UNIVERSIDAD DEL AZUAY

DEPARTAMENTO DE POSGRADOS

MAESTRIA EN SALUD OCUPACIONAL Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO I VERSIÓN

TÍTULO: EVALUACIÓN PSICOSOCIAL EN GUARDIAS DE LA EMPRESA DE SEGURIDAD OMNISEPRYEL CÍA. LTDA., ELABORACIÓN DE UN PLAN DE INTERVENCIÓN DE ACUERDO A RESULTADOS.

TRABAJO DE GRADUACIÓN
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TITULO DE MAGÍSTER EN SALUD OCUPACIONAL Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

AUTOR:

Ing. Henry Nelson Aguilera Vidal.

DIRECTOR DE TESIS:

Psic. Ind. Wenceslao Mite Calero. MSc.

Cuenca – Ecuador

2015

DEDICATORIA

A Dios, por guiar mi camino profesional, a mi hija, esposa y padres pilares fundamentales en la culminación de esta maestría. Mis hermanos y hermanas ejemplos de superación que cada día me han sabido llevar por el camino del éxito, a ellos mi admiración y respeto.

AGRADECIMIENTOS

A mi esposa Verónica, mi hija Ángela quienes con su comprensión y cariño me ayudaron a culminar con éxito esta etapa de mi vida.

A la universidad del Azuay por tan alto nivel impartido en esta Maestría, a mi director Psic. Wenceslao Mite por su interés y dirección en este proyecto, a la empresa Omnisepryel Cía. Ltda. Por abrirnos la puerta para realizar nuestro trabajo, a todos mis amigos, familiares que siempre nos brindaron esas palabras de aliento en todos los momentos compartidos.

ÍNDICE

CAPÍTULO I.....1
1 PERFIL DEL PROYECTO.....1
1.1
INTRODUCCIÓN.....1
1.2 JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA.....2
1.3
OBJETIVOS…….....3
1.3.1 Objetivo general…….....3
1.3.2 Objetivos específicos.....3
1.4 HIPÓTESIS……...3
1.5 MARCO TEÓRICO….....3
1.5.1 FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN EL TRABAJO.....4
1.5.2 FACTORES PSICOSOCIALES, ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO, ESTRÉS Y SALUD……...6
1.5.3 LAS DIMENSIONES PSICOSOCIALES…….8
1.5.3.1 Exigencias psicológicas del trabajo…….....10
1.5.3.2 Conflicto trabajo-familia……...12
1.5.3.3 Control sobre el trabajo……...……..12
1.5.3.4 Apoyo social y calidad de liderazgo……...…..13
1.5.3.5 Compensaciones del trabajo……..15
1.5.3.6 Capital Social……...…….16
1.5.4 CONSECUENCIAS DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y SU RELACIÓN CON LA SALUD…….17
1.5.4.1 Estrés laboral……...……..18
1.5.4.2 *Burn-out* (Síndrome de Agotamiento)……...……19
1.5.4.3 La satisfacción laboral……...20
1.5.4.4 Otras consecuencias de los factores psicosociales……...…….23
1.5.4.5 Otros aspectos y patologías de índole psicosocial……..24
1.5.4.5.1 La ergomanía o adicción al trabajo. ……...…24
1.5.4.5.2 Acoso sexual……...……25
1.5.4.5.3 Violencia en el lugar de trabajo……...……25
1.5.5 LAS ACCIONES CORRECTIVAS SOBRE LA TAREA……..……..27
1.5.5.1 Rotación de puestos…….27
1.5.5.2 Ampliación…….28
1.5.5.3 Enriquecimiento de puestos……...……28
1.5.5.4 Tiempo de trabajo……...29
1.6 MARCO METODOLÓGICO……...30
1.6.1 PROCESO DE INTERVENCIÓN……...……32
1.6.1.1 Fase de evaluación de riesgos……..……..32
1.6.1.2 Fase de planificación de las medidas preventivas…….....32
1.6.2 DISEÑO DE MUESTREO O EXPERIMENTO Y ANÁLISIS……...…32
CAPÍTULO II.....35
2 SITUACION ACTUAL.....35
2.1 DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA……35
2.1.1 INFORMACIÓN GENERAL DE LA EMPRESA…….35
2.1.2 LOCALIZACIÓN……...……35

2.1.3 ACTIVIDADES EN MATERIA DE SEGURIDAD Y SALUD.....35
2.2 NATURALEZA DEL TRABAJO……..38
2.2.1 ANÁLISIS DE DATOS SOCIO DEMOGRÁFICOS DEL GUARDIA DE SEGURIDAD…….38
2.2.2 RESUMEN DEL TRABAJO…….....40
2.2.3 SERVICIOS…….....40
2.2.4 EQUIPAMIENTO DEL PERSONAL…….....40
2.2.4.1 Armamento……41
2.2.5 CONTROL DEL PERSONAL……..41
2.3 PROCESO DE IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO…….41
2.3.1 IDENTIFICACIÓN INICIAL DE LOS RIESGOS……..……..41
2.4 POSIBLES PROBLEMAS……..……50
CAPÍTULO III.....52
3 ANÁLISIS Y DIAGNÓSTICO.....52
3.1 PROCESO DE INTERVENCIÓN EN OMNISEPRYEL CIA. LTDA……..53
3.1.1 ACUERDO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES Y PLANIFICACIÓN DE LA ACTIVIDAD PREVENTIVA……..…53
3.1.2 ADAPTACIÓN DEL CUESTIONARIO…….53
3.1.3 INFORMACIÓN, DISTRIBUCIÓN Y RECOGIDA……..53
3.1.4 INFORME PRELIMINAR PARA LA EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES……54
3.2 RESULTADOS EN OMNISEPRYEL CIA. LTDA……55
3.2.1 TASA DE RESPUESTA……...55
3.3 CONDICIONES DE TRABAJO…….....56
3.4 PREVALENCIA DE LA EXPOSICIÓN…….....64
3.4.1 EXPOSICIONES……...64
3.4.2 LOCALIZACIÓN DE LAS EXPOSICIONES……68
3.5 EXPOSICIÓN DIMENSIÓN A DIMENSIÓN……69
3.5.1 RITMO DE TRABAJO……69
3.5.2 INFLUENCIA……...71
3.5.3 INSEGURIDAD SOBRE LAS CONDICIONES DE TRABAJO……72
3.5.4 APOYO SOCIAL DE COMPAÑEROS……..…74
3.5.5 INSEGURIDAD SOBRE EL EMPLEO……...75
3.5.6 CONFLICTO DE ROL…….....77
3.5.7 PREVISIBILIDAD……...78
3.5.8 CLARIDAD DE ROL……...79
3.5.9 EXIGENCIAS DE ESCONDER EMOCIONES…….....81
3.5.10 APOYO SOCIAL DE SUPERIORES…….....83
3.5.11 EXIGENCIAS EMOCIONALES……84
3.5.12 CALIDAD DE LIDERAZGO……...86
3.5.13 DOBLE PRESENCIA……...88
3.5.14 SENTIMIENTO DE GRUPO……...89
3.5.15 POSIBILIDADES DE DESARROLLO……...91
3.5.16 EXIGENCIAS CUANTITATIVAS……...92
3.5.17 JUSTICIA……93

3.5.18 SENTIDO DEL TRABAJO……...…95
3.5.19 RECONOCIMIENTO……96
3.5.20 CONFIANZA VERTICAL……...98
3.6 COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS……...…99
3.7 DIAGNÓSTICO……100
3.8 IMPACTO ECONÓMICO DE LOS PROBLEMAS……....101
CAPÍTULO IV……...102
4 PROPUESTA……102
4.1 PLANTEAMIENTO DE ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN PARA LA PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES……..102
4.2 ELABORACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DE UN PROGRAMA DE INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL……103
4.3 COSTO DE IMPLEMENTACIÓN DE LA PROPUESTA……..110
4.3.1 PLAN DE INVERSIÓN Y FINANCIAMIENTO.……....111
4.3.2 EVALUACIÓN FINANCIERA...……....111
CAPÍTULO V……113
5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....113
5.1 CONCLUSIONES.....113
5.2 RECOMENDACIONES.....113
GLOSARIO DE TÉRMINOS.....115
BIBLIOGRAFÍA.....118
ANEXO I……122
ANEXO II……..135
ANEXO III……137

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1. FACTORES PSICOSOCIALES……...5
GRÁFICO 2. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO, FACTORES PSICOSOCIALES Y SALUD……...7
GRÁFICO 3. RELACIONES CONCEPTUALES ENTRE LAS DIMENSIONES PSICOSOCIALES DE LA VERSIÓN 2 DEL COPSOQ-ISTAS21 Y LA SALUD Y SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO…….....10
GRÁFICO 4. ANTIGÜEDAD DEL PERSONAL DE SEGURIDAD…….39
GRÁFICO 5. NIVEL DE INSTRUCCIÓN DE GUARDIAS DE SEGURIDAD……40
GRÁFICO 6. PROCEDIMIENTO SEGUIDO PARA LA EVALUACIÓN…….....42
GRÁFICO 7. GESTIÓN EN ETAPA 3…….52
GRÁFICO 8. EXPOSICIONES EN OMNISEPRYEL CIA. LTDA. ORDENADAS EN FUNCIÓN DEL PORCENTAJE DE TRABAJADORES/AS EN LA SITUACIÓN MÁS DESFAVORABLE PARA LA SALUD (ROJO)……...67
GRÁFICO 9. PREVALENCIA DE EXPOSICIÓN POR PUESTO DE TRABAJO……70
GRÁFICO 10. PREVALENCIA DE EXPOSICIÓN POR PUESTO DE TRABAJO……..72
GRÁFICO 11. PREVALENCIA DE EXPOSICIÓN POR PUESTO DE TRABAJO……..73
GRÁFICO 12. PREVALENCIA DE EXPOSICIÓN POR PUESTO DE TRABAJO……..75
GRÁFICO 13. PREVALENCIA DE EXPOSICIÓN POR PUESTO DE TRABAJO……..76
GRÁFICO 14. PREVALENCIA DE EXPOSICIÓN POR PUESTO DE TRABAJO……..78
GRÁFICO 15. PREVALENCIA DE EXPOSICIÓN POR PUESTO DE TRABAJO……..79
GRÁFICO 16. PREVALENCIA DE EXPOSICIÓN POR PUESTO DE TRABAJO……..81
GRÁFICO 17. PREVALENCIA DE EXPOSICIÓN POR PUESTO DE TRABAJO……..83
GRÁFICO 18. PREVALENCIA DE EXPOSICIÓN POR PUESTO DE TRABAJO……..84
GRÁFICO 19. PREVALENCIA DE EXPOSICIÓN POR PUESTO DE TRABAJO……..86
GRÁFICO 20. PREVALENCIA DE EXPOSICIÓN POR PUESTO DE TRABAJO……..87
GRÁFICO 21. PREVALENCIA DE EXPOSICIÓN POR PUESTO DE TRABAJO……..89
GRÁFICO 22. PREVALENCIA DE EXPOSICIÓN POR PUESTO DE TRABAJO……..90
GRÁFICO 23. PREVALENCIA DE EXPOSICIÓN POR PUESTO DE TRABAJO……..92
GRÁFICO 24. PREVALENCIA DE EXPOSICIÓN POR PUESTO DE TRABAJO……..93
GRÁFICO 25. PREVALENCIA DE EXPOSICIÓN POR PUESTO DE TRABAJO……..95
GRÁFICO 26. PREVALENCIA DE EXPOSICIÓN POR PUESTO DE TRABAJO……..96
GRÁFICO 27. PREVALENCIA DE EXPOSICIÓN POR PUESTO DE TRABAJO……..98
GRÁFICO 28. PREVALENCIA DE EXPOSICIÓN POR PUESTO DE TRABAJO……..99
GRÁFICO 29. MODELO DE INTERVENCIÓN DE LA GESTIÓN A REALIZAR……102

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1. DIMENSIONES DE RIESGO PSICOSOCIAL……9
TABLA 2. RELACIÓN ENTRE FACTOR DE RIESGO, VARIABLES E INDICADOR……31
TABLA 3. ANTIGÜEDAD DEL PERSONAL DE SEGURIDAD…….38
TABLA 4. NIVEL DE INSTRUCCIÓN GUARDIAS DE SEGURIDAD……...39
TABLA 5. PROBABILIDAD……...…42
TABLA 6. ESTIMACIÓN DE LAS CONSECUENCIAS……..…….....43
TABLA 7. MATRIZ DE ESTIMACIÓN DEL RIESGO……..43
TABLA 8. VALORACIÓN Y NIVEL DE ACCIÓN……....44
TABLA 9. MATRIZ DE RIESGOS LABORALES POR PUESTO DE TRABAJO……...45
TABLA 10. TASA DE RESPUESTA POR UNIDADES DE ANÁLISIS……....55
TABLA 11. EDAD…….56
TABLA 12. PUESTO DE TRABAJO……...…56
TABLA 13. MOVILIDAD FUNCIONAL……....57
TABLA 14. PARTICIPACIÓN DIRECTA CONSULTIVA……..57
TABLA 15. RELACIÓN LABORAL……...57
TABLA 16. ANTIGÜEDAD…….58
TABLA 17. HORAS SEMANALES……....58
TABLA 18. HORARIO…….58
TABLAS 19, 20 Y 21. ADAPTABILIDAD DEL TIEMPO DE TRABAJO……....59
TABLAS 22 Y 23. DÍAS LABORABLES……...60
TABLAS 24 Y 25. EXIGENCIAS DE DISPONIBILIDAD……....60
TABLA 26. TRABAJO DOMÉSTICO-FAMILIAR……....61
TABLAS 27, 28 Y 29. RECURSOS…….61
TABLA 30. SALARIO……..62
TABLA 31. SALARIO……..63
TABLA 32. COMPOSICIÓN DEL SALARIO…….63
TABLA 33. CORRESPONDENCIA TRABAJO-SALARIO……....63
TABLA 34. PROMOCIÓN……...…64

TABLA 35. EXPOSICIONES EN OMNISEPRYEL CIA. LTDA. ORDENADAS EN FUNCIÓN DEL PORCENTAJE DE TRABAJADORES/AS EN LA SITUACIÓN MÁS DESFAVORABLE PARA LA SALUD (ROJO)……...…65
TABLA 36. LOCALIZACIÓN DE LAS EXPOSICIONES EN OMNISEPRYEL CIA. LTDA…….68
TABLA 37. DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS DE RESPUESTA A LAS PREGUNTAS ASOCIADAS AL RITMO DE TRABAJO……...70
TABLA 38. DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS DE RESPUESTA A LAS PREGUNTAS ASOCIADAS A LA INFLUENCIA……71
TABLA 39. DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS DE RESPUESTA A LAS PREGUNTAS ASOCIADAS A LA INSEGURIDAD SOBRE LAS CONDICIONES DE TRABAJO……73
TABLA 40: DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS DE RESPUESTA A LAS PREGUNTAS ASOCIADAS AL APOYO SOCIAL DE COMPAÑEROS……..74
TABLA 41: DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS DE RESPUESTA A LAS PREGUNTAS ASOCIADAS A LA INSEGURIDAD SOBRE EL EMPLEO…….76
TABLA 42. DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS DE RESPUESTA A LAS PREGUNTAS ASOCIADAS AL CONFLICTO DE ROL……...77
TABLA 43: DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS DE RESPUESTA A LAS PREGUNTAS ASOCIADAS A LA PREVISIBILIDAD……..79
TABLA 44: DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS DE RESPUESTA A LAS PREGUNTAS ASOCIADAS A LA CLARIDAD DE ROL……80
TABLA 45: DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS DE RESPUESTA A LAS PREGUNTAS ASOCIADAS A LAS EXIGENCIAS DE ESCONDER EMOCIONES…..82
TABLA 46: DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS DE RESPUESTA A LAS PREGUNTAS ASOCIADAS AL APOYO SOCIAL DE SUPERIORES…….84
TABLA 47: DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS DE RESPUESTA A LAS PREGUNTAS ASOCIADAS A LAS EXIGENCIAS EMOCIONALES……85
TABLA 48: DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS DE RESPUESTA A LAS PREGUNTAS ASOCIADAS A LA CALIDAD DE LIDERAZGO……87
TABLA 49: DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS DE RESPUESTA A LAS PREGUNTAS ASOCIADAS A LA DOBLE PRESENCIA……....88
TABLA 50: DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS DE RESPUESTA A LAS PREGUNTAS ASOCIADAS AL SENTIMIENTO DE GRUPO……90
TABLA 51: DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS DE RESPUESTA A LAS PREGUNTAS ASOCIADAS A LAS POSIBILIDADES DE DESARROLLO……...91
TABLA 52: DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS DE RESPUESTA A LAS PREGUNTAS ASOCIADAS A LAS EXIGENCIAS CUANTITATIVAS……...…93
TABLA 53: DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS DE RESPUESTA A LAS PREGUNTAS ASOCIADAS A LA JUSTICIA……....94
TABLA 54. DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS DE RESPUESTA A LAS PREGUNTAS ASOCIADAS AL SENTIDO DEL TRABAJO……....96
TABLA 55: DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS DE RESPUESTA A LAS PREGUNTAS ASOCIADAS AL RECONOCIMIENTO……97
TABLA 56: DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS DE RESPUESTA A LAS PREGUNTAS ASOCIADAS A LA CONFIANZA VERTICAL……..99

TABLA 57. DIAGRAMA DE ACTIVIDADES PROPUESTAS PARA LA DIMENSIÓN RITMO DE TRABAJO……...104
TABLA 58. DIAGRAMA DE ACTIVIDADES PROPUESTAS PARA LA DIMENSIÓN INFLUENCIA…….106
TABLA 59. DIAGRAMA DE ACTIVIDADES PROPUESTAS PARA LA DIMENSIÓN INSEGURIDAD SOBRE LAS CONDICIONES DE TRABAJO……..107
TABLA 60. DIAGRAMA DE ACTIVIDADES PROPUESTAS PARA LA DIMENSIÓN APOYO SOCIAL DE COMPAÑEROS…….109
TABLA 61. DETALLE DE COSTOS DE LAS MEDIDAS PROPUESTAS…….111
TABLA 62. GASTO ANUAL DE LA EMPRESA POR CONTRATO DE GUARDIAS DE SEGURIDAD……..111

INDICE DE ANEXOS

ANEXO I. CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO ISTAS 21. Versión media para empresas de 25 o más trabajadores/as…….122
ANEXO II. MATRIZ EXPOSICIÓN, ORIGEN Y MEDIDAS PREVENTIVAS……..135
ANEXO III. MATRIZ PARA LA PLANIFICACIÓN DE LA ACTIVIDAD PREVENTIVA……137

RESUMEN

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.

Palabras clave: Evaluación, Identificación, Factores Psicosociales, Riesgo, Salud, Prevención.

ABSTRACT

This research was carried out at *Omnisepryel Cia. Ltda.*, Company with all the staff of guards that worked in the company until August 2015. The main objective was to evaluate the psychosocial risk factors affecting the company workers.

This paper is a non-experimental analytical study. In order to obtain more accurate results a three by three Triple criteria matrix for occupational hazards was used. This matrix was the appropriate start to our work, which was then continued with the application of the COPSOQ (ISTAS21) questionnaire for psychosocial risk assessment.

The risk factors evaluated by the method are 20, which are divided into groups: psychological demands at work, work-family conflict, job control, social support and leadership quality, labor compensation and social capital. This represents all that can be seen as scientific evidence that may be affecting the health of workers.

The data obtained from the assessment was used as a central reference for the analysis, previous to preparing the intervention plan in all the jobs.

Keywords: Evaluation, Identification, Psychosocial Factors, Risk, Health, Prevention.

UNIVERSIDAD DEL AZUAY
Dpto. Idiomas

Translated by,
Lic. Lourdes Crespo

CAPÍTULO I

1 PERFIL DEL PROYECTO.

1.1 INTRODUCCIÓN.

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 presente 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.

1.2 JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA.

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 redunda en un análisis exhaustivo de los principales problemas encontrados y en la búsqueda de soluciones.

Los beneficios de esta investigación se expresan en diferentes niveles:

- Individual: Evitar, en lo posible, ocasionar daños cognoscitivos, físicos y psicológicos, para no redundar en la baja calidad de vida, estado de salud y desempeño laboral. Crear un ambiente laboral generador de mayor satisfacción.
- Familiar: Se percibirán efectos positivos en el ámbito familiar, a partir de la motivación del trabajador.
- Laboral: El acervo de conocimientos obtenidos conllevará a la comprensión y mejor desenvolvimiento de los métodos de trabajo, calidad, productividad y organización individual y colectiva.

1.3 OBJETIVOS.

1.3.1 OBJETIVO GENERAL.

Evaluar los factores de riesgo psicosociales en el trabajo, de la empresa Omnisepryel Cía. Ltda.

1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

1. Elaborar un programa de intervención a partir de los datos obtenidos de la aplicación de algún método y/o instrumentos de medición, focalizados en riesgos psicosociales que afectan al personal de Omnisepryel Cía., y que son a su vez generadores de estrés.
2. Recomendar medidas correctivas para minimizar sus efectos en el ambiente laboral.

1.4 HIPÓTESIS.

Los factores psicosociales representan un riesgo para la salud física y mental de los guardias de la Empresa de Seguridad Omnisepryel Cía. Ltda. y es posible crear un adecuado plan de acción preventiva-correctiva.

1.5 MARCO TEÓRICO.

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.

1.5.1 FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL EN EL TRABAJO.

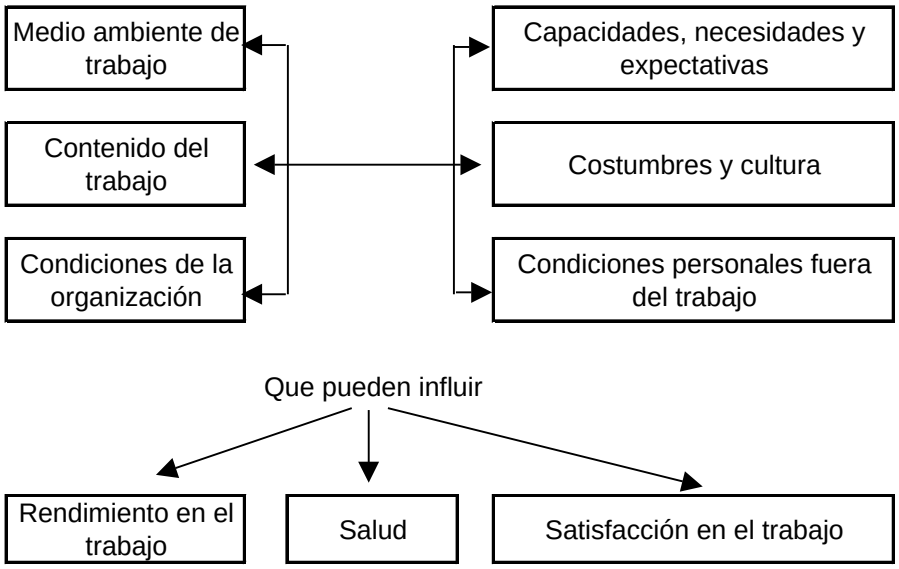
La evolución de la actividad laboral ha traído consigo una mejora de la calidad de vida general de los trabajadores, pero también es responsable de la aparición de una serie de efectos negativos. Así, cabe destacar los riesgos psicosociales en el trabajo, o sea, aquellos aspectos del entorno laboral (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 2. FACTORES PSICOSOCIALES



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

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.

1.5.2 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*

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 COPSOQ y del CoPsoQ-istas21. La evaluación de riesgos psicosociales forma parte de la obligación legal de las empresas.

1.5.3 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 2. DIMENSIONES DE RIESGO PSICOSOCIAL.

