIA. LTDA. está expuesto a la situación más desfavorable; un 31,4%, a la intermedia, y un 55,7%, a la más favorable para la salud respecto a la Calidad de liderazgo.

DOBLE PRESENCIA.

Definición: Son las exigencias sincrónicas, simultáneas, del ámbito laboral y del ámbito doméstico-familiar.

Posible origen: En el ámbito laboral tiene que ver con las exigencias cuantitativas, la ordenación, duración, alargamiento o modificación de la jornada de trabajo y 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.

Prevalencia de la exposición: Un 11,4% de trabajadores de OMNISEPRYEL CIA. LTDA. está expuesto a la situación más desfavorable; un 21,4%, a la intermedia, y un 67,1%, a la más favorable para la salud respecto a la Doble presencia.

SENTIMIENTO DE GRUPO.

Definición: Es el sentimiento de formar parte del colectivo humano con el que trabajamos cada día.

Posible origen: Puede verse como el componente emocional del apoyo social y como un indicador de la calidad de las relaciones en el trabajo. Se deteriora cuando el trabajo promueve el aislamiento y la competitividad interpersonal, en lugar del trabajo en equipo y la cooperación.

Prevalencia de la exposición: Un 7,7% de trabajadores de OMNISEPRYEL CIA. LTDA. está expuesto a la situación más desfavorable; un 35,4%, a la intermedia, y un 56,9%, a la más favorable para la salud respecto al Sentimiento de grupo.

POSIBILIDADES DE DESARROLLO.

Definición: Es el nivel de oportunidades que ofrece la realización del trabajo para poner en práctica los conocimientos, habilidades y experiencia de los trabajadores y adquirir nuevos.

Posible origen: Tiene mucho que ver 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.

Prevalencia de la exposición: Un 7,5% de trabajadores de OMNISEPRYEL CIA. LTDA. está expuesto a la situación más desfavorable; un 20,9%, a la intermedia, y un 71,6%, a la más favorable para la salud respecto a las Posibilidades de desarrollo.

EXIGENCIAS CUANTITATIVAS.

Definición: Son las exigencias psicológicas derivadas de la cantidad de trabajo. Son altas cuando tenemos más trabajo del que podemos realizar en el tiempo asignado.

Posible origen: 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.

Prevalencia de la exposición: Un 7,4% de trabajadores de OMNISEPRYEL CIA. LTDA. está expuesto a la situación más desfavorable; un 29,4%, a la intermedia, y un 63,2%, a la más

favorable para la salud respecto a las Exigencias cuantitativas.

JUSTICIA.

Definición: Se refiere a la medida en que las personas trabajadoras son tratadas con equidad en su trabajo.

Posible origen: Tiene que ver con la toma de decisiones, la razonabilidad y la ética de sus fundamentos y las posibilidades reales de ser cuestionadas.

Se relaciona con la existencia de procedimientos que puedan impedir la arbitrariedad de las decisiones.

Prevalencia de la exposición: Un 4,3% de trabajadores de OMNISEPRYEL CIA. LTDA. está expuesto a la situación más desfavorable; un 5,8%, a la intermedia, y un 89,9%, a la más favorable para la salud respecto a la Justicia.

SENTIDO DEL TRABAJO.

Definición: Es la relación que el trabajo tiene con otros valores distintos de tener un empleo y obtener ingresos, tales como la utilidad, la importancia o el valor social o el aprendizaje que implica.

Posible origen: 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.

El sentido facilita afrontar las exigencias.

Prevalencia de la exposición: Un 2,9% de trabajadores de OMNISEPRYEL CIA. LTDA. está expuesto a la situación más desfavorable, un 21,7% a la intermedia y un 75,4% a la más favorable para la salud respecto al Sentido del trabajo.

RECONOCIMIENTO.

Definición: Es la valoración, respeto y trato justo por parte de la dirección en el trabajo.

Posible origen: 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.

Prevalencia de la exposición: Un 0% de trabajadores de OMNISEPRYEL CIA. LTDA. está expuesto a la situación más desfavorable; un 0%, a la intermedia, y un 100%, a la más favorable para la salud respecto al Reconocimiento.

CONFIANZA VERTICAL.

Definición: Es la seguridad que se tiene de que dirección y trabajadores actuarán de manera adecuada o competente. En una relación de poder desigual, la confianza implica la seguridad de que quien ostenta más poder no sacará ventaja de la situación de vulnerabilidad de otras personas.

Posible origen: Tiene que ver con la fiabilidad de la información que fluye desde la dirección a los trabajadores, y con el nivel en que estos puedan expresar su opinión. No puede haber confianza sobre la base de un trato injusto.