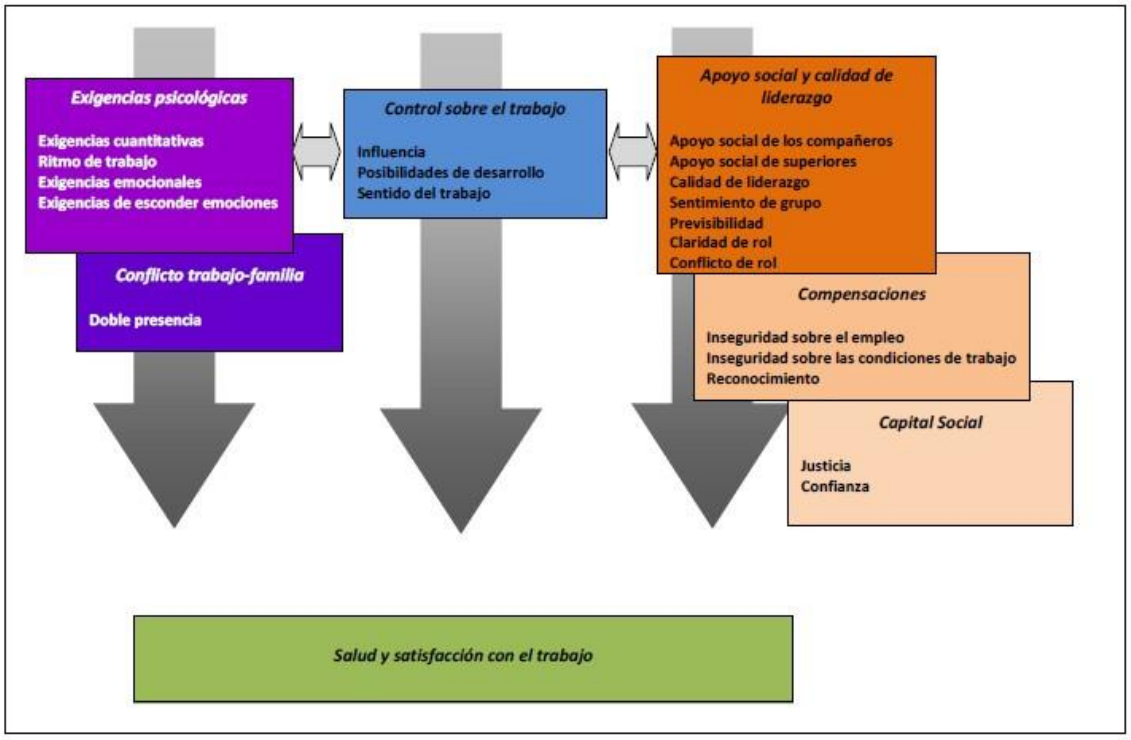
Grandes grupos	Dimensiones psicosociales
Exigencias psicológicas en el trabajo	Exigencias cuantitativas Ritmo de trabajo Exigencias emocionales Exigencia de esconder emociones
Conflicto trabajo-familia	Doble presencia
Control sobre el trabajo	Influencia Posibilidades de desarrollo Sentido del trabajo

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 Conflicto de rol
Compensaciones del trabajo	Reconocimiento Inseguridad sobre el empleo Inseguridad sobre las condiciones de trabajo
Capital social	Justicia Confianza vertical

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 ytrabajadoras*.

1.5.3.1 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.

1.5.3.2 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.

1.5.3.3 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.

1.5.3.4 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).

1.5.3.5 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 (Gónzalez, 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…). Concierne 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 fututo (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.

1.5.3.6 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.

1.5.4 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.

1.5.4.1 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.

1.5.4.2 *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 psicosomáticos: 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).

1.5.4.3 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.

1.5.4.4 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 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 Hernandéz , 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).

1.5.4.5 Otros aspectos y patologías de índole psicosocial. (Llaneza, 2009)

1.5.4.5.1 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.

1.5.4.5.2 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.

1.5.4.5.3 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 riego 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.

1.5.5 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.

1.5.5.1 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.

1.5.5.2 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.

1.5.5.3 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 responsabilidad 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 encontrase: aumentos de productividad, mejoras del clima social de trabajo, mejor mantenimiento de equipos y

materiales, mayor satisfacción del personal y reducción del absentismo laboral.

1.5.5.4 Tiempo de trabajo.

El trabajo a turnos está asociado a problemas físicos, psicológicos, sociales y familiares. Con resignación, de 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.

Mejorar las condiciones del trabajo a turnos supone actuar a nivel organizativo. Esta actuación debe basarse, principalmente, en intentar respetar al máximo los ritmos biológicos de vigilia-sueño y alimentación, así como las relaciones familiares y sociales.

1.6 MARCO METODOLÓGICO.

Tipo de Estudio: El presente estudio es analítico no experimental. Todos los trabajadores expuestos son evaluados según la muestra estadística y con los resultados obtenidos se realiza el programa de intervención y se proponen las recomendaciones para minimizar los efectos causados por la exposición a los factores de riesgo psicosociales.

Área de Estudio: La investigación se realiza en las oficinas de Omnisepryel Cía. Ltda. Los guardias son seleccionados en grupos, en dependencia de los horarios de trabajo.

Criterio de inclusión: Se considera para el presente estudio a los guardias de seguridad que presentan un tiempo de exposición a los factores de riesgos psicosociales, igual o mayor a los seis meses, con edad entre los 18 a 50 años, ya sean de sexo masculino o femenino, con colegiatura igual o mayor a tercer año de secundaria.

Criterio de exclusión: Se considera como criterio de exclusión a los guardias de seguridad que presentan un tiempo de exposición a los factores de riesgos psicosociales, menor a seis meses, con edad inferior a los 18 años y mayor a 50 años, con colegiatura de tercer año de secundaria.

Criterio de eliminación: No serán tomados en cuenta para el estudio todos los casos que

no cumplan los criterios de inclusión y exclusión.

Técnicas de instrumento de medición: Con el fin de tener un diagnóstico inicial, se procede a utilizar el formato para identificación de riesgos, a partir de una matriz de triple criterio. Mediante esta herramienta se identifican los riesgos psicosociales a los que están expuestos los trabajadores de Omnisepryel Cía. Ltda.

La herramienta identifica riesgos asociados y también permite priorizarlos para luego utilizar la metodología adecuada para evaluar estos casos.

Para el estudio se considerara un diseño selectivo o de encuestas.

Existen algunos métodos para este tipo de evaluación. En esta investigación se optó por la versión media del instrumento de evaluación ISTAS 21, un método conocido por su validez y fiabilidad, porque atiende a los requerimientos que deseamos en nuestro estudio (Castellá et al., 2005). Esta herramienta puede ser manejada en Ecuador con total garantía, a todas las escalas. Fue realizada por una entidad de reconocido prestigio en Europa - Instituto Nacional de Salud Laboral de Dinamarca- como una metodología de evaluación de riesgos psicosociales y propuesta de acción preventiva, para identificar y medir todas aquellas condiciones de organización del trabajo que se sabe, científicamente, que pueden representar un riesgo para la salud de los trabajadores (Castellá et al., 2005).

Los instrumentos que se han utilizado para recopilar la información son: una encuesta secreta y anónima, para luego proceder a procesar todos los resultados con el SOFTWARE SPSS.

El alcance y las dimensiones de la herramienta COPSOQ-ISTAS 21 -aunque todas las que contiene constituyen una entidad conceptualmente diferente y operativamente medible- forman parte de la misma estructura psicosocial y son totalmente independientes una de la otra, en distinta medida y en función de las muy diversas realidades de la empresa y la forma en que se realiza su trabajo. Existen veinte variables que pueden estar afectando el comportamiento de los trabajadores; se presentan por separado, pero integradas en los grandes grupos (han sido explicadas detalladamente en el epígrafe 1.5.3).

TABLA 2. RELACIÓN ENTRE FACTOR DE RIESGO, VARIABLES E INDICADOR.

FACTOR DE RIESGO	VARIABLES	INDICADOR
Exigencias psicológicas en el trabajo	Exigencias cuantitativas Ritmo de trabajo Exigencias emocionales Exigencia de esconder emociones	Situación real vs. Situación ideal.
Conflicto trabajo-familia	Doble presencia	Situación real vs. Situación ideal.
Control sobre el trabajo	Influencia Posibilidades de desarrollo Sentido del trabajo	Situación real vs. Situación ideal.
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 Conflicto de rol	Situación real vs. Situación ideal.
Compensaciones del trabajo	Reconocimiento Inseguridad sobre el empleo Inseguridad sobre las condiciones de trabajo	Situación real vs. Situación ideal.
Capital social	Justicia Confianza vertical	Situación real vs. Situación ideal.

Fuente: Elaboración propia, a partir del análisis de la bibliografía.

1.6.1 PROCESO DE INTERVENCIÓN.

El proceso de intervención que propone el método (OPSOQ-ISTAS21) se fundamenta en el modelo científico, en la normativa y en la experiencia de acción de cada una de las empresas en las cuales se utiliza (Moncada, Llorens, Andrés, Moreno y Molinero, 2014).

1.6.1.1 Fase de evaluación de riesgos.

En este punto se presenta el método a todos los involucrados y se firma un acuerdo con la máxima autoridad, donde se acepta la implantación de dicha metodología.

Luego se prepara y realiza el trabajo de campo: se adapta el cuestionario, se diseña la distribución y se pone en marcha el trabajo de campo. El equipo de trabajo encargado de

realizar estas acciones es el Comité de Seguridad y Salud, liderado por su presidente.

Posteriormente, se interpretan los resultados obtenidos y se acuerdan medidas preventivas. Aquí se tendrá que informatizar los datos y generar el informe preliminar, concretar la exposición, su origen y las medidas preventivas; para informar de todo esto a la plantilla.

1.6.1.3 Fase de planificación de las medidas preventivas.

Todas las medidas que se vayan a adoptar para la intervención psicosocial deben estar bien ordenadas, concretadas y planificadas de la manera más efectiva posible. Se tiene que informar a la plantilla para implantarlas y poder evaluarlas.

1.6.2 DISEÑO DE MUESTREO O EXPERIMENTO Y ANÁLISIS.

La **población y muestra**: Es de tipo finita, conformada por el personal que labora como guardias de seguridad de Omnisepryel Cía. Ltda.

Técnica e instrumentos de recolección de datos: Para la recolección de la información se realizan encuestas a los trabajadores, a través de un cuestionario conformado por ítems de respuestas cerradas, para constatar las condiciones de trabajo percibidas por los trabajadores.

Para realizar la Identificación y Evaluación de Factores Psicosociales se usa el **método** ISTAS 21, del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España.

El departamento de guardias de seguridad de Omnisepryel cuenta con 87 trabajadores.

Cada estudio tiene un tamaño de muestra idóneo, que permite comprobar lo que se pretende, con una seguridad aceptable y el mínimo esfuerzo posible.

Para el cálculo del tamaño de muestra, en cada tipo de estudio existe una fórmula estadística apropiada. Se basa en el error estándar, que mide el intervalo de confianza de cada parámetro que se analiza (media aritmética, porcentaje, diferencia de medias, etc.).

La precisión estadística aumenta (el error estándar disminuye) cuando el tamaño de muestra crece. Para cada caso en concreto, será necesario realizar el cálculo respectivo.

Debido a que se sabe el tamaño de la población conocida, se utiliza la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 \ (P) \ (1 - q) * N}{e^2 \ (N - 1) \ + Z^2 \ (P) \ (1 - q)}$$

Donde:

n = Tamaño de la muestra

N = Tamaño de la población (Total de guardias de seguridad) = 87 personas

P = % de veces que se supone que ocurre un fenómeno en la población. En caso de desconocerse, aplicar la opción más desfavorable que hace mayor el tamaño muestral (p=0,5)

e = Error que se prevé cometer 0,05

q = % de veces de la no ocurrencia del fenómeno

1 - p = 1 – 0,5 = 0,5

Z = Nivel de confianza, el valor de

Z= 1,96 para e=0,05 y 2,58 para a=0,01.

$$n = \frac{(1,96)\ (0,5)\ (0,5)\ (87)}{(0,05)\ (87-1) + (1,96)\ *\ (0,5)\ (0,5)}$$

De donde la muestra a tomar es:

n= 71

Fuente: Carrasco, J.L., 1999; Hulley S.B. y Cummings S.R., 1993.

CAPÍTULO II

2 SITUACIÓN ACTUAL.

2.1 DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA.

2.1.1 INFORMACIÓN GENERAL DE LA EMPRESA.

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.

Se constituyó mediante las leyes que rigen en el país:

- ✓ Superintendencia de Compañías, mediante resolución **No.- 06.C.DIC.762.**
- ✓ Ministerio de Gobierno y Policía, autorización de funcionamiento según acuerdo Ministerial **N.- 120-14-JUN-2007.**
- ✓ Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas, mediante oficio **N.- 0700536 G-4-5-a.**
- ✓ Uso de uniformes, autorizado por el Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas, mediante oficio **N.- 29071156 G-4-5-a.**
- ✓ Normas del **MANDATO CONSTITUYENTE # 8.**
- ✓ Autorización de funcionamiento para la realización de Actividades Complementarias, emitido por el Ministerio de Trabajo y Empleo **No. 033 DRTA-08.**
- ✓ Póliza de Seguros de Responsabilidad Civil.
- ✓ Póliza de Seguros contra Accidentes Personales.
- ✓ Permiso de Horarios Especiales, otorgado por el Ministerio de Trabajo.

2.1.2 LOCALIZACIÓN.

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.

2.1.3 ACTIVIDADES EN MATERIA DE SEGURIDAD Y SALUD.

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).

Importante para esta investigación resulta un elemento comprendido en el Capítulo cuarto:

Factores psicosociales carga mental:

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.

2.2 NATURALEZA DEL TRABAJO.

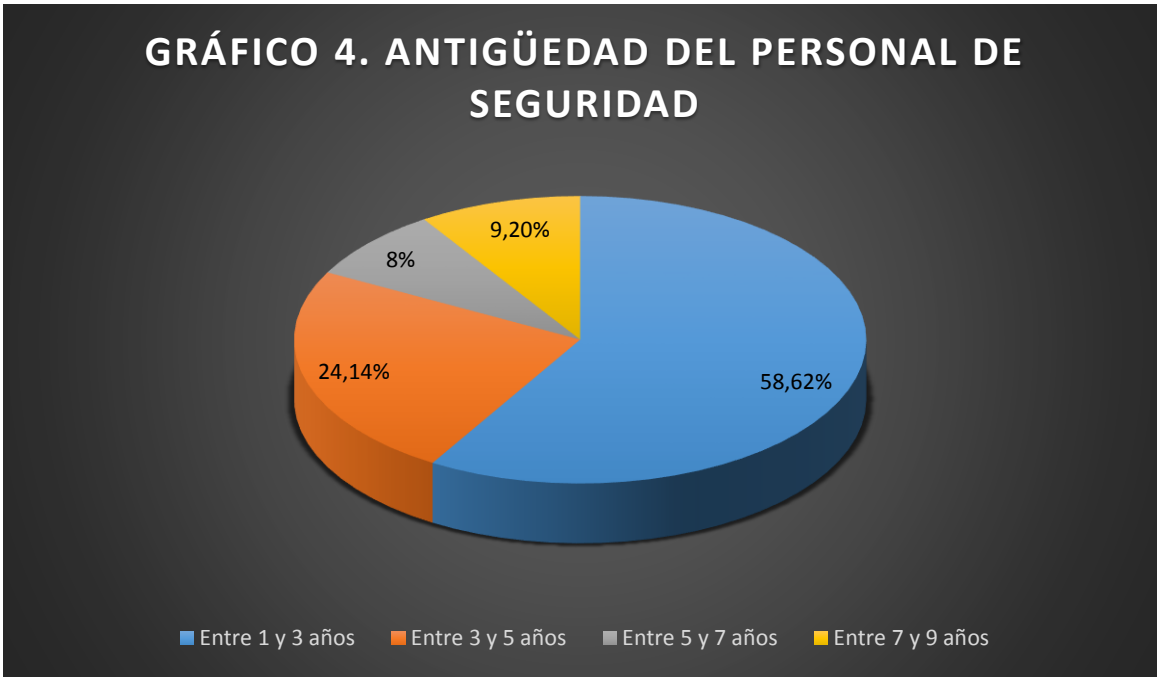
2.2.1 ANÁLISIS DE DATOS SOCIO DEMOGRÁFICOS DEL GUARDIA DE SEGURIDAD.

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.

TABLA 3. ANTIGÜEDAD DEL PERSONAL DE SEGURIDAD.

Total de años	Frecuencia	Porcentaje
Entre 1 y 3 años	51	58,62
Entre 3 y 5 años	21	24,14
Entre 5 y 7 años	7	8,0
Entre 7 y 9 años	8	9,20
Total	87	100

Fuente: Elaboración propia.

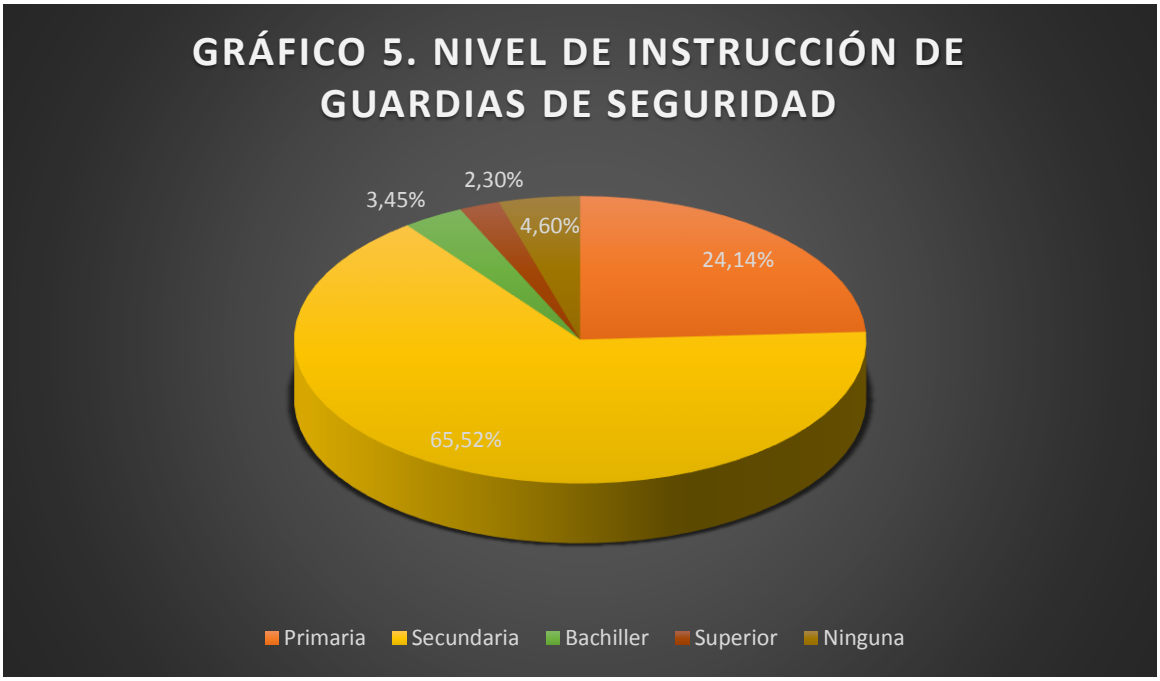


Fuente: Elaboración propia.

TABLA 4. NIVEL DE INSTRUCCIÓN GUARDIAS DE SEGURIDAD.

Instrucción	Frecuencia	Porcentaje
Primaria	21	24,14
Secundaria	57	65,52
Bachiller	3	3,45
Superior	2	2,30
Ninguna	4	4,60
Total	87	100

Fuente: Elaboración propia.



Fuente: Elaboración propia.

2.2.2 RESUMEN DEL TRABAJO.

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.

3.1.3 **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.

2.3 PROCESO DE IDENTIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO.

2.3.1 IDENTIFICACIÓN INICIAL DE LOS RIESGOS.

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.

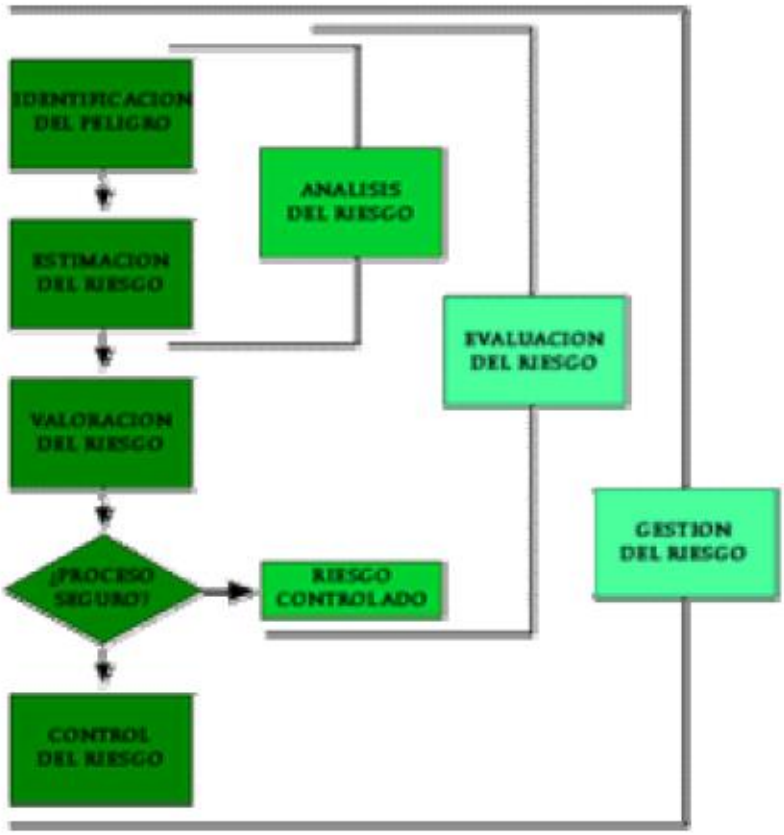
En esta evaluación preliminar, con la intención de cualificar el riesgo (estimar cualitativamente), se ha utilizado el Método General de Estimación del Riesgo, tomado del modelo del INSHT (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, España). Se han tenido en cuenta dos variables:

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 (Gráfico 6):

GRÁFICO 6. PROCEDIMIENTO SEGUIDO PARA LA EVALUACIÓN.



Fuente:
http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/Guias_Ev_Riesgos/Ficheros/Evaluacion_riesgos.pdf

Para la valoración de probabilidad y consecuencia se han tomado en cuenta las Tablas 5,6, 7 y 8:

TABLA 5. PROBABILIDAD.

Baja	El impacto adverso ocurrirá raras veces
Media	El impacto adverso ocurrirá en algunas ocasiones
Alta	**El impacto adverso ocurrirá siempre o casi siempre.**

Fuente: Elaboración propia, a partir del análisis del modelo del INSHT.

TABLA 6. ESTIMACIÓN DE LAS CONSECUENCIAS.

CONSECUENCIAS	CONCEPTO
Ligeramente dañino	◉ **Daños superficiales (cortes y magulladuras pequeñas, irritación de los ojos por polvo), molestias e irritación (dolor de cabeza, incomodidad)** ◉ **El impacto ambiental se limita a un entorno reducido de la empresa no hay daños medioambientales en el exterior de las instalaciones** ◉ **El coste de reparación del daño sobre los bienes, incluidos las sanciones posibles es inferior a 30.000 dólares**
Dañino	◉ **Laceraciones, quemaduras, conmociones, torceduras importantes, fracturas menores, sordera, dermatitis, asma, trastornos músculo esqueléticos, enfermedad que conduce a una incapacidad menor.** ◉ **El impacto ambiental afecta a gran parte de la empresa o puede rebasar el perímetro de la misma con daños leves sobre en medio ambiente en zonas limitadas** ◉ **El costo de reparación del daño medioambiental incluidas las sanciones posibles puede alcanzar hasta los 300.000,0 dólares**.
Extremadamente dañino	◉ **Amputaciones, fracturas mayores, intoxicaciones, lesiones múltiples, lesiones fatales, cáncer y otras enfermedades crónicas que acorten severamente la vida** ◉ **El impacto ambiental rebasa el perímetro de la empresa y pueden producir daños graves incluso en zonas extensas en el exterior de la empresa** ◉ **Accidente mayor** ◉ **El costo de reparación del daño medioambiental, incluidas las sanciones posibles, supera los 300.000,0 dólares**

Fuente: Elaboración propia, a partir del análisis del modelo del INSHT.

TABLA 7. MATRIZ DE ESTIMACIÓN DEL RIESGO.

		CONSECUENCIAS		
		Ligeramente dañino	Dañino	Extremadamente dañino
PROBABILIDAD	Baja	Riesgo Trivial (nivel 1)	Riesgo Tolerable (nivel 2)	Riesgo Moderado (nivel 3)
	Media	Riesgo Tolerable (nivel 2)	Riesgo Moderado (nivel 3)	Riesgo Importante (nivel 4)

	Alta	Riesgo Moderado (nivel 3)	Riesgo Importante (nivel 4)	Riesgo Intolerable (nivel 5)

Fuente: Elaboración propia, a partir del análisis del modelo del INSHT.

TABLA 8. VALORACIÓN Y NIVEL DE ACCIÓN.

	VALORACION Y NIVEL DE ACCIÓN
Trivial(2)	▪ No requiere de acción específica
Tolerable (3)	▪ No se necesita mejorar el control del riesgo, sin embargo deben considerarse soluciones más rentables o mejoras que no supongan una carga económica importante
Moderado (4)	▪ Se deben hacer esfuerzos para reducir el riesgo, determinando las inversiones precisas, las medidas para reducir el riesgo deben implantarse en un período determinado. ▪ Cuando el riesgo moderado se asocia con consecuencias extremadamente dañinas, se precisará una acción posterior para establecer con mayor precisión, la probabilidad de daño como base para determinar la necesidad de mejora de las medidas de control
Importante (5)	▪ No de be iniciarse el trabajo hasta que se haya reducido el riesgo, puede que se precisen recursos considerables para controlar el riesgo. ▪ Cuando el riesgo corresponde a un trabajo que se está realizando debe remediarse el problema en un tiempo inferior al de los riesgos moderados
Intolerable (6)	▪ No debe comenzar ni continuar el trabajo hasta que se reduzca el riesgo, si no es posible reducir el riesgo, incluso con recursos ilimitados, debe prohibirse el trabajo

Fuente:
http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/Guias_Ev_Riesgos/Ficheros/Evaluacion_riesgos.pdf

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 (Tabla 9).

TABLA 9. MATRIZ DE RIESGOS LABORALES POR PUESTO DE TRABAJO

FACTORES DE RIESGO	Nº de expuestos				FACTOR DE RIESGO		PROBABILIDAD			CONSECUENCIAS			ESTIMACIÓN DEL RIESGO				
	Hombres	Mujeres	Discapacitados	TOTAL			B	M	A	LD	D	ED	T	TO	M	I	IN
MECÁNICOS	87	0	0	87	**Caída de personas al mismo nivel.**	Caída en un lugar de paso o una superficie de trabajo. Caída sobre o contra objetos. Tipo de suelo inestable o deslizante.		X			X				X		
	87	0	0	87	**Caídas manipulación de objetos.**	Considera riesgos de accidentes por caídas de materiales, herramientas, aparatos, etc., que se estén manejando o transportando manualmente o con ayudas mecánicas, siempre que el accidentado sea el trabajador que esté manipulando el objeto que cae.	X				X			X			
	87	0	0	87	**Choque contra objetos inmóviles.**	Interviene el trabajador como parte dinámica y choca, golpea, roza o raspa sobre un objeto inmóvil. Áreas de trabajo no delimitadas, no señalizadas y con visibilidad insuficiente.			X			X					X
	87	0	0	87	**Choque contra objetos móviles.**	Falta de diferenciación entre los pasillos definidos para el tráfico de personas y los destinados al paso de vehículos.		X			X				X		

	87	0	0	87	**Choques de objetos desprendidos.**	Considera el riesgo de accidente por caídas de herramientas, objetos, aparatos o materiales sobre el trabajador que no los está manipulando. Falta de resistencia en estanterías y estructuras de apoyo para almacenamiento.		**X**			**X**			**X**		
	87	0	0	87	**Superficies irregulares.**	Los empleados podrían tener afecciones osteomusculares (lesión dolorosa) por distensión de varios ligamentos en las articulaciones de las extremidades inferiores, por efecto de caminar o transitar por superficies irregulares.			**X**		**X**				**X**	
FÍSICOS	87	0	0	87	**Iluminación.**	Según el tipo de trabajo a realizar, se necesita un determinado nivel de iluminación. Un bajo nivel de iluminación, además de causar daño a la visión, contribuye a aumentar el riesgo de accidentes. Un elevado nivel de iluminación crea molestias y cansancio visual. Iluminación del puesto de trabajo no adecuada a las características de trabajo u operación.	**X**			**X**			**X**				

ERGONÓMICOS	87	0	0	87	**Sobreesfuerzo.**	Riesgos originados por el manejo de cargas pesadas o por movimientos mal realizados: Al levantar objetos. Al estirar o empujar objetos. Al manejar o lanzar objetos.		**X**			**X**				**X**			
PSICOSOCIALES	87	0	0	87	**Exigencias psicológicas cognitivas.**	Se refiere al manejo de los conocimientos y no son ni negativas ni positivas por sí mismas, sino que deben valorarse en función de las posibilidades de desarrollo.			**X**			**X**						**X**
	87	0	0	87	**Doble presencia.**	Son las exigencias sincrónicas, simultáneas, del ámbito laboral y del ámbito doméstico-familiar.			**X**			**X**						**X**
	87	0	0	87	**Exigencias psicológicas cuantitativas.**	Se definen como la relación de la cantidad de trabajo y el tiempo disponible para realizarlo.			**X**			**X**						**X**
	87	0	0	87	**Exigencias psicológicas emocionales.**	Interpersonales que implica el trabajo, especialmente en aquellas ocupaciones en las que se presentan servicios a las personas y se pretende inducir cambios en ellas.			**X**			**X**						**X**
	87	0	0	87	**Inseguridad sobre el futuro.**	Es la preocupación por el futuro en relación a la pérdida del empleo y a los cambios no deseados de condición de trabajo fundamentales.			**X**			**X**						**X**
	87	0	0	87	**Estima.**	Se refiere al respeto, al reconocimiento, y al trato justo que obtenemos a cambio del esfuerzo invertido en el trabajo.			**X**			**X**						**X**

	87	0	0	87	**Conflicto de rol.**	Son las exigencias contradictorias que se presentan en los trabajos y las que puedan suponer conflictos de carácter profesional o ético.			X			X					X
	87	0	0	87	**Sentimiento de grupo.**	Es el sentimiento de formar parte del colectivo humano con el que trabajamos cada día, y puede verse como un indicador de la calidad de las relaciones en el trabajo.			X			X					X
	87	0	0	87	**Posibilidad de relación social.**	Son las posibilidades reales que tenemos en el trabajo de relacionarnos con los compañeros.Es la condición necesaria para que pueda existir el apoyo en el trabajo.			X			X					X
	87	0	0	87	**Previsibilidad.**	Disponer de la información adecuada, suficiente y a tiempo para poder realizar de forma correcta el trabajo y para adaptarse a los cambios.			X			X					X
	87	0	0	87	**Esconder emociones.**	Comportamiento de usuarios o clientes, especialmente en los puestos de trabajo cuyas tareas centrales son prestar servicios a las personas.			X			X					X
	87	0	0	87	**Calidad de liderazgo.**	Se refiere a la calidad de la gestión de equipos humanos que realizan los mandos inmediatos.			X			X					X
	87	0	0	87	**Apoyo social de los compañeros.**	Es recibir la ayuda necesaria y cuando se necesita por parte de los compañeros y compañeras para realizar el trabajo.			X			X					X

	87	0	0	87	**Claridad de rol.**	Es el conocimiento concreto sobre la definición de las tareas, objetivos, recursos y margen de autonomía en el trabajo.			**X**			**X**					**X**
	87	0	0	87	**Compromiso.**	Se refiere a la implicación de cada trabajador con su trabajo, considerado como la actividad laboral y la globalidad de circunstancias en la que estas se desarrollan.			**X**			**X**					**X**
	87	0	0	87	**Apoyo social de los superiores.**	Es recibir la ayuda necesaria y cuando se necesita por parte de los superiores para realizar bien el trabajo.			**X**			**X**					**X**
	87	0	0	87	**Control de los tiempos de disposición.**	Esta dimensión identifica el margen de autonomía de los trabajadores sobre algunos aspectos del tiempo de trabajo y de descanso.			**X**			**X**					**X**
	87	0	0	87	**Sentimiento de trabajo.**	Además de tener un empleo y obtener ingresos, el trabajo tiene sentido si podemos relacionarlo con otros valores.			**X**			**X**					**X**
	87	0	0	87	**Influencia.**	Es el margen de autonomía en el día a día del trabajo; en las tareas a realizarse y su cantidad.			**X**			**X**					**X**
	87	0	0	87	**Posibilidad de desarrollo.**	Se refiere a las oportunidades que ofrece la realización del trabajo para poner en práctica los conocimientos, habilidades y experiencias de los trabajadores y adquirir los nuevos.			**X**			**X**					**X**

Fuente: Elaboración propia, a partir de investigación directa.

2.4 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.

CAPÍTULO III

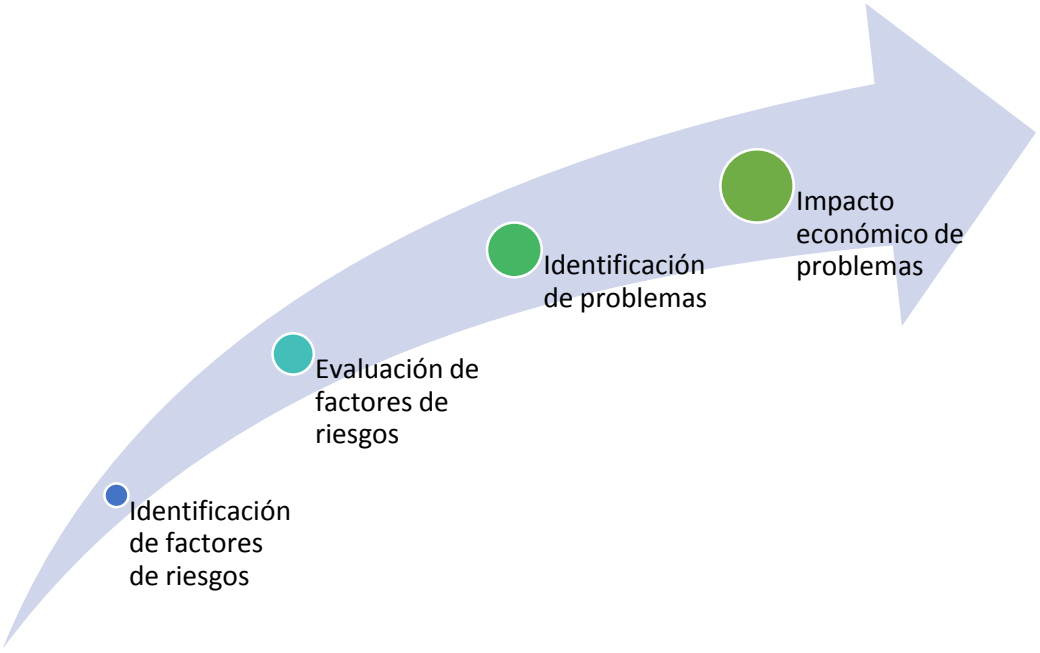
ANÁLISIS Y DIAGNÓSTICO.

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).

3.1 PROCESO DE INTERVENCIÓN EN OMNISEPRYEL CIA. LTDA.

3.1.1 ACUERDO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES Y PLANIFICACIÓN DE LA ACTIVIDAD PREVENTIVA.

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

3.1.2 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.

3.1.3 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.

3.1.4 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.

3.2 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.

3.2.1 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 10. TASA DE RESPUESTA POR UNIDADES DE ANÁLISIS.

Unidad de análisis	**Tasa de respuesta para cada categoría**
Puesto de trabajo	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, secretario/a, contabilidad 0,0% [N=0] (*)
	Comercial, técnico/a (informático, prevencionistas...) 0,0% [N=0] (*)
(*) = "La tasa de respuesta no es suficiente para garantizar la validez de la información, que podría ser poco representativa para esta categoría de análisis"	

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

<u>CÓMO CONTINUAR:</u>

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.

3.3 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.

CARACTERÍSTICAS SOCIO-DEMOGRÁFICAS de la plantilla.

TABLA 11. EDAD.

¿Qué edad tienes?	**N**	**%**
Menos de 31 años	29	40,8%
Entre 31 y 45 años	34	47,9%
Más de 45 años	8	11,3%
No contesta	0	
Total	71	

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

Distribución de la plantilla por **PUESTOS DE TRABAJO**:

TABLA 12. PUESTO DE TRABAJO.

Indica qué puesto de trabajo ocupas en la actualidad. Señala únicamente una opción.	**N**	**%**
Responsable de establecimiento, gerente, jefe/a	0	0,0%
GUARDIAS	71	100,0%
Puesto 2	0	0,0%
Puesto 3	0	0,0%
Puesto 4	0	0,0%
Puesto 5	0	0,0%
Puesto 6	0	0,0%
Puesto 7	0	0,0%
Administrativo/a, telefonista, secretario/a, contabilidad	0	0,0%
Comercial, técnico/a (informático, prevencionistas...)	0	0,0%
No contesta	0	
Total	71	

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

Características relativas al **DISEÑO DE LA TAREA**.

TABLA 13. MOVILIDAD FUNCIONAL.

¿Realizas tareas de distintos puestos de trabajo?	**N**	**%**
Generalemente no	52	75,4%
Sí, generalmente de nivel superior	2	2,9%
Sí, generalmente de nivel inferior	5	7,2%
Sí, generalmente del mismo nivel	8	11,6%
Sí, tanto de nivel superior, como de nivel inferior, como del mismo nivel	2	2,9%
No lo sé	0	0,0%
No contesta	2	
Total	71	

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

TABLA 14. PARTICIPACIÓN DIRECTA CONSULTIVA.

¿En el último año ¿tus superiores te han consultado sobre cómo mejorar la forma de producir o realizar el servicio?	**N**	**%**
Siempre + Muchas veces	39	54,9%
Algunas veces	15	21,1%
Sólo alguna vez + Nunca	17	23,9%
No contesta	0	
Total	71	

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

Características relativas a la **CONTRATACIÓN**.

TABLA 15. RELACIÓN LABORAL.

¿Qué tipo de relación laboral tienes con OMNISEPRYEL CIA. LTDA.?	**N**	**%**
Soy fijo (tengo un contrato indefinido,...)	63	88,7%
Soy fijo discontinuo	0	0,0%
Soy temporal con contrato formativo (contrato temporal para la formación, en prácticas)	8	11,3%
Soy temporal (contrato por obra y servicio, circunstancias de la producción, etc.)	0	0,0%
Soy funcionario	0	0,0%
Soy interino	0	0,0%
Soy un/a trade (aún siendo autónomo, en realidad trabajo para alguien del que dependo, trabajo para uno o dos clientes)	0	0,0%
Soy becario/a	0	0,0%
Trabajo sin contrato	0	0,0%
No contesta	0	
Total	71	

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

TABLA 16. ANTIGÜEDAD.

¿Cuánto tiempo llevas trabajando en OMNISEPRYEL CIA. LTDA.?	N	%
Menos de 30 días	4	5,6%
Entre 1 mes y hasta 6 meses	16	22,5%
Más de 6 meses y hasta 2 años	18	25,4%
Más de 2 años y hasta 5 años	16	22,5%
Más de 5 años y hasta 10 años	17	23,9%
Más de 10 años	0	0,0%
No contesta	0	
Total	71	

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

Características relativas a la **JORNADA**.

TABLA 17. HORAS SEMANALES.

¿Habitualmente ¿cuántas horas trabajas a la semana para OMNISEPRYEL CIA. LTDA.?	N	%
30 horas o menos	1	1,5%
De 31 a 35 horas	1	1,5%
De 36 a 40 horas	2	2,9%
De 41 a 45 horas	0	0,0%
Más de 45 horas	64	94,1%
No contesta	3	
Total	71	

TABLA 18. HORARIO.

¿Cuál es tu horario de trabajo?	N	%
Jornada partida (mañana y tarde)	10	14,1%
Turno fijo de mañana	4	5,6%
Turno fijo de tarde	0	0,0%
Turno fijo de noche	3	4,2%
Turnos rotatorios excepto el de noche	7	9,9%
Turnos rotatorios con el de noche	47	66,2%
No contesta	0	
Total	71	

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

TABLAS 19, 20 Y 21. ADAPTABILIDAD DEL TIEMPO DE TRABAJO.

TABLA 19.

¿Qué margen de adaptación tienes en la hora de entrada y salida?	**N**	**%**
No tengo ningún margen de adaptación en relación a la hora de entrada y salida	42	60,9%
Puedo elegir entre varios horarios fijos ya establecidos	13	18,8%
Tengo hasta 30 minutos de margen	14	20,3%
Tengo más de media hora y hasta una hora de margen	0	0,0%
Tengo más de una hora de margen	0	0,0%
No contesta	2	
Total	71	

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

TABLA 20.

¿Si tienes algún asunto personal o familiar ¿puedes dejar tu puesto de trabajo al menos una	**N**	**%**
Siempre + Muchas veces	2	2,8%
Algunas veces	2	2,8%
Sólo alguna vez + Nunca	67	94,4%
No contesta	0	
Total	71	

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

TABLA 21.

¿Puedes decidir cuándo haces un descanso?	**N**	**%**
Siempre + Muchas veces	5	7,6%
Algunas veces	18	27,3%
Sólo alguna vez + Nunca	43	65,2%
No contesta	5	
Total	71	

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

TABLAS 22 Y 23. DÍAS LABORABLES.

TABLA 22.

¿Habitualmente ¿cuántos sábados al mes trabajas?	N	%
Ninguno	3	4,2%
Alguno excepcionalmente	6	8,5%
Un sábado al mes	3	4,2%
Dos sábados	7	9,9%
Tres ó más sábados al mes	52	73,2%
No contesta	0	
Total	71	

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

TABLA 23.

¿Habitualmente ¿cuántos domingos al mes trabajas?	N	%
Ninguno	5	7,0%
Alguno excepcionalmente	8	11,3%
Un domingo al mes	0	0,0%
Dos domingos	7	9,9%
Tres ó más domingos al mes	51	71,8%
No contesta	0	
Total	71	

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

TABLAS 24 Y 25. EXIGENCIAS DE DISPONIBILIDAD.

TABLA 24.

¿Con qué frecuencia te cambian la hora de entrada y salida o los días que tienes establecido	N	%
Siempre + Muchas veces	2	2,8%
Algunas veces	4	5,6%
Sólo alguna vez + Nunca	65	91,5%
No contesta	0	
Total	71	

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

TABLA 25.

¿Habitualmente ¿cuántos días al mes prolongas tu jornada como mínimo media hora?	N	%
Ninguno	35	50,7%
Algún día excepcionalmente	29	42,0%
De 1 a 5 días al mes	4	5,8%
De 6 a 10 días al mes	1	1,4%
11 o más días al mes	0	0,0%
No contesta	2	
Total	71	

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

TABLA 26. TRABAJO DOMÉSTICO-FAMILIAR.

¿Qué parte del trabajo familiar y doméstico haces tú?	N	%
Soy la/el principal responsable y hago la mayor parte de tareas familiares y domésticas	13	18,3%
Hago aproximadamente la mitad de las tareas familiares y domésticas	19	26,8%
Hago más o menos una cuarta parte de las tareas familiares y domésticas	20	28,2%
Sólo hago tareas muy puntuales	13	18,3%
No hago ninguna o casi ninguna de estas tareas	6	8,5%
No contesta	0	
Total	71	

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

Las tablas siguientes muestran las características de algunos **RECURSOS.**

TABLA 27.

En tu departamento o sección falta personal	N	%
Siempre + Muchas veces	14	20,3%
Algunas veces	8	11,6%
Sólo alguna vez + Nunca	47	68,1%
No contesta	2	
Total	71	

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

TABLA 28.

La planificación es realista	**N**	**%**
Siempre + Muchas veces	39	61,9%
Algunas veces	16	25,4%
Sólo alguna vez + Nunca	8	12,7%
No contesta	8	
Total	71	

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

TABLA 29.

La tecnología (máquinas, herramientas, ordenadores…) con la que trabajas es la adecuada y funciona correctamente	**N**	**%**
Siempre + Muchas veces	39	59,1%
Algunas veces	15	22,7%
Sólo alguna vez + Nunca	12	18,2%
No contesta	5	
Total	71	

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

Características relativas al **SALARIO**.

TABLA 30. SALARIO.

¿Aproximadamente ¿cuánto cobras neto al mes?	**N**	**%**
300 euros o menos	7	9,9%
Entre 301 y 450 euros	44	62,0%
Entre 451 y 600 euros	20	28,2%
Entre 601 y 750 euros	0	0,0%
Entre 751 y 900 euros	0	0,0%
Entre 901 y 1.200 euros	0	0,0%
Entre 1.201 y 1.500 euros	0	0,0%
Entre 1.501 y 1.800 euros	0	0,0%
Entre 1.801 y 2.100 euros	0	0,0%
Entre 2.101 y 2.400 euros	0	0,0%
Entre 2.401 y 2.700 euros	0	0,0%
Entre 2.701 y 3.000 euros	0	0,0%
Más de 3.000 euros	0	0,0%
No contesta	0	
Total	71	

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

Características relativas al **SALARIO**.

TABLA 31. SALARIO.

¿Aproximadamente ¿cuánto cobras neto al mes?	**N**	**%**
300 euros o menos	7	9,9%
Entre 301 y 450 euros	44	62,0%
Entre 451 y 600 euros	20	28,2%
Entre 601 y 750 euros	0	0,0%
Entre 751 y 900 euros	0	0,0%
Entre 901 y 1.200 euros	0	0,0%
Entre 1.201 y 1.500 euros	0	0,0%
Entre 1.501 y 1.800 euros	0	0,0%
Entre 1.801 y 2.100 euros	0	0,0%
Entre 2.101 y 2.400 euros	0	0,0%
Entre 2.401 y 2.700 euros	0	0,0%
Entre 2.701 y 3.000 euro	0	0,0%
Más de 3.000 euros	0	0,0%
No contesta	0	
Total	71	

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

TABLA 32. COMPOSICIÓN DEL SALARIO.

Tu salario es:	**N**	**%**
Fijo	54	76,1%
Una parte fija y otra variable	16	22,5%
Todo variable (a destajo, a comisión)	1	1,4%
No contesta	0	
Total	71	

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

TABLA 33. CORRESPONDENCIA TRABAJO-SALARIO.

El trabajo que realizas se corresponde con la categoría o grupo profesional que tienes reconocida salarialmente?	**N**	**%**
Sí	58	84,1%
No, el trabajo que hago es de una categoría o grupo superior al que tengo asignado salarialmente (POR EJEMPLO, trabajo de comercial pero me pagan como administrativa)	3	4,3%
No, el trabajo que hago es de una categoría o grupo inferior al que tengo asignado salarialmente (POR EJEMPLO, trabajo de administrativa pero me pagan como comercial)	1	1,4%
No lo sé	7	10,1%
No contesta	2	
Total	71	

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

La tabla siguiente muestra la **PROMOCIÓN**.

TABLA 34. PROMOCIÓN.

¿Desde que entraste en OMNISEPRYEL CIA. LTDA. ¿has ascendido de categoría o grupo	N	%
No	63	88,7%
Sí, una vez	5	7,0%
Sí, dos veces	1	1,4%
Sí, tres o más veces	2	2,8%
No contesta	0	
Total	71	

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

3.4 PREVALENCIA DE LA EXPOSICIÓN.

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.

3.4.1 EXPOSICIONES.

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.

TABLA 35. EXPOSICIONES EN OMNISEPRYEL CIA. LTDA. ORDENADAS EN FUNCIÓN DEL PORCENTAJE DE TRABAJADORES/AS EN LA SITUACIÓN MÁS DESFAVORABLE PARA LA SALUD (ROJO).