Prevalencia de la exposición: Un 0% de trabajadores de OMNISEPRYEL CIA. LTDA. está expuesto a la situación más desfavorable; un 6,1%, a la intermedia, y un 93,9%, a la más favorable para la salud respecto a la Confianza vertical.

COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS.

Posterior a la revisión y valoración de los datos, es evidente que dentro del grupo de estudio existen problemas relacionados con factores de riesgo psicosociales que afectan su bienestar: aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que se presentan con capacidad para afectar tanto al desarrollo del trabajo como a la salud (física, psíquica y social) del trabajador.

Una vez analizados los seis grupos, se identificó que la dimensión de riesgo psicosocial Ritmo de trabajo alcanza una puntuación elevada. Esto significa que los trabajadores presentan una alta exigencia en cuanto a la intensidad del trabajo, lo que supone una situación de gran riesgo para la salud.

Otros riesgos identificados y que se deben tomar muy en cuenta son: la Influencia, la Inseguridad sobre las condiciones de trabajo y el Apoyo social de compañeros. Los resultados indican proporciones que alertan sobre una situación desfavorable para la salud, las cuales -a futuro- podrían afectar la salud mental y el bienestar de los trabajadores de la Empresa de Seguridad Omnisepyrel Cía. Ltda

DIAGNÓSTICO.

De acuerdo con estos resultados, se puede concluir que 4 de los 6 grupos de riesgos psicosociales sujetos de valoración (Exigencias psicológicas en el trabajo, Control

sobre el trabajo, Apoyo social y calidad de liderazgo, y Compensaciones del trabajo) se encuentran en un rango de diagnóstico desfavorable para el trabajador de seguridad. Es decir, existen una serie de problemas que dificultan un adecuado desarrollo de la organización desde el punto de vista psicosocial, lo cual pone de manifiesto la necesidad objetiva de intervención.

Los efectos de la exposición a los riesgos psicosociales sobre la salud se pueden manifestar a través de procesos conocidos como estrés e incluyen diversos aspectos de la salud -tanto física como mental y social-, y pueden representar pérdidas económicas para la empresa. Se trata de mecanismos:

- ✓ Emocionales: sentimientos de ansiedad, depresión, alienación, apatía, etc.
- ✓ Cognitivos: tener dificultades para acordarse de las cosas, para pensar de forma clara, no poder concentrarse ni tomar decisiones, etc.
- ✓ Comportamentales: no tener ganas de hablar con nadie, de estar con gente; sentirse agobiado, infeliz; no poder dormir bien; comer compulsivamente; abusar del alcohol, tabaco; etc.
- ✓ Fisiológicos: problemas estomacales, dolor en el pecho, tensión en los músculos, dolor de cabeza, sudores, mareos, falta del aire, presión arterial alta o incremento del colesterol, etc.

La exposición a los riesgos psicosociales puede, a largo plazo, derivar en otras enfermedades, cuando provoca estrés laboral:

- ✓ Cardiovascular: infarto, hipertensión.
- ✓ Respiratorio: hiperactividad bronquial, asma.
- ✓ Inmunitario: artritis reumatoide.
- ✓ Gastrointestinal: dispepsia, úlcera péptica, síndrome del colon irritable, enfermedad de Crohn, colitis ulcerosa.
- ✓ Dermatológico: psoriasis, neurodermitis.
- ✓ Músculo-esquelético: dolores de espalda.
- ✓ Salud mental: crisis de ansiedad.

IMPACTO ECONÓMICO DE LOS PROBLEMAS.

Si las exigencias son tan elevadas que el trabajador no puede enfrentarlas o si este no se encuentra en posición de ejercer influencia en aspectos importantes de sus condiciones de trabajo; la situación genera estrés y puede aumentar la velocidad a la que se producen los procesos corporales de desgastes, conduciendo a un mayor riesgo de accidente o enfermedad (estrés).

De acuerdo con la Resolución CD 390, del Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo, en el Capítulo II, referente a las prestaciones por accidente de trabajo o enfermedad Profesional u Ocupacional, pueden producirse los siguientes efectos en los trabajadores: a) Incapacidad temporal, b) Incapacidad Permanente Parcial, c) Incapacidad Permanente Total, d) Incapacidad Permanente Absoluta y e) Muerte; por lo que los trabajadores tienen derecho a la entrega de Prestaciones Asistenciales como el servicio médico y Económicas en función de la incapacidad.

Ante cualquiera de estas situaciones se produce un

fenómeno de dos caras, porque en la mayoría de los casos las personas que han sido víctimas de cualquiera de estas manifestaciones se acogen a la licencia de enfermedad de larga duración o, incluso, renuncian. Ello ocasiona repercusiones importantes para la productividad y eficacia económica de la empresa; a lo que se suman los gastos que pudiera generar la preparación e inducción de un nuevo trabajador, y la liquidación que debe pagarse por enfermedad o despido. Por consiguiente, tiene un costo para la empresa y la sociedad.