	Dimensión	Más Desfavorable	Situación Intermedia	Más favorable
MÁS PROBLEMÁTICAS	Ritmo de trabajo	89,1	3,1	7,8
	Influencia	49,3	20,9	29,9
	Inseguridad sobre las condiciones de trabajo	47,1	21,4	31,4
	Apoyo social de compañeros	41,2	26,5	32,4
	Inseguridad sobre el empleo	38,6	31,4	30
	Conflicto de rol	37,7	23,2	39,1
	Previsibilidad	37,1	25,7	37,1
	Claridad de rol	29,9	37,3	32,8
	Exigencias de esconder emociones	29,7	31,3	39,1
	Apoyo social de superiores	27,5	13	59,4
	Exigencias emocionales	13,6	39,4	47
	Calidad de liderazgo	12,9	31,4	55,7
	Doble presencia	11,4	21,4	67,1
	Sentimiento de grupo	7,7	35,4	56,9
	Posibilidades de desarrollo	7,5	20,9	71,6
	Exigencias cuantitativas	7,4	29,4	63,2
	Justicia	4,3	5,8	89,9
MENOS PROBLEMÁTICAS O FAVORABLES	Sentido del trabajo	2,9	21,7	75,4
	Reconocimiento	0	0	100
	Confianza vertical	0	6,1	93,9

Rojo: tercil más desfavorable para la salud, **Amarillo**: tercil intermedio, **Verde**: tercil más favorable para la salud.

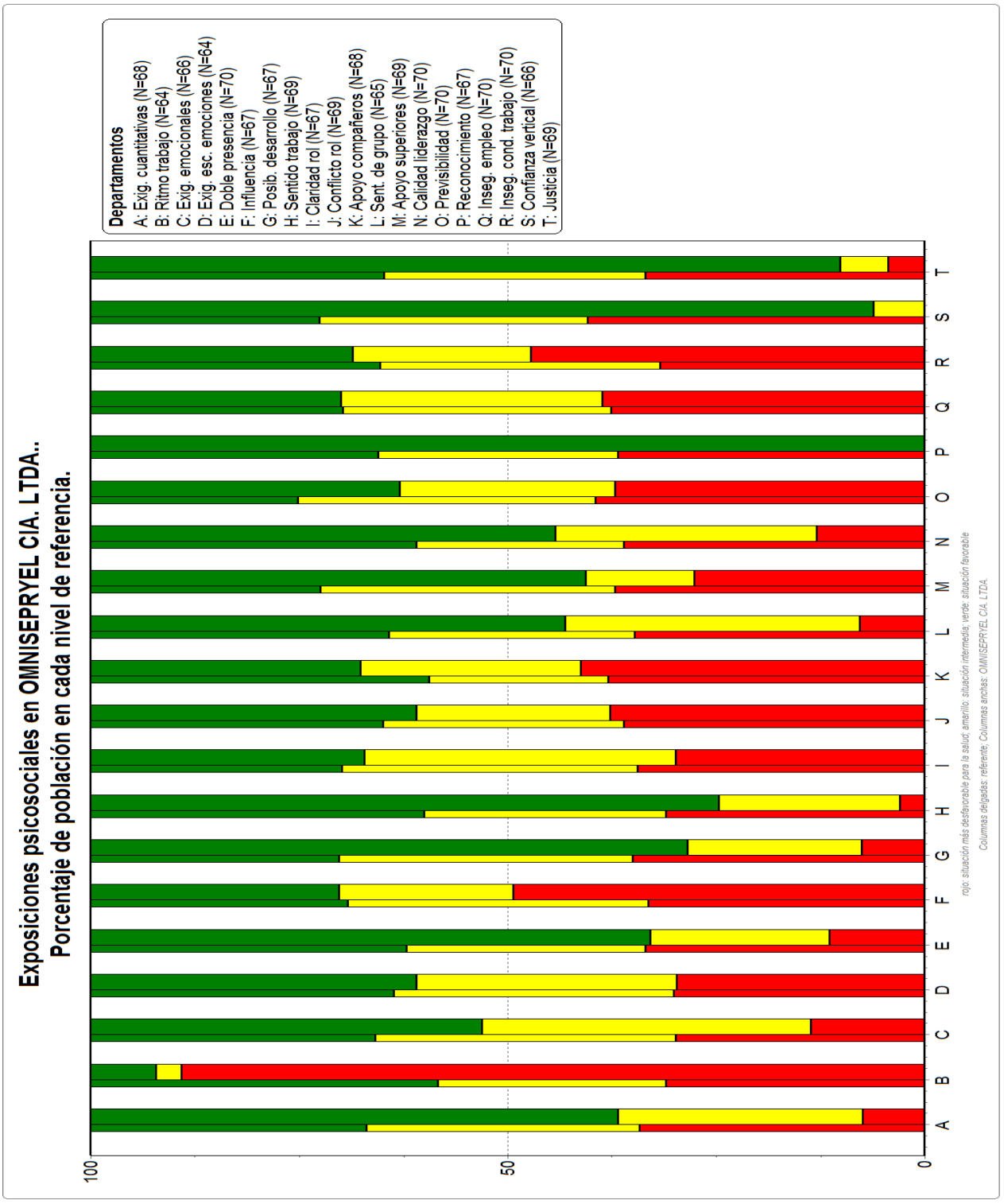
Fuente: Elaboración propia/ método CoPsoQ-istas21 (versión 2).

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.

GRÁFICO 8. EXPOSICIONES EN OMNISEPRYEL CIA. LTDA. ORDENADAS EN FUNCIÓN DEL PORCENTAJE DE TRABAJADORES/AS EN LA SITUACIÓN MÁS DESFAVORABLE PARA LA SALUD (ROJO).



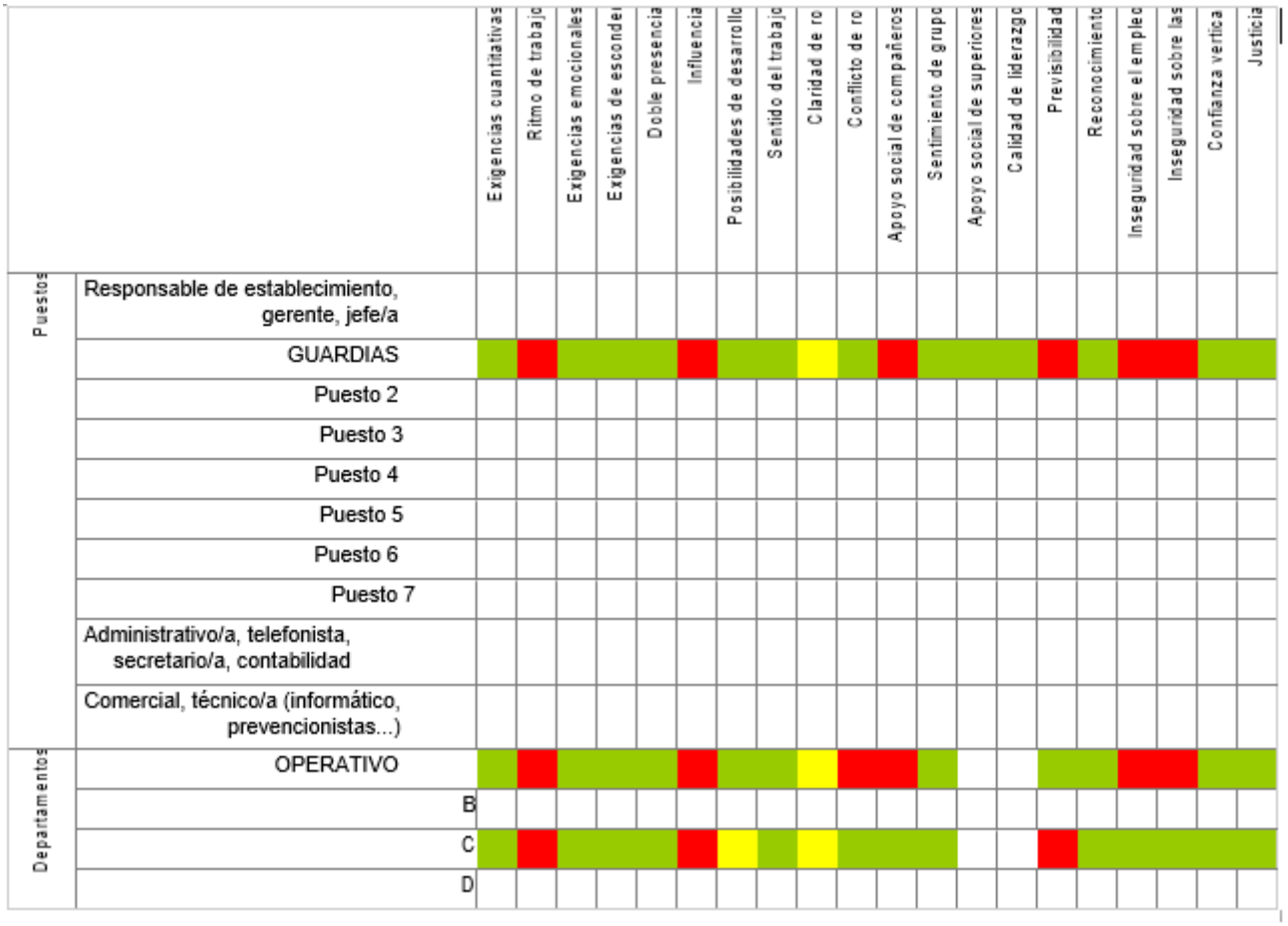
Fuente: Elaboración propia/ método CoPsoQ-istas21 (versión 2).

3.4.2 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.

TABLA 36. LOCALIZACIÓN DE LAS EXPOSICIONES EN OMNISEPRYEL CIA. LTDA.



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

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.

3.5.1 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.

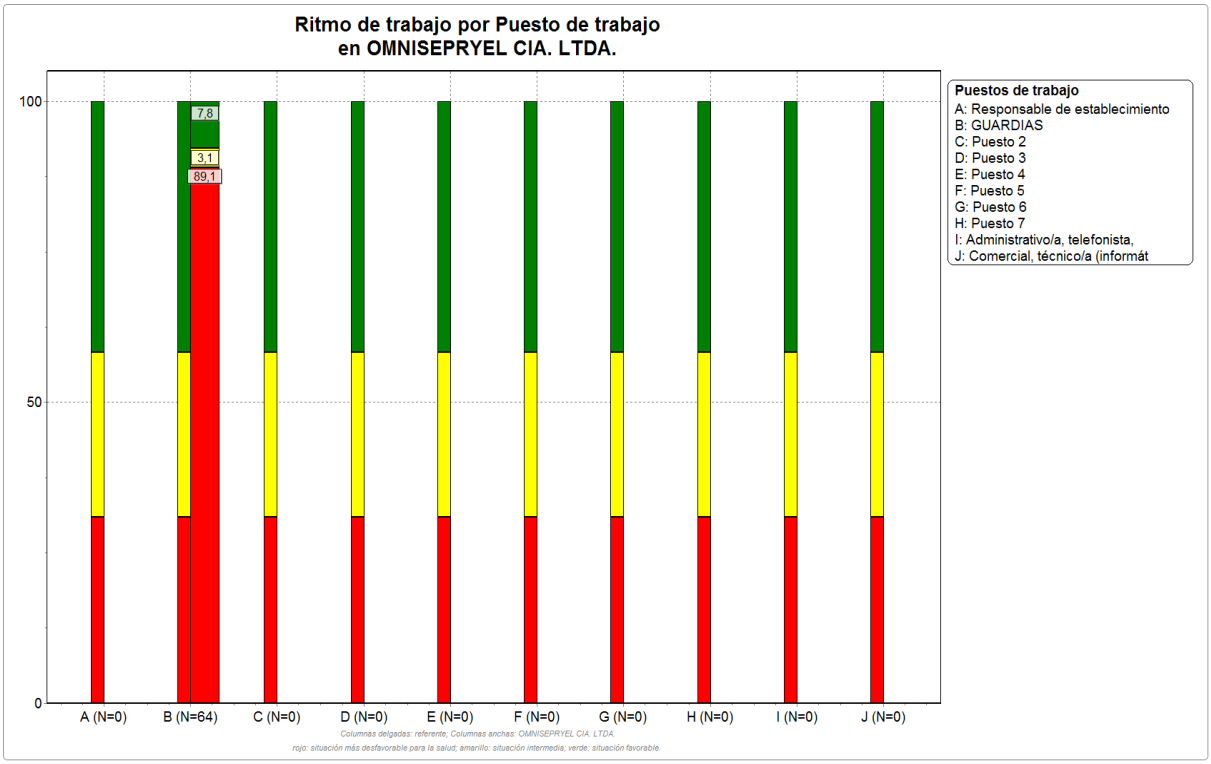
Prevalencia de la exposición: Un 89,1% de trabajadores de OMNISEPRYEL CIA. LTDA. está expuesto a la situación más desfavorable; un 3,1%, a la intermedia, y un 7,8%, a la más favorable para la salud respecto al Ritmo de trabajo.

TABLA 37. DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS DE RESPUESTA A LAS PREGUNTAS ASOCIADAS AL RITMO DE TRABAJO.

	Siempre + Muchas	Algunas veces	Sólo alguna vez	No contesta
	%	%	%	N
¿tienes que trabajar muy rápido?	33,8 [N=22]	38,5 [N=25]	27,7 [N=18]	[N=6]
	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida	No contesta
	%	%	%	N
¿es necesario mantener un ritmo de trabajo alto?	84,3 [N=59]	5,7 [N=4]	10,0 [N=7]	[N=1]
¿el ritmo de trabajo es alto durante toda la jornada?	64,3 [N=45]	20,0 [N=14]	15,7 [N=11]	[N=1]

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

GRÁFICO 9. PREVALENCIA DE EXPOSICIÓN POR PUESTO DE TRABAJO.



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

3.5.2 **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.

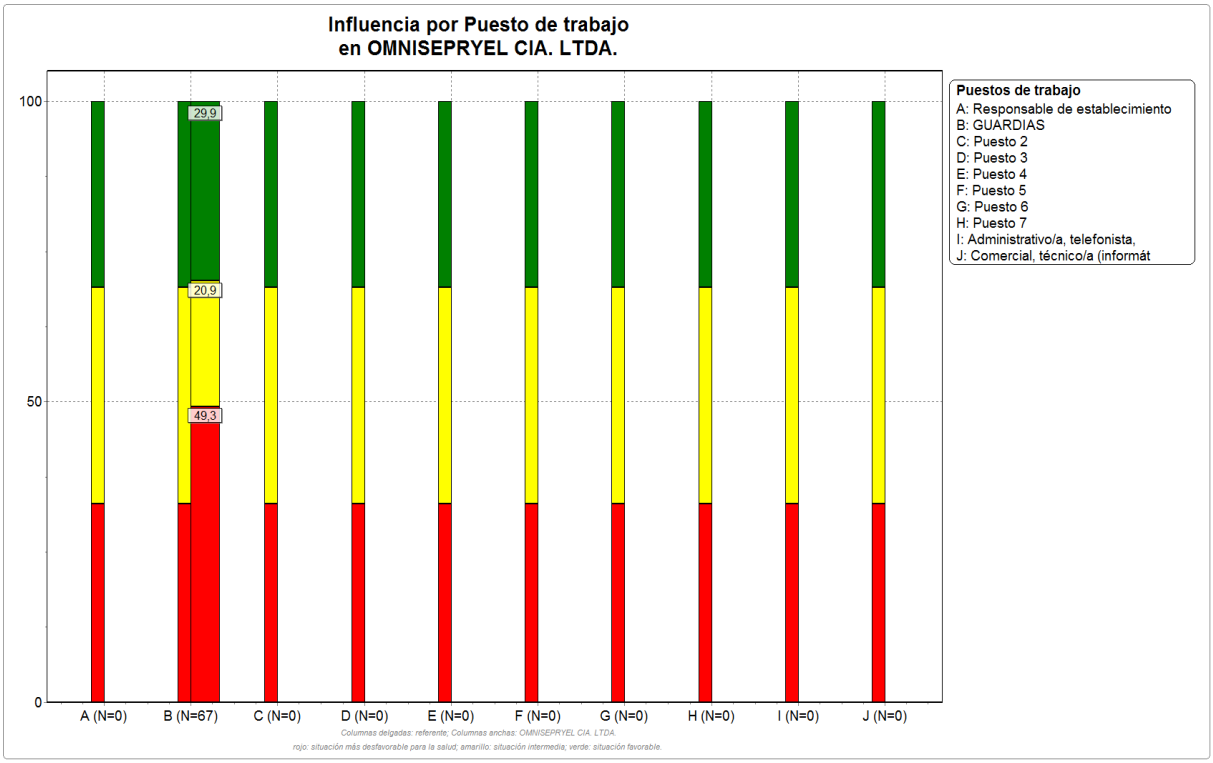
Prevalencia de la exposición: Un 49,3% de trabajadores de OMNISEPRYEL CIA. LTDA. está expuesto a la situación más desfavorable; un 20,9%, a la intermedia, y un 29,9%, a la más favorable para la salud respecto a la Influencia.

TABLA 38. DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS DE RESPUESTA A LAS PREGUNTAS ASOCIADAS A LA INFLUENCIA.

	Siempre + Muchas	Algunas veces	Sólo alguna vez	No contesta
	%	%	%	N
¿tienes influencia sobre el ritmo al que trabajas?	44,1 [N=30]	1,5 [N=1]	54,4 [N=37]	[N=3]
¿tienes mucha influencia sobre las decisiones que afectan a tu trabajo?	23,9 [N=16]	6,0 [N=4]	70,1 [N=47]	[N=4]
¿tienes influencia sobre cómo realizas tu trabajo?	40,6 [N=28]	7,2 [N=5]	52,2 [N=36]	[N=2]
¿tienes influencia sobre qué haces en el trabajo?	43,5 [N=30]	4,3 [N=3]	52,2 [N=36]	[N=2]

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

GRÁFICO 10. PREVALENCIA DE EXPOSICIÓN POR PUESTO DE TRABAJO.



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

3.5.3 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.

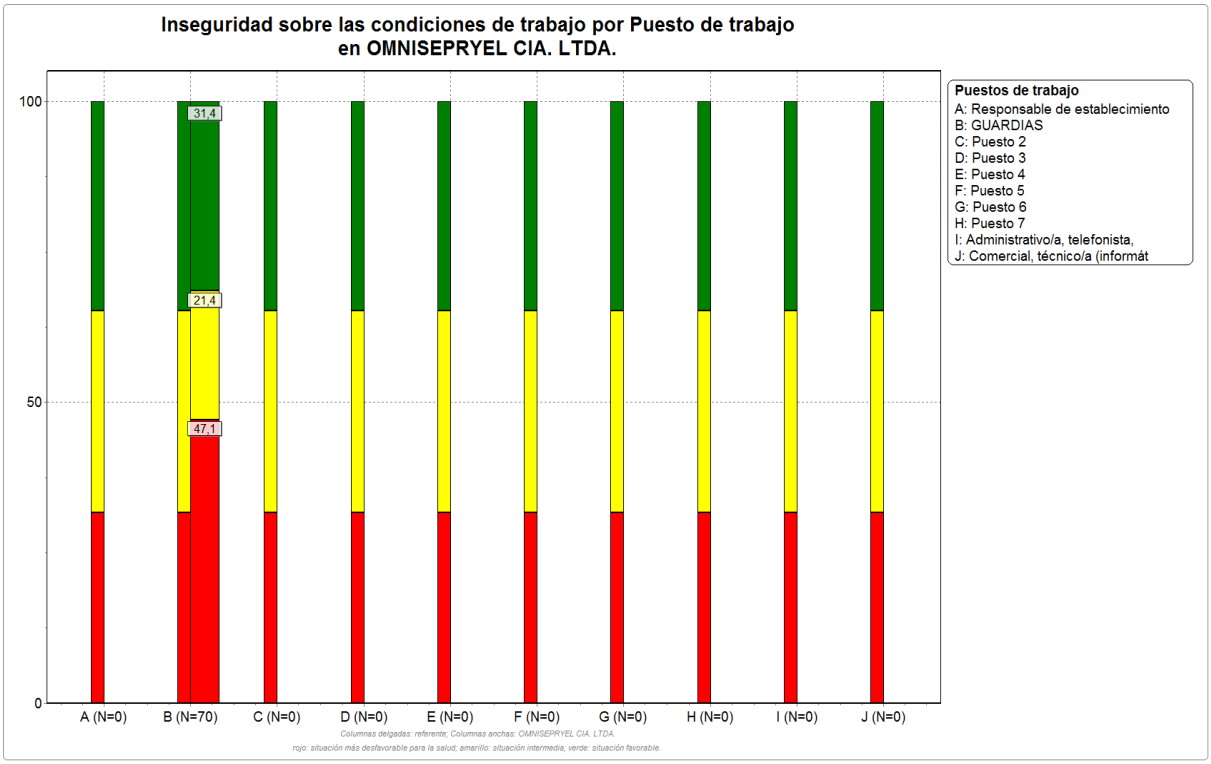
Prevalencia de la exposición: Un 47,1% de trabajadores de OMNISEPRYEL CIA. LTDA. está expuesto a la situación más desfavorable; un 21,4%, a la intermedia, y un 31,4%, a la más favorable para la salud respecto a la Inseguridad sobre las condiciones de trabajo.

TABLA 39. DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS DE RESPUESTA A LAS PREGUNTAS ASOCIADAS A LA INSEGURIDAD SOBRE LAS CONDICIONES DE TRABAJO.

	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida	No contesta
	%	%	%	N
¿si te trasladan a otro centro de trabajo, unidad, departamento o sección contra tu voluntad?	21,1 [N=15]	16,9 [N=12]	62,0 [N=44]	[N=0]
¿si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida...) contra tu voluntad?	18,6 [N=13]	10,0 [N=7]	71,4 [N=50]	[N=1]
¿si te cambian de tareas contra tu voluntad?	25,7 [N=18]	14,3 [N=10]	60,0 [N=42]	[N=1]
si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen	55,7 [N=39]	7,1 [N=5]	37,1 [N=26]	[N=1]

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

GRÁFICO 11. PREVALENCIA DE EXPOSICIÓN POR PUESTO DE TRABAJO.



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

3.5.4 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.

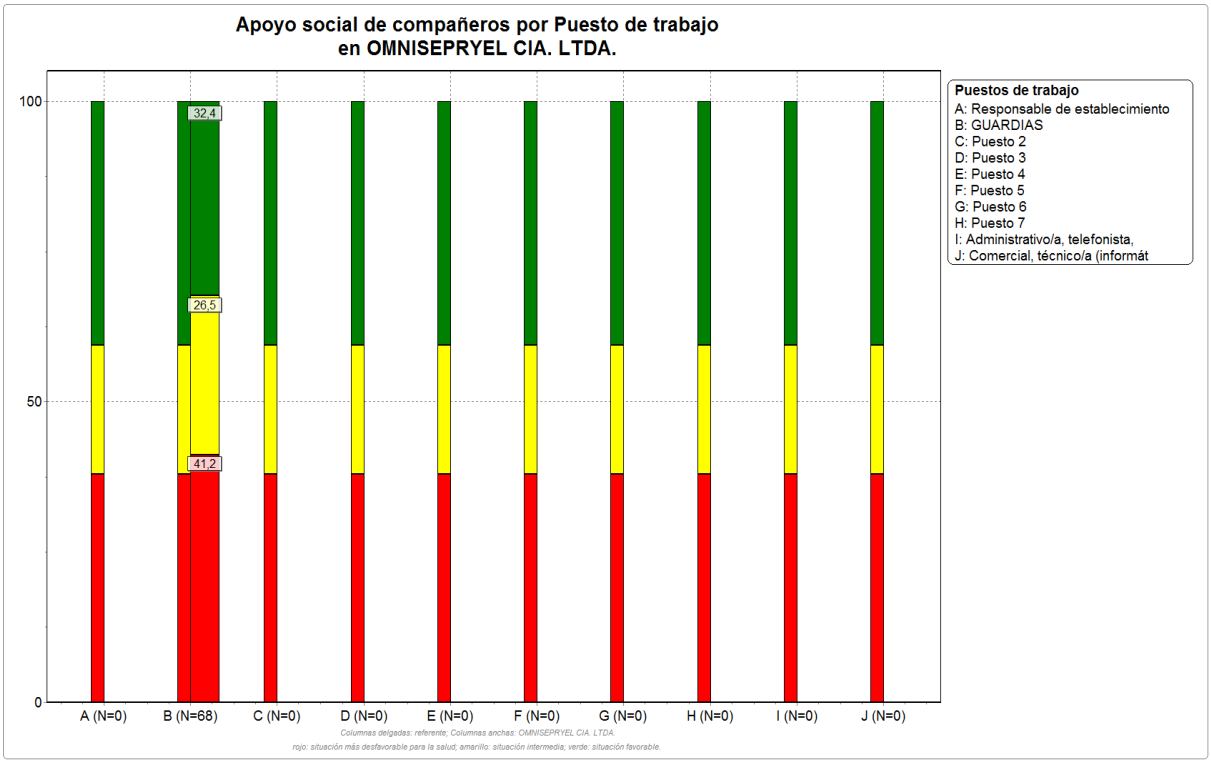
Prevalencia de la exposición: Un 41,2% de trabajadores/as de OMNISEPRYEL CIA. LTDA. está expuesto a la situación más desfavorable; un 26,5%, a la intermedia, y un 32,4%, a la más favorable para la salud respecto al Apoyo social de compañeros.

TABLA 40: DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS DE RESPUESTA A LAS PREGUNTAS ASOCIADAS AL APOYO SOCIAL DE COMPAÑEROS.

	Siempre + Muchas	Algunas veces	Sólo alguna vez	No contesta
	%	%	%	N
¿recibes ayuda y apoyo de tus compañeros en la realización de tu trabajo?	53,6 [N=37]	24,6 [N=17]	21,7 [N=15]	[N=2]
¿tus compañeros están dispuestos a escuchar tus problemas del trabajo?	50,0 [N=35]	28,6 [N=20]	21,4 [N=15]	[N=1]
¿tus compañeros hablan contigo sobre cómo haces tu	58,8 [N=40]	22,1 [N=15]	19,1 [N=13]	[N=3]

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

GRÁFICO 12. PREVALENCIA DE EXPOSICIÓN POR PUESTO DE TRABAJO.



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

3.5.5 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.

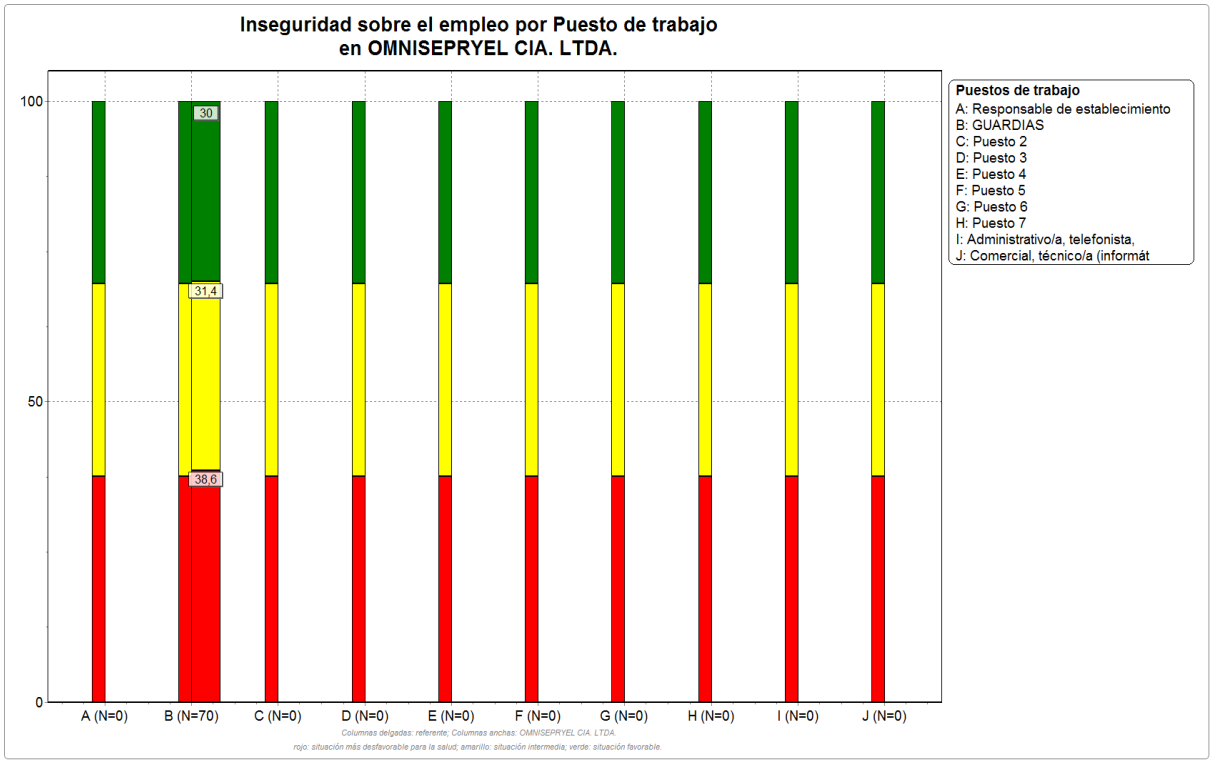
Prevalencia de la exposición: Un 38,6% de trabajadores/as de OMNISEPRYEL CIA. LTDA. está expuesto a la situación más desfavorable; un 31,4%, a la intermedia, y un 30%, a la más favorable para la salud respecto a la Inseguridad sobre el empleo.

TABLA 41: DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS DE RESPUESTA A LAS PREGUNTAS ASOCIADAS A LA INSEGURIDAD SOBRE EL EMPLEO.

	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida	No contesta
	%	%	%	N
¿si te despiden o no te renuevan el contrato?	47,1 [N=33]	7,1 [N=5]	45,7 [N=32]	[N=1]
¿lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedases en paro?	60,0 [N=42]	18,6 [N=13]	21,4 [N=15]	[N=1]

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

GRÁFICO 13. PREVALENCIA DE EXPOSICIÓN POR PUESTO DE TRABAJO.



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

3.5.6 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).

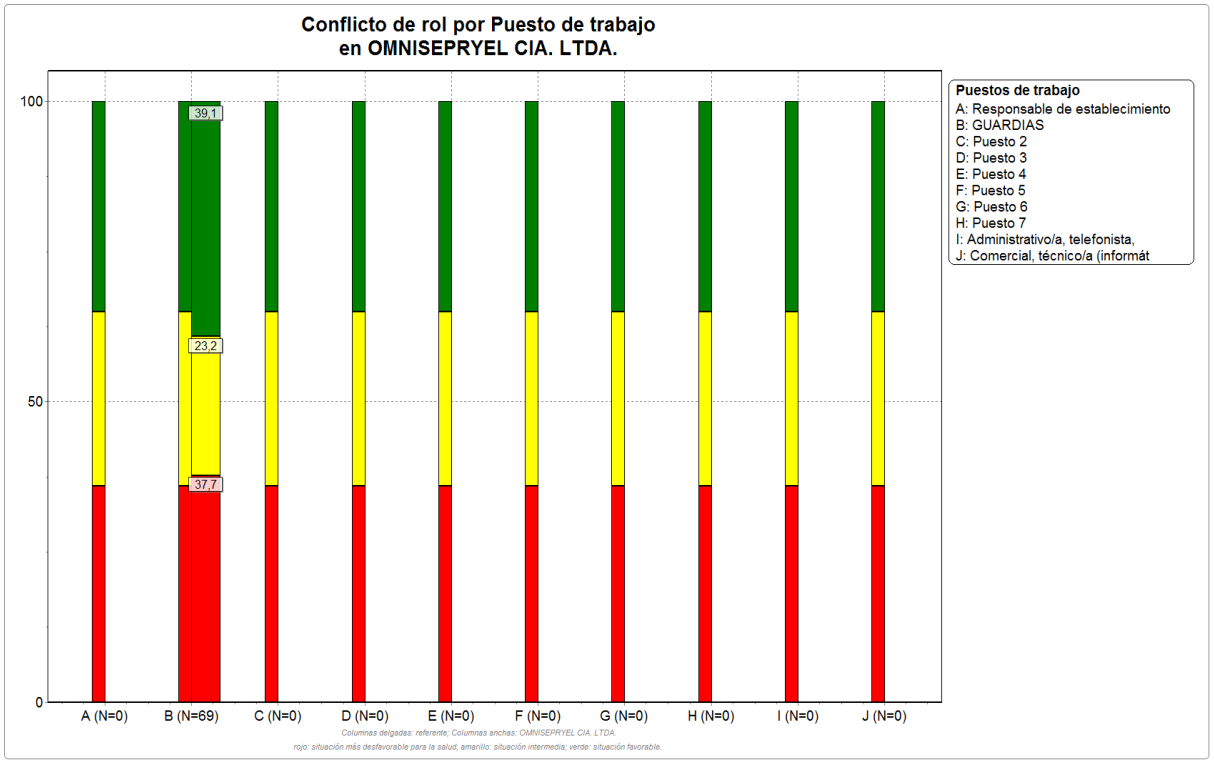
Prevalencia de la exposición: Un 37,7% de trabajadores de OMNISEPRYEL CIA. LTDA. está expuesto a la situación más desfavorable; un 23,2%, a la intermedia, y un 39,1%, a la más favorable para la salud respecto al Conflicto de rol.

TABLA 42. DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS DE RESPUESTA A LAS PREGUNTAS ASOCIADAS AL CONFLICTO DE ROL.

	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida	No contesta
	%	%	%	N
¿haces cosas en el trabajo que son aceptadas por algunas personas y no por otras?	25,7 [N=18]	21,4 [N=15]	52,9 [N=37]	[N=1]
¿se te exigen cosas contradictorias en el trabajo?	20,0 [N=14]	14,3 [N=10]	65,7 [N=46]	[N=1]
¿tienes que hacer tareas que crees que deberían hacerse de otra manera?	20,3 [N=14]	27,5 [N=19]	52,2 [N=36]	[N=2]
¿tienes que realizar tareas que te parecen innecesarias?	18,6 [N=13]	14,3 [N=10]	67,1 [N=47]	[N=1]

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

GRÁFICO 14. PREVALENCIA DE EXPOSICIÓN POR PUESTO DE TRABAJO.



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

3.5.7 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.

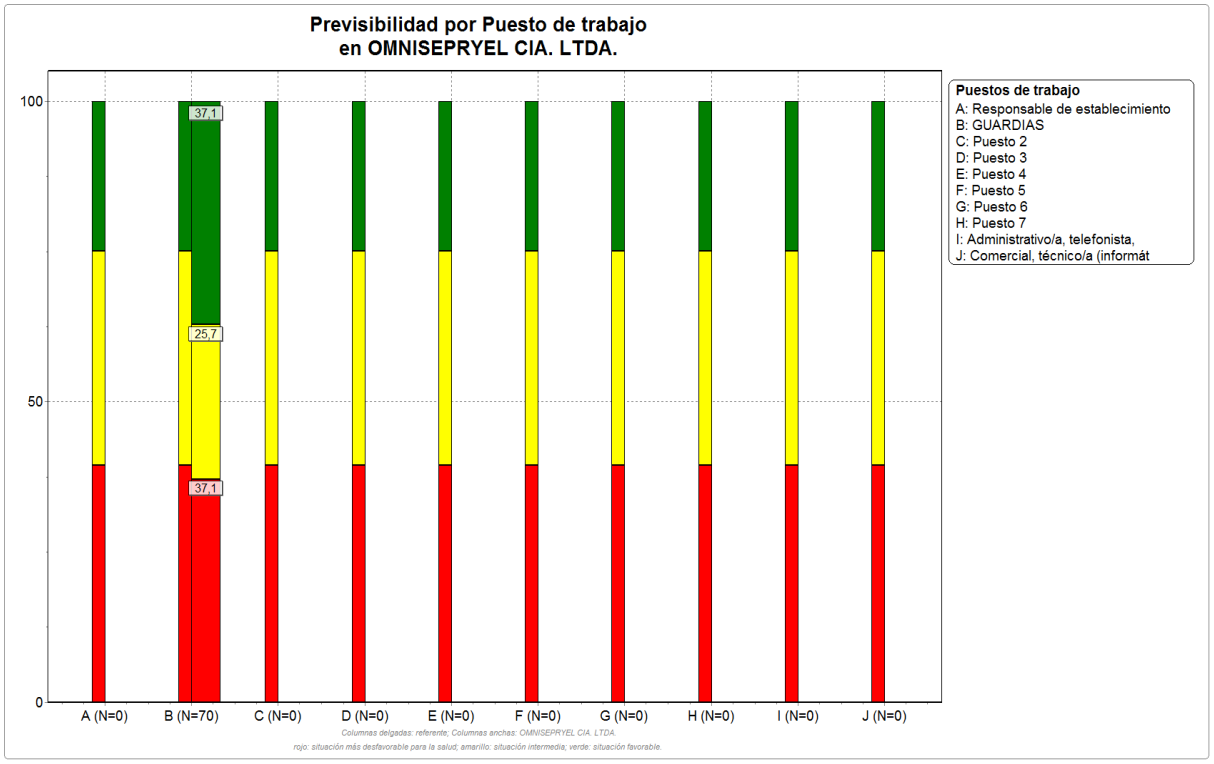
Prevalencia de la exposición: Un 37,1% de trabajadores de OMNISEPRYEL CIA. LTDA. está expuesto a la situación más desfavorable; un 25,7%, a la intermedia, y un 37,1%, a la más favorable para la salud respecto a la Previsibilidad.

TABLA 43: DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS DE RESPUESTA A LAS PREGUNTAS ASOCIADAS A LA PREVISIBILIDAD.

	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida	No contesta
	%	%	%	N
¿en tu empresa se te informa con suficiente antelación de decisiones importantes, cambios y	50,7 [N=36]	12,7 [N=9]	36,6 [N=26]	[N=0]
¿recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?	81,4 [N=57]	17,1 [N=12]	1,4 [N=1]	[N=1]

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

GRÁFICO 15. PREVALENCIA DE EXPOSICIÓN POR PUESTO DE TRABAJO.



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

3.5.8 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).

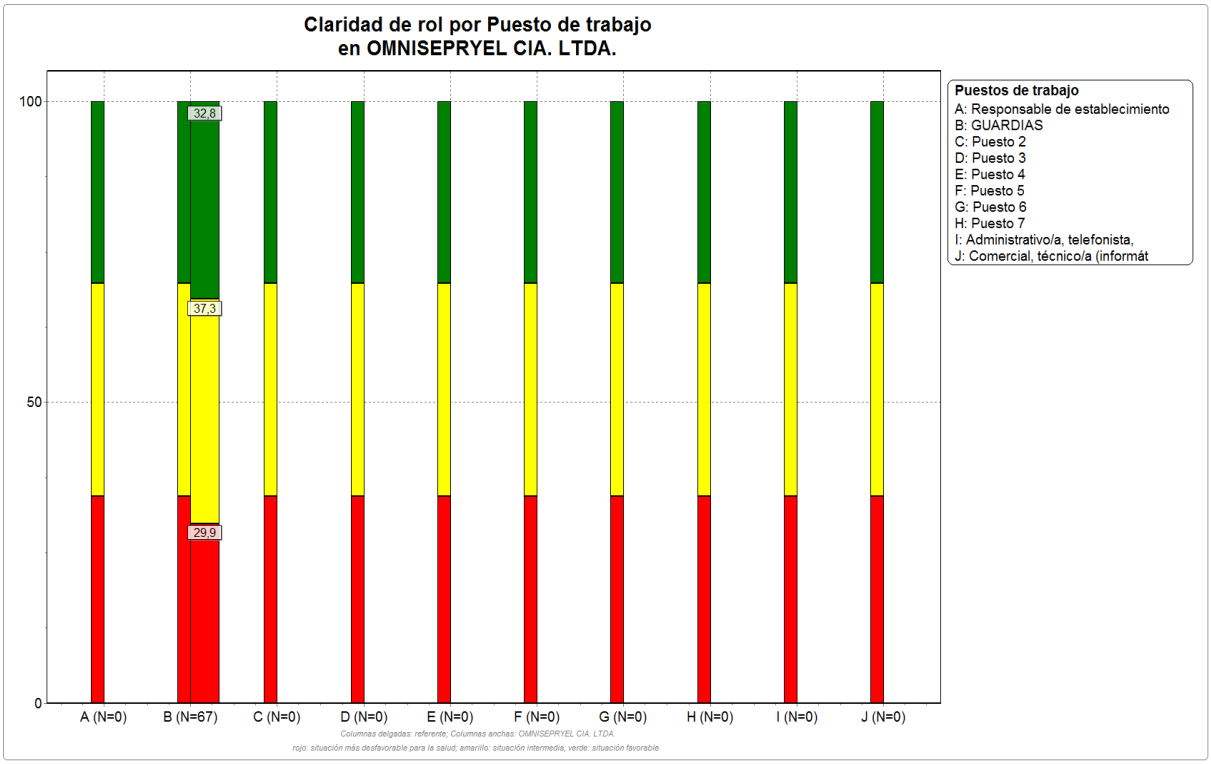
Prevalencia de la exposición: Un 29,9% de trabajadores de OMNISEPRYEL CIA. LTDA. está expuesto a la situación más desfavorable; un 37,3%, a la intermedia, y un 32,8%, a la más favorable para la salud respecto a la Claridad de rol.

TABLA 44: DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS DE RESPUESTA A LAS PREGUNTAS ASOCIADAS A LA CLARIDAD DE ROL.

	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida	No contesta
	%	%	%	N
¿tu trabajo tiene objetivos claros?	85,7 [N=60]	10,0 [N=7]	4,3 [N=3]	[N=1]
¿sabes exactamente qué tareas son de tu	85,7 [N=60]	7,1 [N=5]	7,1 [N=5]	[N=1]
¿sabes exactamente qué se espera de ti en el trabajo?	75,7 [N=53]	5,7 [N=4]	18,6 [N=13]	[N=1]
¿sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en tu trabajo?	68,7 [N=46]	16,4 [N=11]	14,9 [N=10]	[N=4]

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

GRÁFICO 16. PREVALENCIA DE EXPOSICIÓN POR PUESTO DE TRABAJO.



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

3.5.9 **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 atenció), 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.

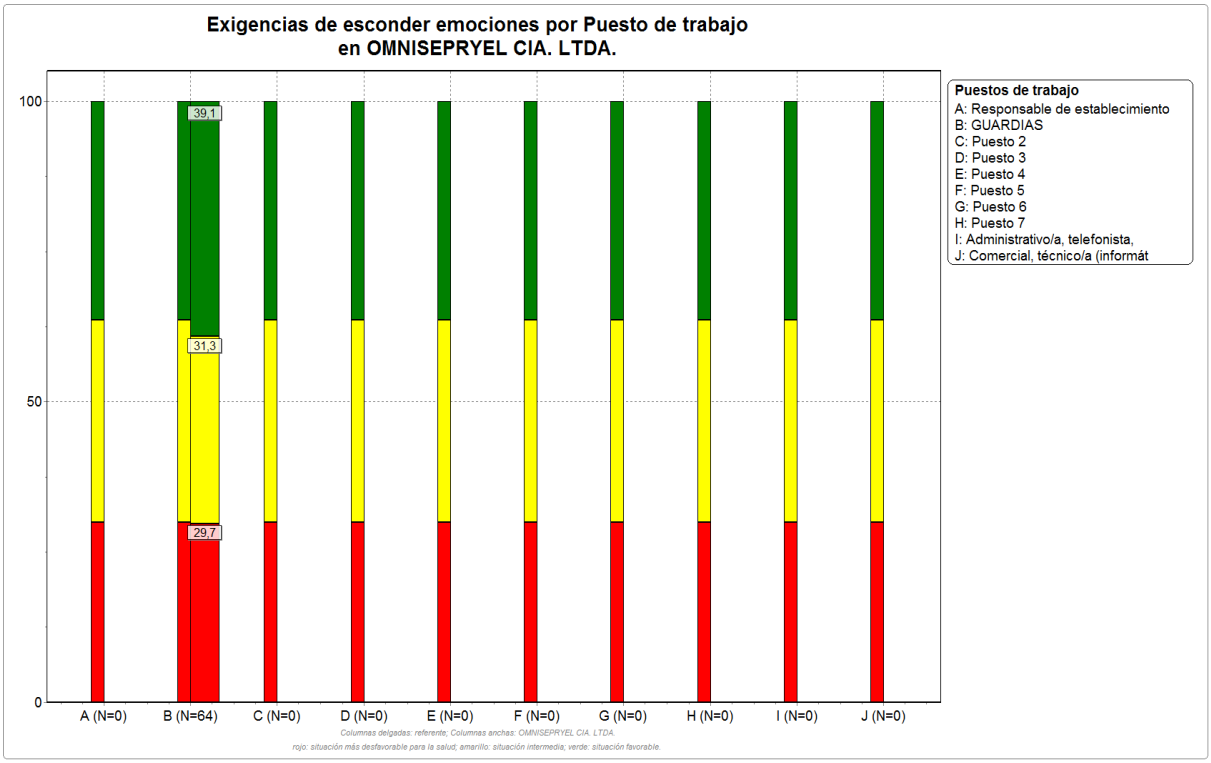
TABLA 45: DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS DE RESPUESTA A LAS PREGUNTAS ASOCIADAS A LAS EXIGENCIAS DE ESCONDER EMOCIONES.

	Siempre + Muchas	Algunas veces	Sólo alguna vez	No contesta
	%	%	%	N
¿tu trabajo requiere que trates a todo el mundo por igual aunque no tengas ganas?	61,5 [N=40]	7,7 [N=5]	30,8 [N=20]	[N=6]
	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna	No contesta
	%	%	%	N
¿te exigen en el trabajo ser amable con todo el mundo independientemente de la forma como te	61,4 [N=43]	5,7 [N=4]	32,9 [N=23]	[N=1]
	Siempre + Muchas	Algunas veces	Sólo alguna vez	No contesta
	%	%	%	N

¿tu trabajo requiere que te calles tu opinión?	22,9 [N=16]	12,9 [N=9]	64,3 [N=45]	[N=1]
	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna	No contesta
	%	%	%	N
¿tu trabajo requiere que escondas tus emociones?	33,3 [N=23]	20,3 [N=14]	46,4 [N=32]	[N=2]

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

GRÁFICO 17. PREVALENCIA DE EXPOSICIÓN POR PUESTO DE TRABAJO.



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

3.5.10 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.