BIBLIOGRAFÍA

Álvarez, E., Fernández, L., y Chicaiza, B. (1991). *El síndrome de Burnout o el desgaste profesional*. *Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría*. Recuperado de <http://revistaaen.es/index.php/aen/article/view/15231>, 7/9/2015.

American Psychiatric Association de Washington (1995). *Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales: DSM-IV*. Barcelona: MASSON, S.A.

Appel, A. (1993). *Exhaustion as endpoint of job stress and precursor of disease*. En Levi, L. y LaFerla (Eds.). *A healthier work environment*. Copenhague: WHO. pp. 258-265.

Blanco, A., Sánchez, F., Carrera, P., Caballero, A. y Rojas, D. (2000). *Supuestos teóricos para un modelo psicosocial de las conductas de riesgo*. En Yubero, S. y Larrañaga, E. (Eds.). *SIDA: Una visión multidisciplinar*. Cuenca: Ediciones Castilla La Mancha.

Bonafonte, M. (2005). *Psychosocial risks for work related stress*. [Revista electrónica] www.prevencionintegral.com

Carrasco, J.L. (1995). *El método estadístico en la investigación médica*. Madrid: Editorial Ciencia 3.

Castellá, T. et al. (2005). *Organización del trabajo, salud y riesgos psicosociales. Guía del delegado y delegada de prevención*. s.l.: Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS).

Cossio, S., Monier, S. y Reyna, E. (2010). *Consecuencias del Trabajo Nocturno en las Relaciones Familiares, Laborales, Personales y de Pareja de las Enfermeras*. Universidad Nacional de Córdoba, Facultad de Ciencias Médicas, Escuela de Enfermería.

Cox, T. y Griffiths, A. (1996). *Assessment of Psychosocial Hazards at work*. En Schabracq, M. K., Winnubst, J. A. M. y Cooper C.L. (Coor.). *Handbook of Health Psychology*. Baffis

Lane: John Wiley y Sons, pp. 127-146.

Cuenca, R. (1996). *Introducción a los riesgos laborales de naturaleza psicosocial*. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

European Agency for Safety and Health at Work: Milczarek, M., Schneider, E. y Rial, E. (2009). *OSH in figures: stress at work-facts and figures*. Recuperado de <https://osha.europa.eu/en/tools-and-publications/publications/reports/TE-81-08-478-EN-C> OSH in figures stress at work, 7/9/2015.

_____: Brun, E. y Milczarek, E. (2007). *Expert forecast on emerging psychosocial risks related to occupational safety and health*. Recuperado de http://osha.europa.eu/en/publications/reports/7807118_2007, 7/9/2015.

García-Izquierdo, M. (1999). *El estrés laboral*. En García-Izquierdo, M. (Coord). *Psicología del trabajo y de las organizaciones. Fundamentos psicosociales del comportamiento en las organizaciones*. Murcia: DM. pp. 229-249.

González, J.L., Moreno, B., y Garroza, E. (2005). *Carga mental y fatiga laboral*. Recuperado de http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?pid=S0120-05342005000300003&script=sci_arttext, 7/9/2015.

González, J.L., Moreno, B., Garrosa, E. y López, A. (2005). *Spanish version of the Swedish Occupational Fatigue Inventory (SOFI): Factorial replication, reliability and validity*. *International Journal of Industrial Ergonomics*, 35, pp. 737-746.

Hackett, R.D. (1989). *Work attitudes and employee absenteeism. A synthesis of the literature*. *Journal of Occupational Psychology*, 62, pp. 235-248.

HSE (2001). *A critical review of psicosociales hazard measures*. Recuperado de http://www.hse.gov.uk/research/crr_pdf/2001/crr01356.pdf, 7/9/2015.

Hulley, S.B. y Cummings, S.R. (1993). *Diseño de la investigación clínica*. Barcelona: Ed. Doyma.

Instituto Nacional de seguridad e Higiene del Trabajo. (s.f.). *Evaluación de Riesgos Laborales*. Recuperado de http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TxtosOnline/Guias_Ev_Riesgos/Ficheros/Evaluacion_riesgos.pdf, 7/9/2015.

Kivimäki, M. et al. (2002). *Work stress and risk of cardiovascular mortality: Prospective cohort study of industrial employees*. *BMJ*, 325(7369), pp. 857-862.

Lahera, M. y Góngora, J.J. (2002). *Factores psicosociales. Identificación de situaciones de riesgo*. Pamplona: Instituto Navarro de Salud Laboral.