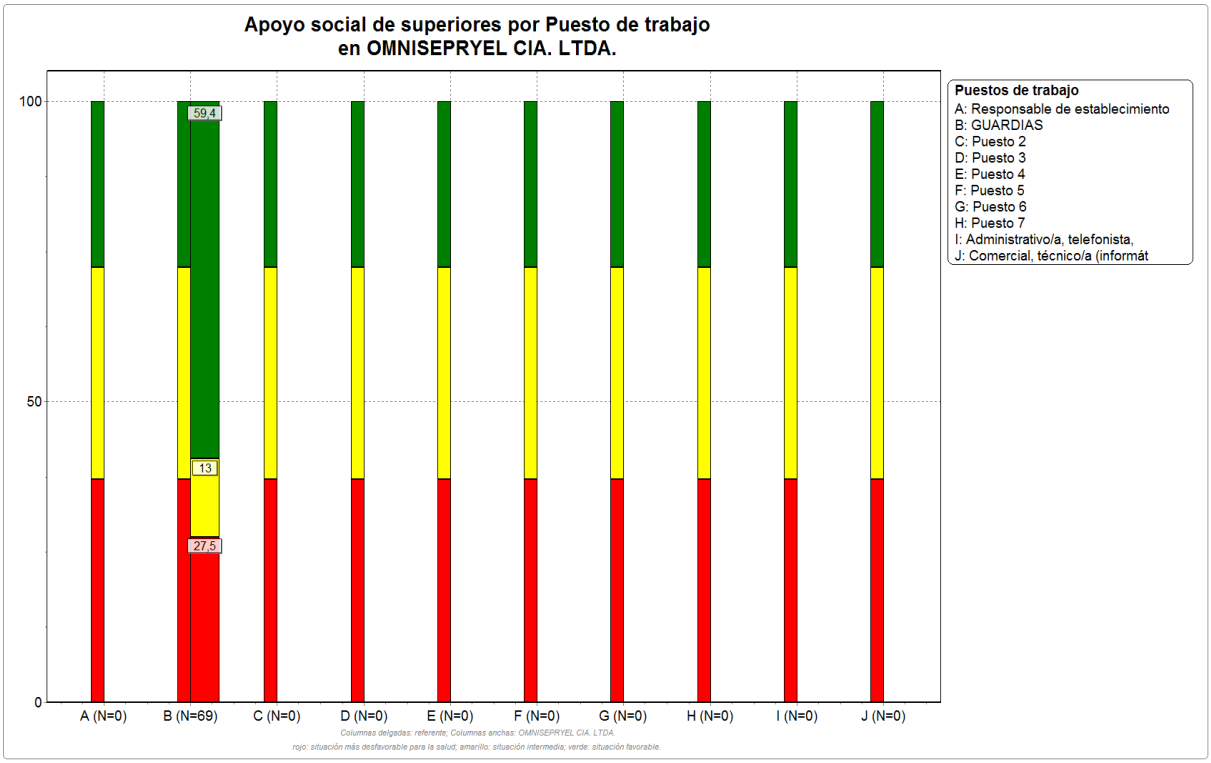
Prevalencia de la exposición: Un 27,5% de trabajadores de OMNISEPRYEL CIA. LTDA. está expuesto a la situación más desfavorable; un 13%, a la intermedia, y un 59,4%, a la más favorable para la salud respecto al Apoyo social de superiores.

TABLA 46: DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS DE RESPUESTA A LAS PREGUNTAS ASOCIADAS AL APOYO SOCIAL DE SUPERIORES.

	Siempre + Muchas	Algunas veces	Sólo alguna vez	No contesta
	%	%	%	N
¿tu jefe inmediato está dispuesto a escuchar tus problemas del trabajo?	66,7 [N=46]	14,5 [N=10]	18,8 [N=13]	[N=2]
¿recibes ayuda y apoyo de tu jefe inmediato en la realización de tu trabajo?	61,4 [N=43]	24,3 [N=17]	14,3 [N=10]	[N=1]
¿tu jefe inmediato habla contigo sobre cómo haces tu	65,7 [N=46]	17,1 [N=12]	17,1 [N=12]	[N=1]

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

GRÁFICO 18. PREVALENCIA DE EXPOSICIÓN POR PUESTO DE TRABAJO.



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

3.5.11 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.

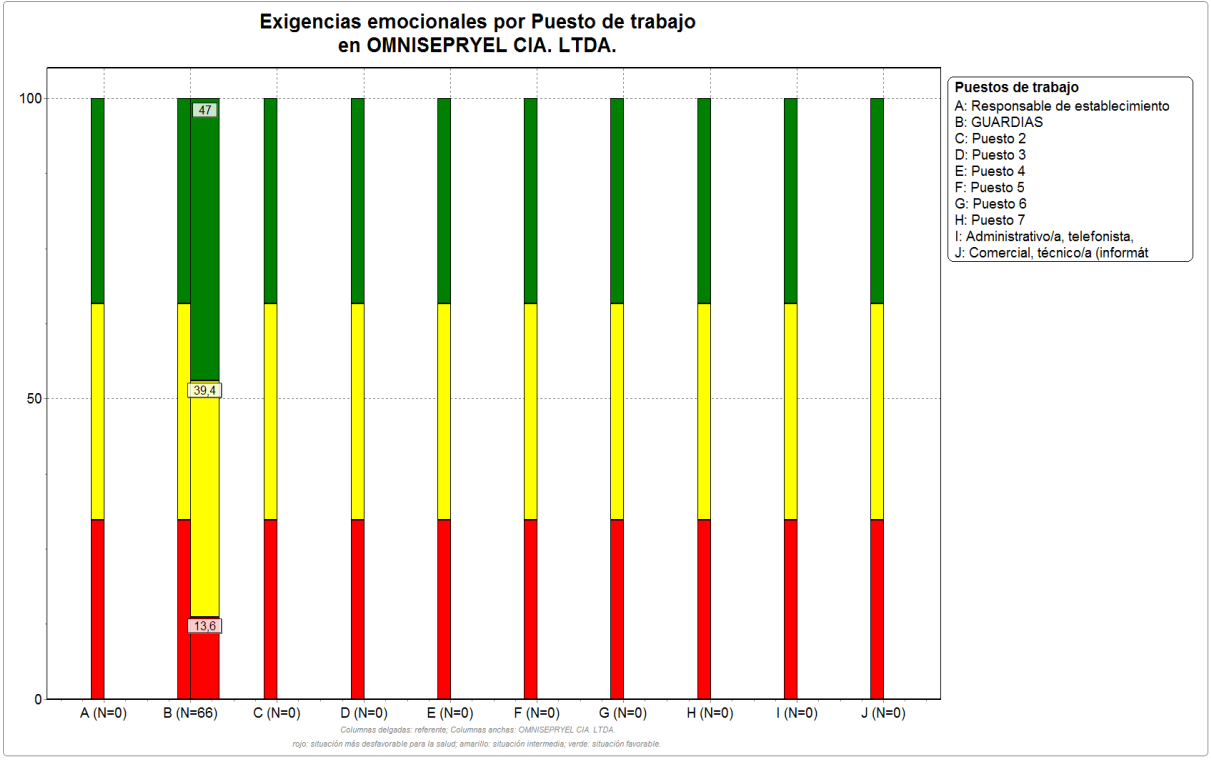
Prevalencia de la exposición: Un 13,6% de trabajadores de OMNISEPRYEL CIA. LTDA. está expuesto a la situación más desfavorable; un 39,4%, a la intermedia, y un 47%, a la más favorable para la salud respecto a las Exigencias emocionales.

TABLA 47: DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS DE RESPUESTA A LAS PREGUNTAS ASOCIADAS A LAS EXIGENCIAS EMOCIONALES.

	Siempre + Muchas	Algunas veces	Sólo alguna vez	No contesta
	%	%	%	N
¿en tu trabajo se producen momentos o situaciones desgastadoras emocionalmente?	10,4 [N=7]	25,4 [N=17]	64,2 [N=43]	[N=4]
¿en tu trabajo tienes que ocuparte de los problemas personales de otros?	4,3 [N=3]	8,6 [N=6]	87,1 [N=61]	[N=1]
	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida	No contesta
	%	%	%	N
¿tu trabajo te afecta emocionalmente?	10,1 [N=7]	7,2 [N=5]	82,6 [N=57]	[N=2]
¿tu trabajo, en general, es desgastador	22,9 [N=16]	18,6 [N=13]	58,6 [N=41]	[N=1]

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

GRÁFICO 19. PREVALENCIA DE EXPOSICIÓN POR PUESTO DE TRABAJO.



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

3.5.12 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.

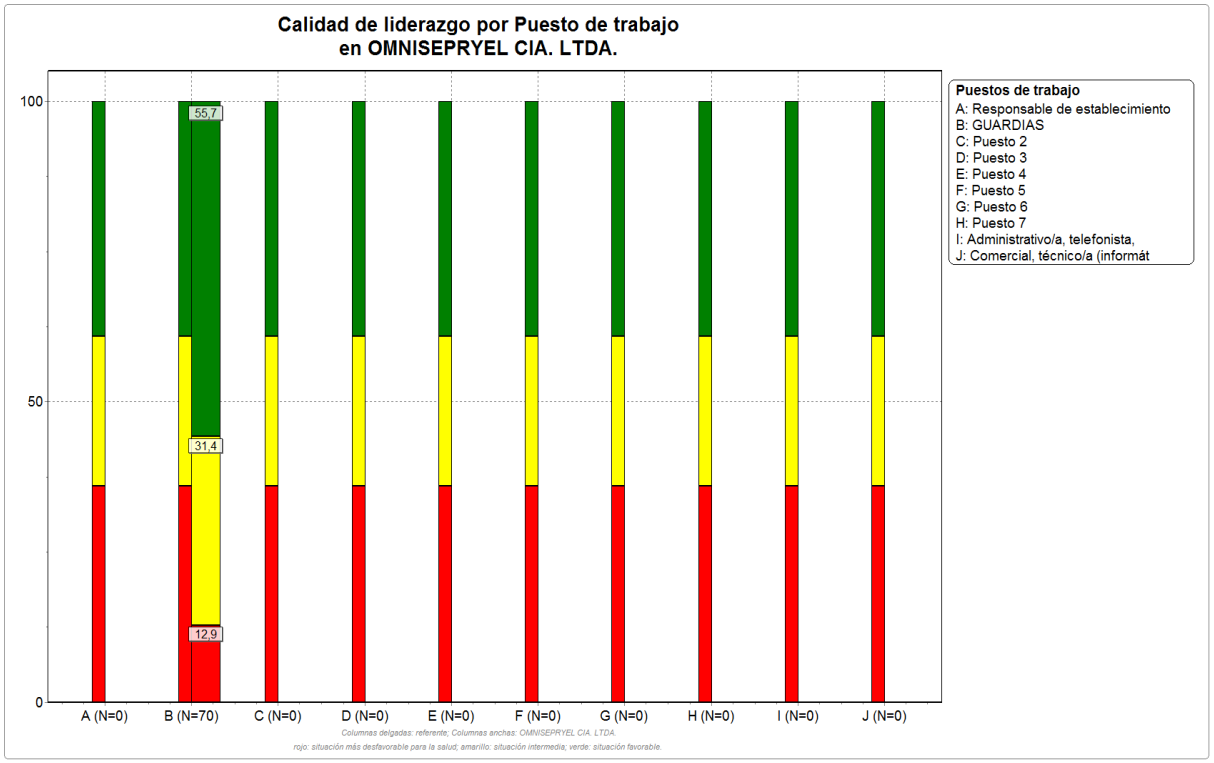
Prevalencia de la exposición: Un 12,9% de trabajadores de OMNISEPRYEL CIA. LTDA. está expuesto a la situación más desfavorable; un 31,4%, a la intermedia, y un 55,7%, a la más favorable para la salud respecto a la Calidad de liderazgo.

TABLA 48: DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS DE RESPUESTA A LAS PREGUNTAS ASOCIADAS A LA CALIDAD DE LIDERAZGO.

	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida	No contesta
	%	%	%	N
¿tu actual jefe inmediato se asegura de que cada uno de los trabajadores tiene buenas oportunidades de desarrollo profesional?	68,6 [N=48]	21,4 [N=15]	10,0 [N=7]	[N=1]
¿tu actual jefe inmediato planifica bien el trabajo?	74,3 [N=52]	18,6 [N=13]	7,1 [N=5]	[N=1]
¿tu actual jefe inmediato distribuye bien el trabajo?	87,1 [N=61]	7,1 [N=5]	5,7 [N=4]	[N=1]
¿tu actual jefe inmediato resuelve bien los conflictos?	70,0 [N=49]	18,6 [N=13]	11,4 [N=8]	[N=1]

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

GRÁFICO 20. PREVALENCIA DE EXPOSICIÓN POR PUESTO DE TRABAJO.



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

3.5.13 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.

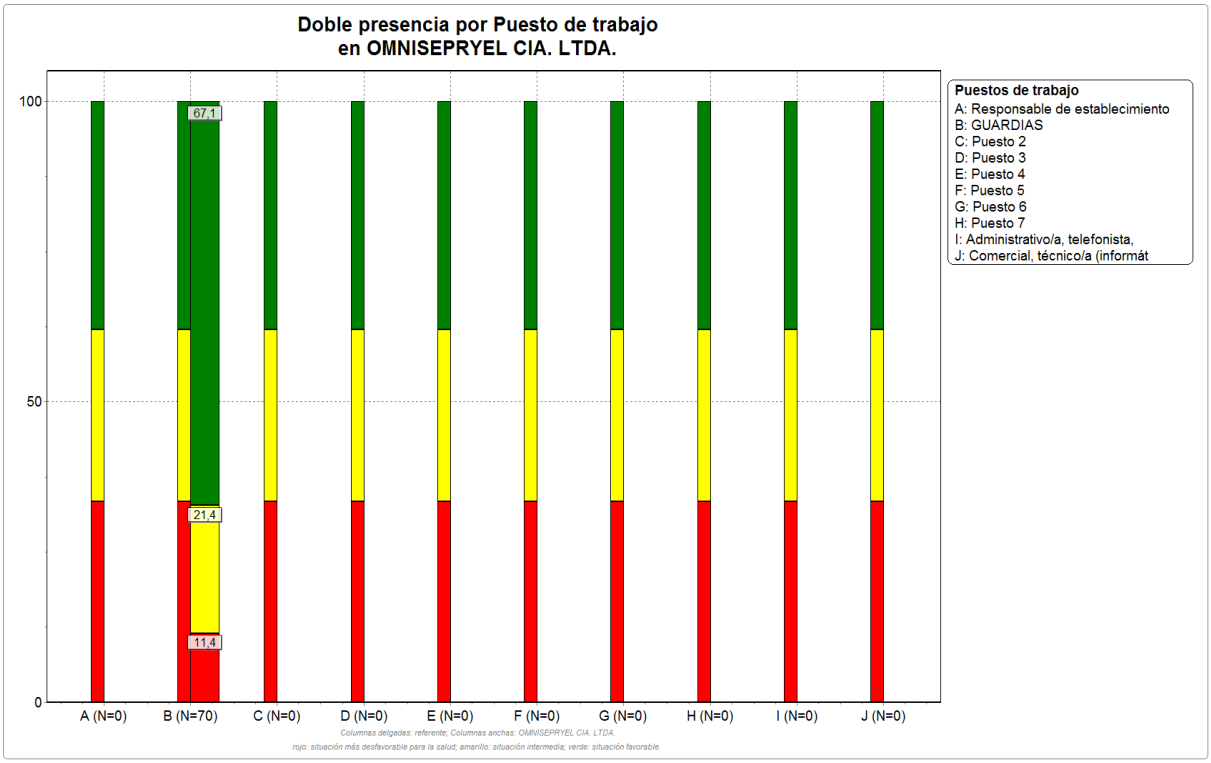
Prevalencia de la exposición: Un 11,4% de trabajadores de OMNISEPRYEL CIA. LTDA. está expuesto a la situación más desfavorable; un 21,4%, a la intermedia, y un 67,1%, a la más favorable para la salud respecto a la Doble presencia.

TABLA 49: DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS DE RESPUESTA A LAS PREGUNTAS ASOCIADAS A LA DOBLE PRESENCIA.

	Siempre + Muchas	Algunas veces	Sólo alguna vez	No contesta
	%	%	%	N
¿piensas en las tareas domésticas y familiares cuando estás en la empresa?	5,7 [N=4]	4,3 [N=3]	90,0 [N=63]	[N=1]
¿hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?	8,6 [N=6]	20,0 [N=14]	71,4 [N=50]	[N=1]
¿sientes que el trabajo en la empresa te consume tanta energía que perjudica a tus tareas domésticas y	7,1 [N=5]	8,6 [N=6]	84,3 [N=59]	[N=1]
¿sientes que el trabajo en la empresa te ocupa tanto tiempo que perjudica a tus tareas domésticas y	4,3 [N=3]	8,6 [N=6]	87,1 [N=61]	[N=1]

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

GRÁFICO 21. PREVALENCIA DE EXPOSICIÓN POR PUESTO DE TRABAJO.



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

3.5.14 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 promociona el aislamiento y la competitividad interpersonal, en lugar del trabajo en equipo y la cooperación.

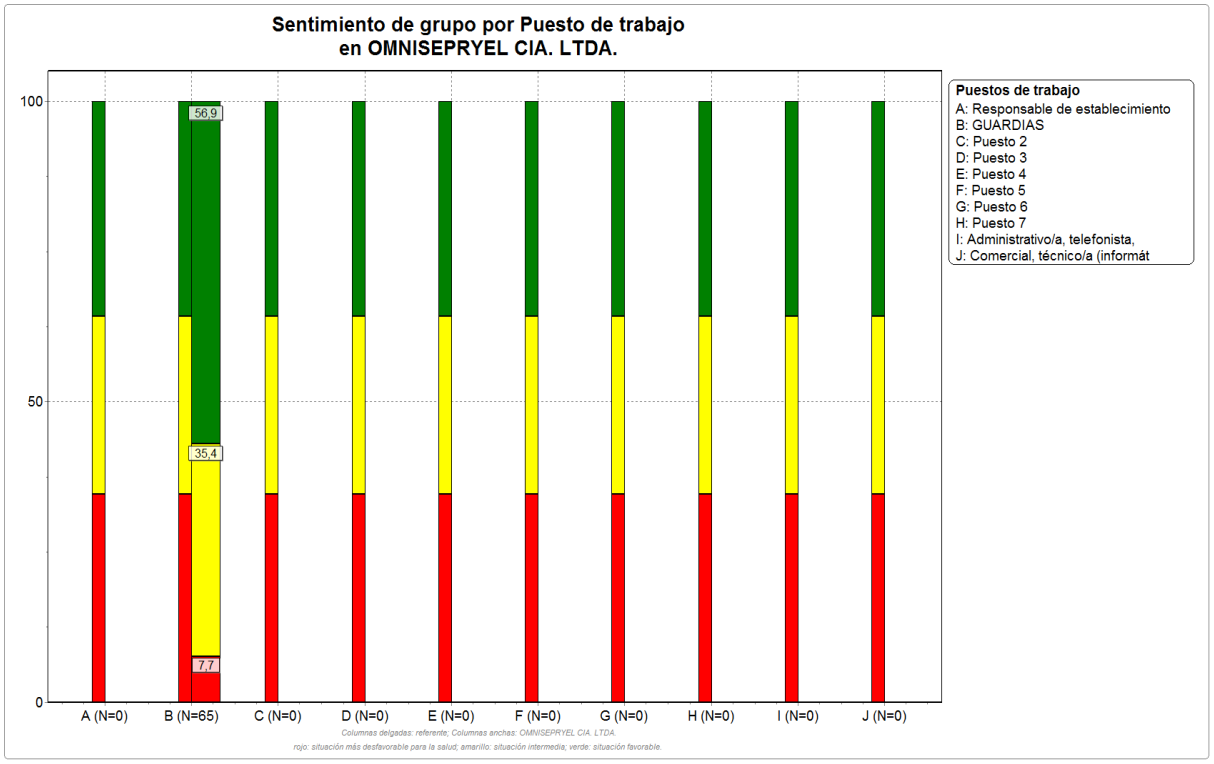
Prevalencia de la exposición: Un 7,7% de trabajadores de OMNISEPRYEL CIA. LTDA. está expuesto a la situación más desfavorable; un 35,4%, a la intermedia, y un 56,9%, a la más favorable para la salud respecto al Sentimiento de grupo.

TABLA 50: DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS DE RESPUESTA A LAS PREGUNTAS ASOCIADAS AL SENTIMIENTO DE GRUPO.

	Siempre + Muchas	Algunas veces	Sólo alguna vez	No contesta
	%	%	%	N
¿tienes un buen ambiente con tus compañeros de	88,2 [N=60]	10,3 [N=7]	1,5 [N=1]	[N=3]
¿sientes en tu trabajo que formas parte de un grupo?	76,9 [N=50]	15,4 [N=10]	7,7 [N=5]	[N=6]
¿os ayudáis en el trabajo entre compañeros y	85,1 [N=57]	13,4 [N=9]	1,5 [N=1]	[N=4]

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

GRÁFICO 22. PREVALENCIA DE EXPOSICIÓN POR PUESTO DE TRABAJO.



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

3.5.15 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.

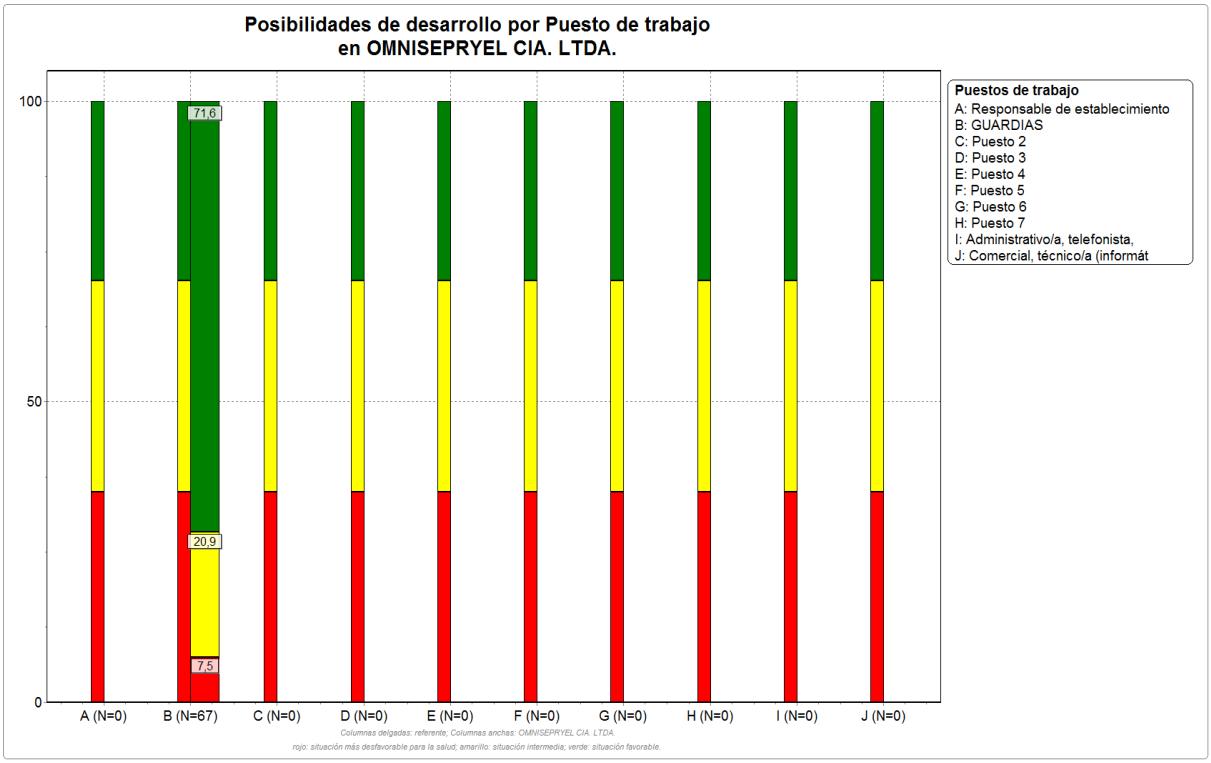
Prevalencia de la exposición: Un 7,5% de trabajadores de OMNISEPRYEL CIA. LTDA. está expuesto a la situación más desfavorable; un 20,9%, a la intermedia, y un 71,6%, a la más favorable para la salud respecto a las Posibilidades de desarrollo.

TABLA 51: DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS DE RESPUESTA A LAS PREGUNTAS ASOCIADAS A LAS POSIBILIDADES DE DESARROLLO.

	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida	No contesta
	%	%	%	N
¿tu trabajo requiere que tengas iniciativa?	84,1 [N=58]	7,2 [N=5]	8,7 [N=6]	[N=2]
¿tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?	82,1 [N=55]	6,0 [N=4]	11,9 [N=8]	[N=4]
¿tu trabajo te da la oportunidad de mejorar tus conocimientos y habilidades?	80,0 [N=56]	10,0 [N=7]	10,0 [N=7]	[N=1]
¿tu trabajo permite que apliques tus habilidades y	67,1 [N=47]	20,0 [N=14]	12,9 [N=9]	[N=1]

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

GRÁFICO 23. PREVALENCIA DE EXPOSICIÓN POR PUESTO DE TRABAJO.