Llaneza, F.J. (2009). *Ergonomía y Psicología aplicada. Manual para la formación del especialista*. 15ª edición. España: Editorial Lex Nova, S.A.

Locke, E.A. (1976). *The nature and causes of job satisfaction*. En Dunnette, M.D. (Ed.). *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*. Chicago: Rand McNally.

Martínez, S. y Hernández, A. (2005). *Necesidad de estudios y legislación sobre factores psicosociales en el trabajo*. *Revista Cubana de Salud Pública*. Sep-Dic. 31. (4).

Meseguer, M., Soler, M.I., García-Izquierdo, M., Sáez, M.C. y Sánchez, J. (2007). *Los factores psicosociales de riesgo en el trabajo como predictores del mobbing*. *Psicothema*, 19 (2), pp. 225-230.

Moncada, S. (1998). *Salud laboral*. En Martínez, F. et al. (Coors.). *Salud pública*. Madrid: McGraw Hill/Interamericana.

Moncada, S., Llorens, C., Andrés, R., Moreno, N. y Molinero, E. (2014). *Manual del método CoPsoQ-istas21 (versión 2) para la evaluación y la prevención de los riesgos psicosociales en empresas con 25 o más trabajadores y trabajadoras*. Barcelona: Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS)-CCOO.}

Moreno, E. J. (2012). *Identificación, mediación y evaluación de los factores de riesgo psicosocial en funcionarios aeroportuarios del ecuador*. Recuperado de <http://repositorio.usfq.edu.ec/handle/23000/1347>, 7/9/2015.

OIT (1987). Recuperado de <http://www.insht.es/.../menuitem.1f1a3bc79ab34c578c2e8884060961ca/?...>, 7/9/2015.

Peiró, J.M. (1984). *Psicología de la organización*. 2 vols. Madrid: UNED.

Peralta, A. (2008). *Identificación, medición y evaluación del riesgo psicosocial en la empresa Halliburton*. Recuperado de <http://repositorio.usfq.edu.ec/handle/23000/203>, 7/9/2015.

Resolución No. C.D.390. Recuperado de <http://safetygroup.com.ec/sites/default/files/descargas/IESSResolucion390.pdf>, 18/10/2015.

Robbins, S.F. (2004). *Comportamiento Organizacional*. 10ª Edición. México: Prentice Hall.

Shirom, A. (2003). *Job-Related Burnout: A Review*. En Quick, J.C. y Tetrick, L.E. (Eds.). *Handbook of occupational health psychology*. Washington, DC: APA. pp. 245-264.

Solanes, A., Serrano, M.A., Martín del Río, B. y Zamora, I. (2005). *Satisfacción laboral y riesgos psicosociales en el trabajo*. En Romay, J. y García, R. (Eds.). *Psicología Social y problemas Sociales. Psicología de las Organizaciones, del Trabajo y de los Recursos Humanos y de la Salud*. Vol. 4. pp. 707-710.

Soler, M. I. (2008). *La evaluación de los factores de riesgo psicosocial del trabajo en el sector hortofrutícola*. Recuperado de <http://digitum.um.es/xmlui/handle/10201/1740>, 7/9/2015.

Spielberger, CH.D., Vagg, P.R. y Wasal, C.F. (2003). *Occupational Stress: Job Pressures and Lack of Support*. En Quick, J.C. y Tetrick, L.E. (Eds.). *Handbook of occupational health psychology*. Washington, DC: APA. pp. 185-200.

Steers, R.M. y Rhodes, S. R. (1978). *Major influences on employee attendance: a process model*. *Journal of Applied*

Psychology, 63, pp. 391-407.

The European Heart Network (1998). *Expert group on psychosocial and occupation factors. Socials factors, stress and cardiovascular disease prevention in the European Union*. Bruselas: European Heart Network.

Theorell, T. y Karasek, R.A. (1996). *Current issues relating to psychosocial job strain and cardiovascular disease research*. *Journal of occupational health psychology*, 1 (1), pp. 9-26.

Vroom, V. (1964). *Work and motivation*. Nueva York: Wiley and Sons.

Weinert, A.B. (1985). *Manual de psicología de la organización. La conducta humana en las organizaciones*. Barcelona: Herder.

Descubre tu próxima lectura

Si quieres formar parte de nuestra comunidad, regístrate en <https://www.grupocompas.org/suscribirse> y recibirás recomendaciones y capacitación



@grupocompas.ec
compasacademico@icloud.com

compas

Grupo de capacitación e investigación pedagógica



@grupocompas.ec
compasacademico@icloud.com



ISBN: 978-9942-33-191-5



9 789942 331915



@grupocompas.ec
compasacademico@icloud.com

compas
Grupo de capacitación e investigación pedagógica