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

3.5.16 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.

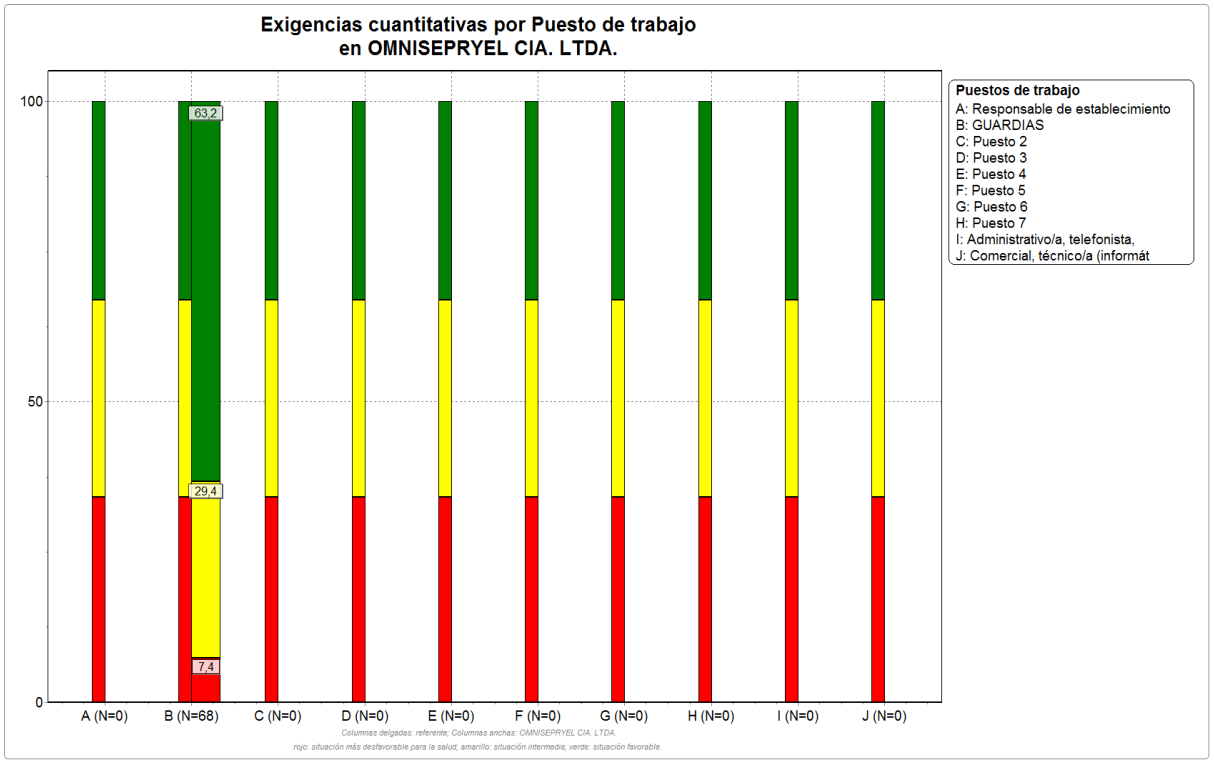
Prevalencia de la exposición: Un 7,4% de trabajadores de OMNISEPRYEL CIA. LTDA. está expuesto a la situación más desfavorable; un 29,4%, a la intermedia, y un 63,2%, a la más favorable para la salud respecto a las Exigencias cuantitativas.

TABLA 52: DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS DE RESPUESTA A LAS PREGUNTAS ASOCIADAS A LAS EXIGENCIAS CUANTITATIVAS.

	Siempre + Muchas	Algunas veces	Sólo alguna vez	No contesta
	%	%	%	N
¿la distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?	8,7 [N=6]	23,2 [N=16]	68,1 [N=47]	[N=2]
¿te resulta imposible acabar tus tareas laborales?	8,7 [N=6]	1,4 [N=1]	89,9 [N=62]	[N=2]
¿te retrasas en la entrega de tu trabajo?	2,9 [N=2]	2,9 [N=2]	94,3 [N=66]	[N=1]
¿tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo?	90,0 [N=63]	2,9 [N=2]	7,1 [N=5]	[N=1]

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

GRÁFICO 24. PREVALENCIA DE EXPOSICIÓN POR PUESTO DE TRABAJO.



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

3.5.17 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.

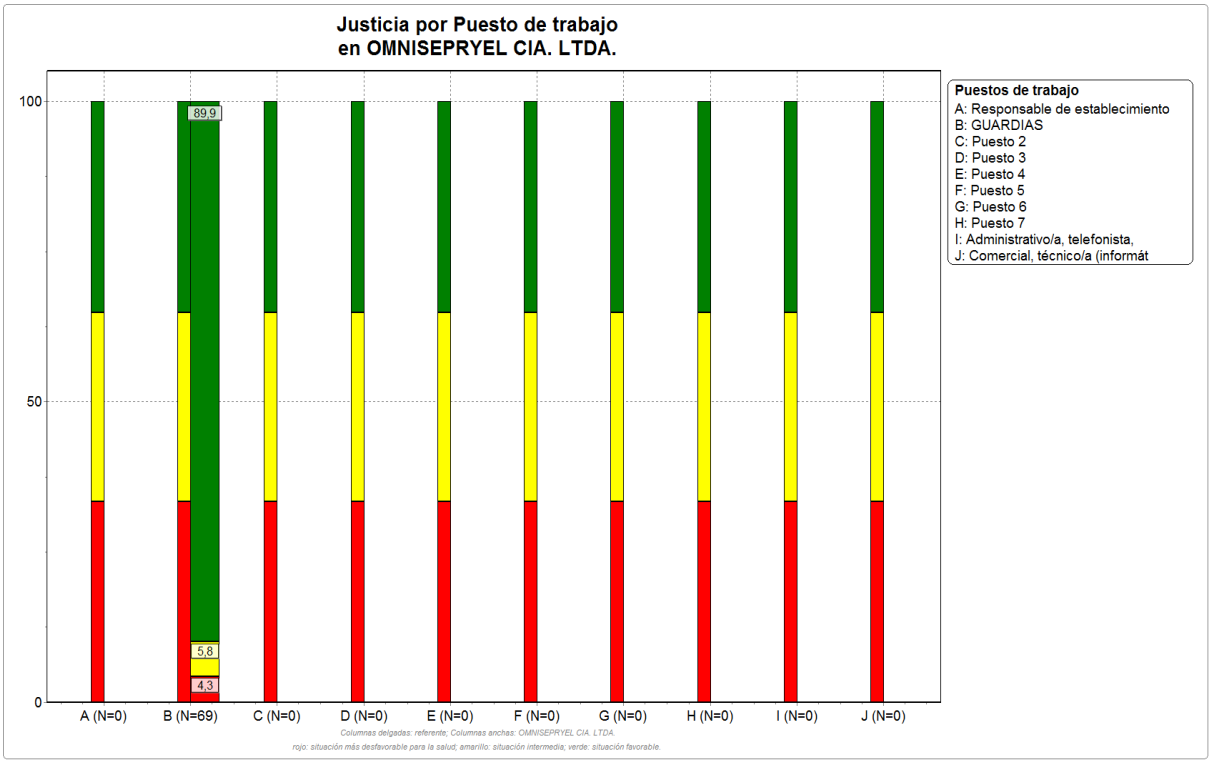
Prevalencia de la exposición: Un 4,3% de trabajadores de OMNISEPRYEL CIA. LTDA. está expuesto a la situación más desfavorable; un 5,8%, a la intermedia, y un 89,9%, a la más favorable para la salud respecto a la Justicia.

TABLA 53: DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS DE RESPUESTA A LAS PREGUNTAS ASOCIADAS A LA JUSTICIA.

	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida	No contesta
	%	%	%	N
¿se solucionan los conflictos de una manera justa?	71,0 [N=49]	20,3 [N=14]	8,7 [N=6]	[N=2]
¿se le reconoce a uno por el trabajo bien hecho?	62,3 [N=43]	20,3 [N=14]	17,4 [N=12]	[N=2]
¿la dirección considera con la misma seriedad las propuestas procedentes de todos los trabajadores?	71,4 [N=50]	20,0 [N=14]	8,6 [N=6]	[N=1]
¿se distribuyen las tareas de una forma justa?	80,0 [N=56]	10,0 [N=7]	10,0 [N=7]	[N=1]

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

GRÁFICO 25. PREVALENCIA DE EXPOSICIÓN POR PUESTO DE TRABAJO.



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

3.5.18 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.

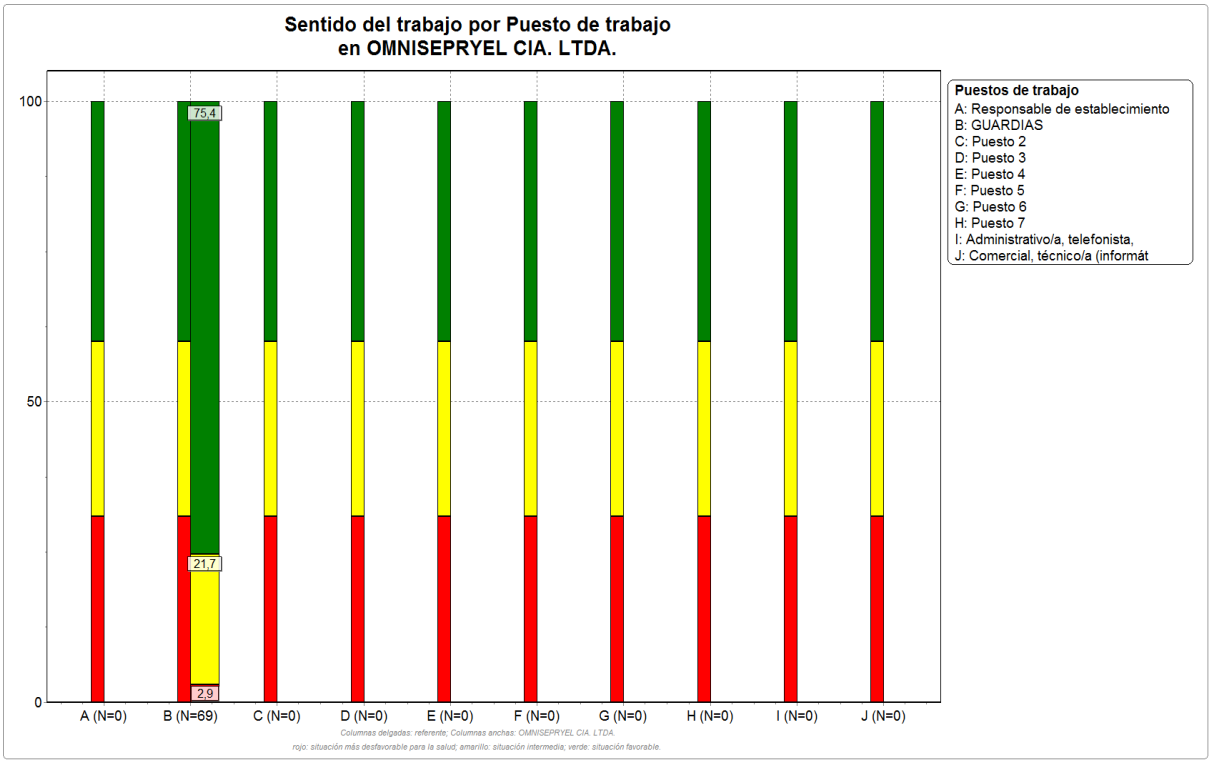
Prevalencia de la exposición: Un 2,9% de trabajadores de OMNISEPRYEL CIA. LTDA. está expuesto a la situación más desfavorable, un 21,7% a la intermedia y un 75,4% a la más favorable para la salud respecto al Sentido del trabajo.

TABLA 54. DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS DE RESPUESTA A LAS PREGUNTAS ASOCIADAS AL SENTIDO DEL TRABAJO.

	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida	No contesta
	%	%	%	N
¿tus tareas tienen sentido?	88,4 [N=61]	11,6 [N=8]	0,0 [N=0]	[N=2]
¿las tareas que haces te parecen importantes?	94,2 [N=65]	2,9 [N=2]	2,9 [N=2]	[N=2]
¿te sientes comprometido con tu profesión?	88,6 [N=62]	5,7 [N=4]	5,7 [N=4]	[N=1]

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

GRÁFICO 26. PREVALENCIA DE EXPOSICIÓN POR PUESTO DE TRABAJO.



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

3.5.19 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.

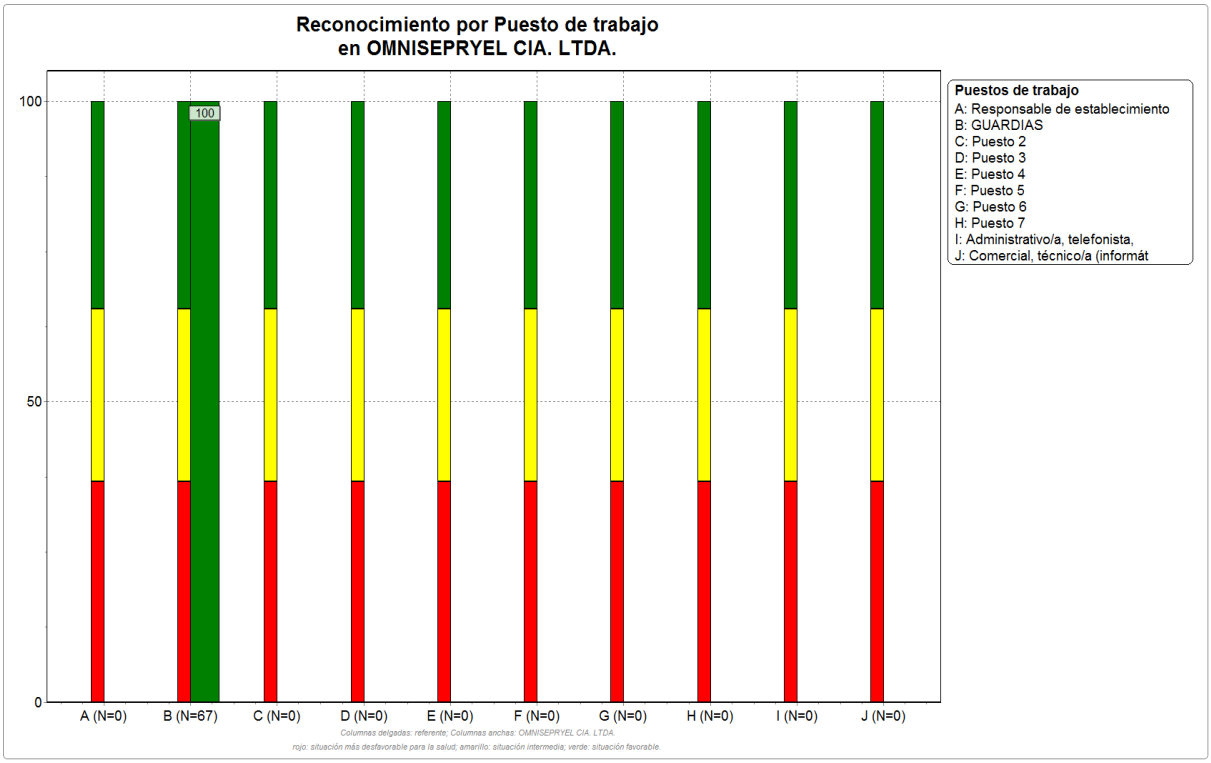
Prevalencia de la exposición: Un 0% de trabajadores de OMNISEPRYEL CIA. LTDA. está expuesto a la situación más desfavorable; un 0%, a la intermedia, y un 100%, a la más favorable para la salud respecto al Reconocimiento.

TABLA 55: DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS DE RESPUESTA A LAS PREGUNTAS ASOCIADAS AL RECONOCIMIENTO.

	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida	No contesta
	%	%	%	N
¿tu trabajo es valorado por la dirección?	86,8 [N=59]	7,4 [N=5]	5,9 [N=4]	[N=3]
¿la dirección te respeta en tu trabajo?	88,1 [N=59]	9,0 [N=6]	3,0 [N=2]	[N=4]
¿recibes un trato justo en tu trabajo?	89,9 [N=62]	8,7 [N=6]	1,4 [N=1]	[N=2]

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

GRÁFICO 27. PREVALENCIA DE EXPOSICIÓN POR PUESTO DE TRABAJO.



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

3.5.20 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.

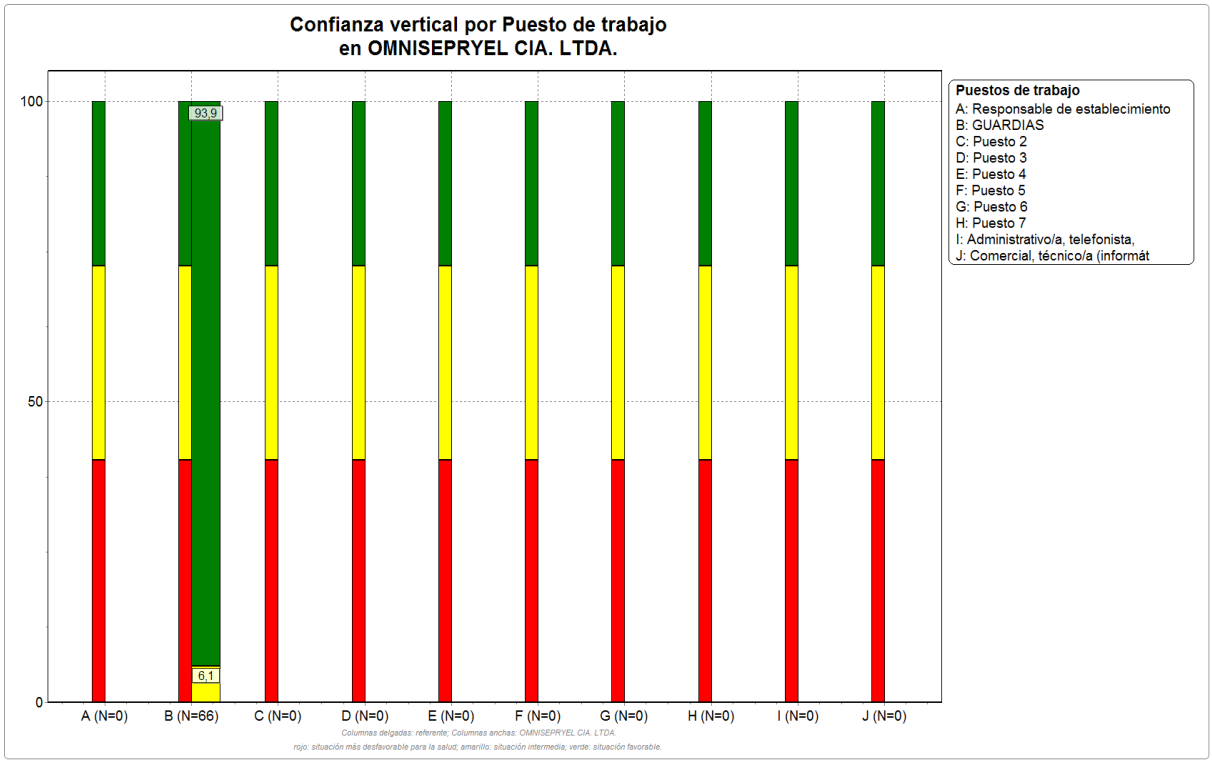
Prevalencia de la exposición: Un 0% de trabajadores de OMNISEPRYEL CIA. LTDA. está expuesto a la situación más desfavorable; un 6,1%, a la intermedia, y un 93,9%, a la más favorable para la salud respecto a la Confianza vertical.

TABLA 56: DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS DE RESPUESTA A LAS PREGUNTAS ASOCIADAS A LA CONFIANZA VERTICAL.

	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida	No contesta
	%	%	%	N
¿confía la dirección en que los trabajadores hacen un buen trabajo?	79,7 [N=55]	15,9 [N=11]	4,3 [N=3]	[N=2]
¿te puedes fiar de la información procedente de la	47,0 [N=31]	31,8 [N=21]	21,2 [N=14]	[N=5]
¿los trabajadores pueden expresar sus opiniones y	61,4 [N=43]	22,9 [N=16]	15,7 [N=11]	[N=1]

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

GRÁFICO 28. PREVALENCIA DE EXPOSICIÓN POR PUESTO DE TRABAJO.



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

3.6 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 Omnisepryel Cía. Ltda

3.7 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 Crhon, colitis ulcerosa.
- ✓ Dermatológico: psoriasis, neurodermitis.
- ✓ Músculo-esquelético: dolores de espalda.
- ✓ Salud mental: crisis de ansiedad.
- ✓ **3.8 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.

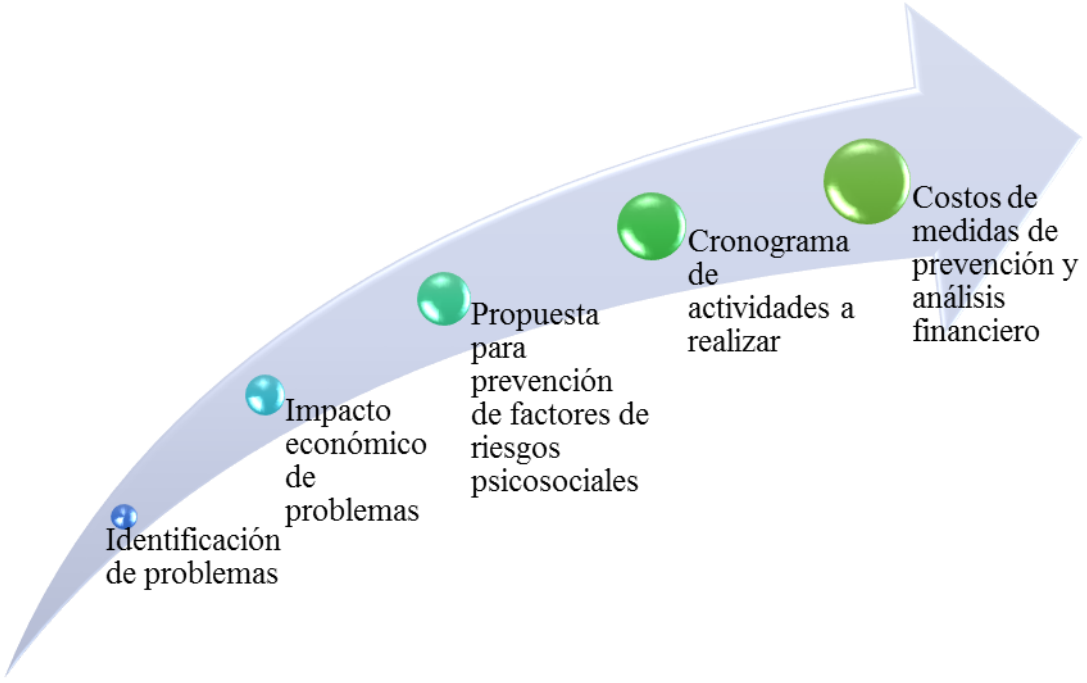
CAPÍTULO IV

4 PROPUESTA.

A partir de los resultados obtenidos sobre los factores de riesgo psicosocial que inciden sobre los trabajadores de Omnisepryel Cía. Ltda., se ha decidido elaborar medidas preventivas para los cuatro que registran un índice más alto de incidencia (superan el 40% de exposición): Ritmo de trabajo, Influencia, Inseguridad sobre las condiciones de trabajo y Apoyo social de compañeros.

Para llevar a cabo estas acciones, se ha realizado un modelo de intervención que se observa en el Gráfico 29.

GRÁFICO 29. MODELO DE INTERVENCIÓN DE LA GESTIÓN A REALIZAR.



Fuente: Elaboración propia.

4.1 PLANTEAMIENTO DE ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN PARA LA PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES.

La intervención sobre los riesgos psicosociales debe responder a un proceso continuo, sistemático y planificado. Deben priorizarse las intervenciones, ante la imposibilidad de

ejecutarlas simultáneamente, de manera efectiva.

De forma progresiva se pueden ir emprendiendo acciones de intervención más ambiciosas, sustentadas sobre los logros ya conseguidos. Se debe tener en cuenta que una intervención concreta, frente a un determinado riesgo psicosocial, probablemente tendrá también cierto impacto o influencia sobre otros factores psicosociales.

Para la elaboración y puesta en marcha de un programa de intervención sobre los factores de riesgos psicosociales encontrados, se contemplará lo siguiente:

- ✓ Objetivos operativos claramente definidos y referidos a los riesgos psicosociales identificados.
- ✓ Acciones concretas que tengan una traducción práctica y unos plazos específicos.
- ✓ Recursos o medios de acción suficientes para las actuaciones propuestas, con un claro equilibrio entre los objeticos y los medios.
- ✓ Asignación de tareas y funciones entre todas las personas de la organización, con las respectivas responsabilidades.
- ✓ Indicadores precisos que permitan valorar el impacto y, en su caso, reformular la intervención psicosocial.

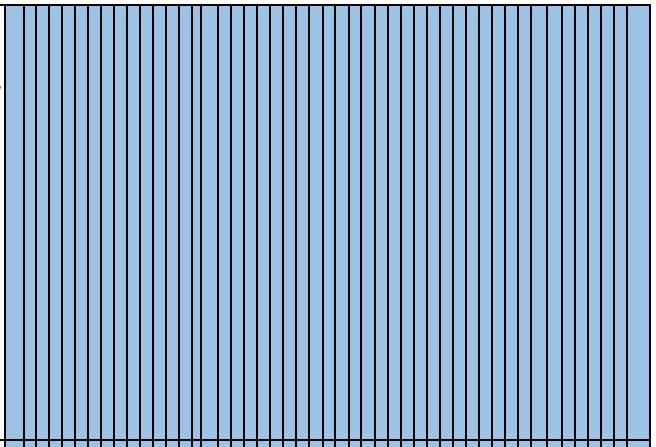
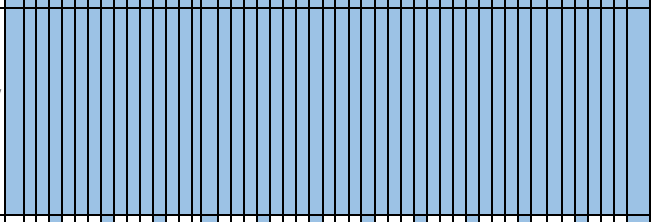
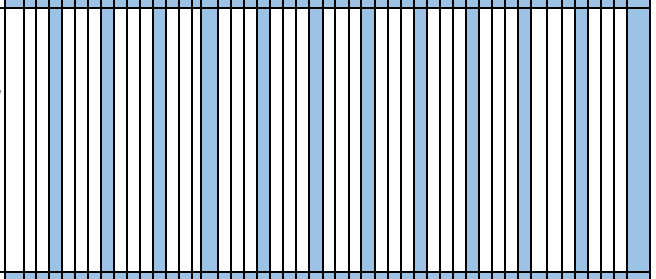
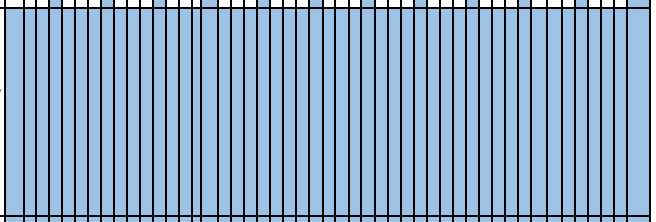
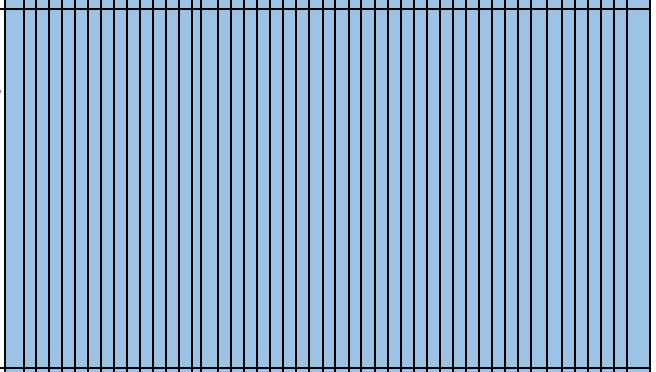
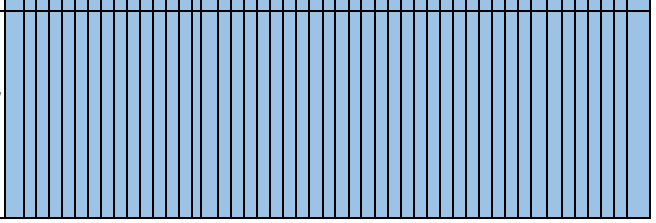
Una vez evaluados los riesgos, se pueden desarrollar medidas destinadas a eliminar o minimizar sus posibles efectos en la salud de los trabajadores. Esto involucra tanto al empleador como al empleado, e implica introducir cambios en la estructura de la organización y la formación de los trabajadores.

4.2 ELABORACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DE UN PROGRAMA DE INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL.

Las Tablas 57, 58, 59 y 60 contienen un programa de intervención psicosocial que se ha elaborado para dar solución a los problemas encontrados en Omnisepryel Cía. Ltda. Este incluye una serie de actividades que se deberán realizar para implementar las medidas preventivas. Han sido plasmadas en un Diagrama de Gantt

TABLA 57. DIAGRAMA DE ACTIVIDADES PROPUESTAS PARA LA DIMENSIÓN RITMO DE TRABAJO.

			2016											
			Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
DIMENSIÓN	**ACTIVIDAD**	**RESPONSABLE DE EJECUCIÓN**	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4
RITMO DE TRABAJO	La elección de los turnos será discutida por los interesados sobre la base de una información completa y precisa que permita tomar decisiones de acuerdo con las necesidades individuales.	JEFE DE SEGURIDAD OCUPACIONAL												
	Los turnos deberán respetar al máximo el ciclo de sueño, evitando que el turno de mañana empiece a una hora demasiado temprana.	JEFE DE SEGURIDAD OCUPACIONAL												
	Los turnos de noche y de tarde nunca serán más largos que los de mañana, preferiblemente, serán más cortos.	JEFE DE SEGURIDAD OCUPACIONAL												

Aumentar el número de períodos en los que se puede dormir de noche: posibilidad de descanso después de hacer el turno de noche, acumular días de descanso y ciclos de rotación distintos, a lo largo del año.	JEFE DE SEGURIDAD OCUPACIONAL	
Dar a conocer con antelación el calendario con la organización de los turnos.	JEFE DE SEGURIDAD OCUPACIONAL	
Establecer un sistema de vigilancia que detecte la falta de adaptación y pueda prevenir situaciones irreversibles.	JEFE DE SEGURIDAD OCUPACIONAL	
Establecer la rotación en el sentido mañana-tarde-noche. Rotaciones cortas (cada dos/tres días).	JEFE DE SEGURIDAD OCUPACIONAL	
Intentar adaptar el turno al ciclo circadiano del individuo (se aconsejan cambios entre las 6h. y las 7h., entre las 14h. y las 15h. y entre las 22h. y las 23h.).	JEFE DE SEGURIDAD OCUPACIONAL	
Después de dos o tres turnos de noche consecutivos, dar al menos una jornada completa de descanso.	JEFE DE SEGURIDAD OCUPACIONAL	

	Prever fines de semana libres, de al menos dos días consecutivos.	JEFE DE SEGURIDAD OCUPACIONAL	
	Cuando un trabajador salga de vacaciones, contratar a una persona extra que cubra el horario temporalmente, de tal manera que no se distorsione el ciclo de horario establecido.	JEFE DE SEGURIDAD OCUPACIONAL	
	Limitar la edad de los trabajadores que realizan el turno nocturno (ni menores de 25, ni mayores de 50).	JEFE DE SEGURIDAD OCUPACIONAL	

Fuente: Elaboración propia, a partir del análisis de los datos obtenidos y la consulta de la bibliografía.

TABLA 58. DIAGRAMA DE ACTIVIDADES PROPUESTAS PARA LA DIMENSIÓN INFLUENCIA.

			2016
			Enero / Febrero / Marzo / Abril / Mayo / Junio / Julio / Agosto / Septiembre / Octubre / Noviembre / Diciembre
DIMENSIÓN	**ACTIVIDAD**	**RESPONSABLE DE EJECUCIÓN**	
INFLUENCIA	Reuniones una vez por semana –como mecanismo de participación efectiva- donde los trabajadores puedan y se les incentive a tomar decisiones relacionadas con su tarea individual y grupal.	JEFE DE SEGURIDAD OCUPACIONAL	

	Crear el espacio físico y de tiempo para reunirse.	JEFE DE SEGURIDAD OCUPACIONAL	

Fuente: Elaboración propia, a partir del análisis de los datos obtenidos y la consulta de la bibliografía.

TABLA 59. DIAGRAMA DE ACTIVIDADES PROPUESTAS PARA LA DIMENSIÓN INSEGURIDAD SOBRE LAS CONDICIONES DE TRABAJO.

			2016											
			Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
DIMENSIÓN	**ACTIVIDAD**	**RESPONSABLE DE EJECUCIÓN**	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4
INSEGURIDAD SOBRE LAS CONDICIONES DE TRABAJO	Definir calendarios a inicio de año, concretando la jornada diaria y semanal (horarios: ordenación diaria de la jornada, hora de entrada y salida; y ordenación semanal: concretar días de la semana y marcando festivos y vacaciones).	JEFE DE SEGURIDAD OCUPACIONAL												

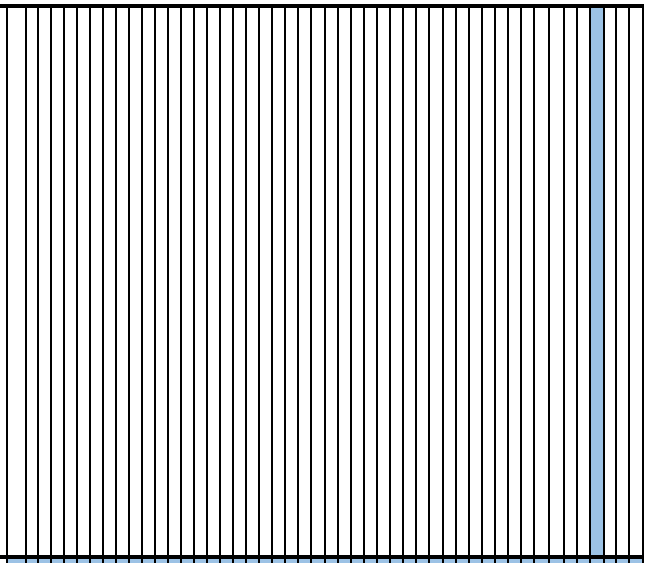
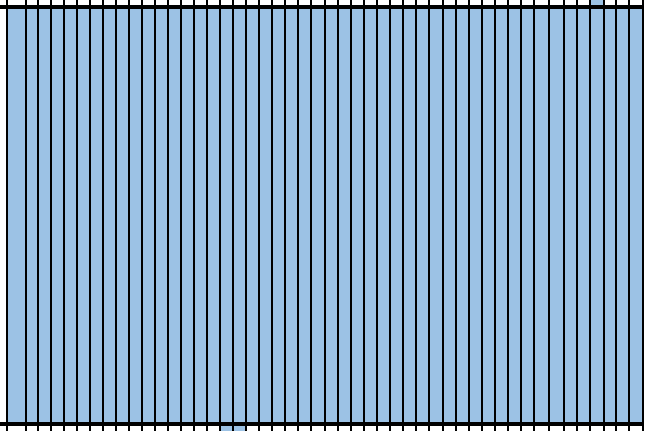
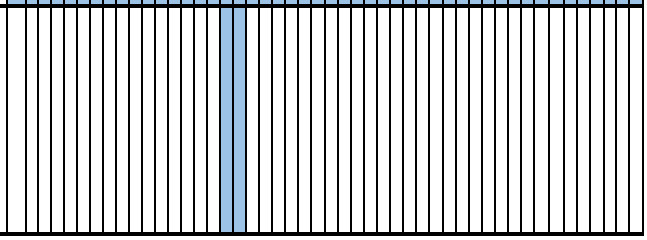
Establecer procedimientos internos con criterios objetivos para los cambios en la jornada (alargamientos y reducciones de jornadas, cambio de horario, de día de la semana, de fiesta intersemanal, etc.), de forma justa y conocida por los trabajadores.	JEFE DE SEGURIDAD OCUPACIONAL	
Describir las tareas, funciones y el salario, marcando prioridades claras y objetivas del puesto de trabajo, de forma justa y conocida por los trabajadores.	JEFE DE SEGURIDAD OCUPACIONAL	
Garantizar la seguridad proporcionando estabilidad en el empleo y en todas las condiciones de trabajo (jornada, sueldo, etc.), evitando los cambios de estas contra la voluntad de trabajador. Realizar preavisos suficientes e implementar herramientas de apoyo necesarias para adaptarse a la nueva situación.	JEFE DE SEGURIDAD OCUPACIONAL	

Crear una plantilla flotante para cubrir bajas y ausencias imprevistas.	JEFE DE SEGURIDAD OCUPACIONAL	
Permitir el cambio de turnos entre trabajadores.	JEFE DE SEGURIDAD OCUPACIONAL	
Compensar los alargamientos de jornada, en tiempo a disposición del trabajador.	JEFE DE SEGURIDAD OCUPACIONAL	
Plan de comunicación interna de la entidad.	JEFE DE SEGURIDAD OCUPACIONAL	

Fuente: Elaboración propia, a partir del análisis de los datos obtenidos y la consulta de la bibliografía.

TABLA 60. DIAGRAMA DE ACTIVIDADES PROPUESTAS PARA LA DIMENSIÓN APOYO SOCIAL DE COMPAÑEROS.

			2016											
			Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiem	Octubre	Noviembre	Diciembre
DIMENSIÓN	**ACTIVIDAD**	**RESPONSABLE DE**	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4	1 2 3 4
	Fomentar la claridad y la transparencia organizativa, definiendo los puestos de trabajo (las tareas asignadas, objetivos y margen de autonomía).	JEFE DE SEGURIDAD OCUPACIONAL												
APOYO SOCIAL DE COMPAÑEROS	Impartir charlas motivacionales y de relaciones humanas al personal de guardias y supervisores.	JEFE DE SEGURIDAD OCUPACIONAL												

	Impartir taller sobre trabajo en equipo. Participará toda la nómina de la empresa para tratar el problema a nivel organizacional y no como un problema individual. De esta manera, se facilitará la relación social y se fortalecerá el apoyo institucional.	JEFE DE SEGURIDAD OCUPACIONAL	
	Proporcionar las condiciones organizativas que fomenten la cooperación y la prestación de ayuda entre compañeros en la realización de las tareas (Permitir el cambio de turnos entre trabajadores).	JEFE DE SEGURIDAD OCUPACIONAL	
	Talleres de Gestión de Cambio y Comunicación Directa para todo el personal de seguridad.	JEFE DE SEGURIDAD OCUPACIONAL	

Fuente: Elaboración propia, a partir del análisis de los datos obtenidos y la consulta de la bibliografía.

4.3 COSTO DE IMPLEMENTACIÓN DE LA PROPUESTA.

La implementación de un Plan de Prevención de Riesgos Psicosociales generará para la empresa Omnisepryel Cía. Ltda. Ciertos gastos en materia de capacitación. Sin embargo, en su mayoría, las medidas propuestas no implican inversión económica, ya que se trata de la asunción de nuevas formas organizativas del trabajo y de estilos de comunicación.

Se ha elaborado el cronograma de capacitación para 2016, con el propósito de mejorar las relaciones interpersonales entre todos los miembros de la empresa, logrando condiciones de trabajo más satisfactorias.

4.3.1 PLAN DE INVERSIÓN Y FINANCIAMIENTO.

En la Tabla 61 se pueden observar los costos por capacitaciones, las cuales deberán ser impartidas por un psicólogo laboral.

TABLA 61. DETALLE DE COSTOS DE LAS MEDIDAS PROPUESTAS.

Capacitación	Horas	Costo (USD)
Charlas motivacionales y de relaciones humanas.	8	400
Taller sobre trabajo en equipo.	2	100
Talleres de Gestión de Cambio y Comunicación Directa.	4	300
COSTO TOTAL		800

Fuente: Elaboración propia.

4.3.2 EVALUACIÓN FINANCIERA.

La evaluación financiera se realizó analizando el costo-beneficio de la implantación del Plan de Prevención de Riesgos Psicosociales, respecto a las ganancias que recibe la empresa. Para ello, se tuvo en cuenta que el gasto anual para efectuar el pago de estos trabajadores (87 en nómina, en la actualidad) y de su equipamiento es de $ 64,840.23.

TABLA 62. GASTO ANUAL DE LA EMPRESA POR CONTRATO DE GUARDIAS DE SEGURIDAD.

Descripción	Gasto mensual
Sueldo Nominal	$ 358.43
Horas Suplementarias (50% recargo)	$ 112.67
Horas Nocturnas (25% recargo)	$ 28.28
Fondo Reserva	$ 41.62
Subtotal (Sueldo Total)	**$ 541**
Ap. Patrl. (12.15%)	$ 60.67

13ro.	$ 41.62
14to.	$ 29.50
Vacaciones	$ 20.81
Subtotal (Provisiones)	**$ 152.60**
SUELDO TOTAL REAL	**$ 693.60**
Uniformes	$ 7.92
Seguros adicionales (reglamento 1181)	$ 5.77
Accesorios (chaleco, gas, municiones,etc.)	$ 13.00
Mantenimiento y permisos armamento	$ 25.00
Subtotal (EQUIPAMIENTO)	**$ 51.69**
TOTAL GASTO	**$ 745.29**
TOTAL GASTO ANUAL	**$ 64,840.23**

Descontando los gastos directos originados por la contratación de los guardias de seguridad, los puestos administrativos y el costo del funcionamiento de la institución; las utilidades anuales de Omnisepryel Cía.Ltda. son de $50,000.00. Por tanto, se estima que $ 800 anuales por concepto de capacitación resulta una inversión totalmente viable y beneficiosa para la empresa; sobre todo, teniendo en cuenta que derivará en ahorros en materia de ausencias, rotación, selección de personal y adiestramiento de nuevos trabajadores.

El mayor valor de este Plan de Prevención de Riesgos, debido a que se enfoca en reestructuraciones cualitativas (que no requieren una inversión económica), es que transmitirá beneficios a la empresa y a los trabajadores –justamente a aquellos responsables de sus utilidades-, con un costo mínimo anual.

CAPÍTULO V

5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

5.1 CONCLUSIONES.

Esta investigación, realizada en la Empresa de Seguridad Omnisepryel Cía. Ltda., permitió corroborar que los factores de riesgo psicosocial están afectando a este tipo de trabajadores. Se ha arribado a las siguientes conclusiones:

- ✓ Dentro de las seis variables valoradas en la aplicación del Cuestionario para la Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo ISTAS 21, a los guardias de seguridad, cuatro de ellas -Ritmo de trabajo (89,1%), Influencia (49,3%), Inseguridad sobre las condiciones de trabajo (47,1%) y Apoyo social de compañeros (41,2%)- registran el índice más alto de incidencia negativa. Por tanto, deben aplicarse, de manera inmediata, medidas encaminadas a corregir estos problemas.
- ✓ El resto de los factores de riesgo psicosocial evaluados presentan puntuaciones promedio, con niveles de exposición más favorables para la salud. Aunque no requieren acciones inmediatas, sí resulta necesario tomar medidas de prevención a largo plazo, con el fin de evitar afectaciones a la salud de los trabajadores, en el futuro.
- ✓ Se ha elaborado un Plan de Prevención de Riesgos Psicosociales, aplicable a la problemática encontrada y cuyos resultados reflejarán una efectiva solución.
- ✓ Los resultados obtenidos evidencian que los guardias de seguridad están expuestos, en gran medida, a riesgos psicosociales, por lo que las situaciones de estrés se manifiestan permanentemente. Constituyen un problema importante, sobre el cual se debe intervenir, mediante la puesta en marcha del programa establecido en el Capítulo IV. Al mismo tiempo, se le debe efectuar un seguimiento y control periódico.

5.2 RECOMENDACIONES.

Estas recomendaciones deben ser consideradas como una guía para la reducción de impactos de los riesgos psicosociales:

- ✓ Comprometer a la alta dirección para que participe de manera activa en el proyecto de intervención sobre los riesgos psicosociales, con la finalidad de que el programa tenga el éxito deseado.
- ✓ Asignar los recursos económicos, técnicos y de personal para la implantación del Plan de Prevención de Riesgos Psicosociales. Esta inversión redundará, en un futuro mediato, en mayores beneficios para la misma empresa.
- ✓ Realizar, periódicamente, una valoración de factores de riesgo psicosocial a los guardias de seguridad, para que sea incluida dentro del programa de vigilancia de la salud de los trabajadores.
- ✓ Ejecutar un seguimiento y revalorización de las medidas aplicadas a las variables que registraron mayor índice de incidencia negativa.
- ✓ La alta dirección debe trabajar, asesorada por el Jefe de Seguridad Ocupacional, en la contratación adecuada de los trabajadores de vigilancia, para disminuir la rotación.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Ausentismo Laboral: Es toda aquella ausencia o abandono del puesto de trabajo y de los deberes ajenos al mismo, incumpliendo las condiciones establecidas en el contrato de trabajo.

Burnout o desgaste profesional: Consiste en el resultado de un proceso de estrés crónico laboral y organizacional que termina en un estado de agotamiento emocional y de fatiga desmotivante para las tareas laborales.

Estrés Laboral: Desequilibrio percibido entre las demandas laborales y la capacidad de control, aspiraciones de la persona y la realidad de sus condiciones de trabajo, que generan una reacción individual congruente con la percepción del estresor(es) laboral(es).

Evaluación del riesgo: Proceso integral para estimar la magnitud del riesgo y la toma de decisión acerca de si el riesgo es tolerable o no. Es la cuantificación del nivel de riesgo y sus impactos, para priorizar la actuación del control de la misma.

Exposición: Frecuencia con que se presenta la situación de riesgo. Es el primer acontecimiento indeseado que iniciaría la secuencia del accidente.

Factor de Riesgo Psicosocial: 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.

Índice de Rotación: Relación porcentual entre las admisiones y las desvinculaciones de personal, en relación al número medio de miembros de una empresa, en el transcurso de cierto tiempo.

Matriz de Riesgo: Es una herramienta de control y de gestión, normalmente utilizada para identificar las actividades (procesos y productos) más importantes de una institución financiera, el tipo y nivel de riesgos inherentes a estas actividades y los factores exógenos y endógenos que engendran estos riesgos (factores de riesgo).

Metodología Cualitativa: Se refiere al conjunto de métodos o técnicas que buscan hacer comprensible un fenómeno. Se centra en averiguar lo que es único y específico en un contexto determinado. Ejemplo: entrevistas, grupos de discusión, estudios de casos etc.

Metodología Cuantitativa: Hace referencia al conjunto de métodos o técnicas que se emplean para determinar la cantidad de un fenómeno.

Medidas de prevención: Las acciones que se adoptan con el fin de evitar o disminuir los riesgos derivados del trabajo, dirigidas a proteger la salud de los trabajadores contra aquellas condiciones de trabajo que generan daños que sean consecuencia, guarden relación o sobrevengan durante el cumplimiento de sus labores. Su implementación constituye una obligación y deber de los empleadores

Peligro: Amenaza de accidente o de daño para la salud.

Prevención: Conjunto de actividades o medidas adoptadas o previstas en todas las fases de actividades de la empresa, con el fin de evitar o disminuir los riesgos derivados del trabajo.

Probabilidad: Probabilidad de que una vez presentada la situación de riesgo, los acontecimientos de la secuencia completa del accidente se sucedan en el tiempo, originando accidente y consecuencia.

Riesgo laboral: Es la posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño derivado del trabajo.

Riesgo: Combinación de la probabilidad(s) y la consecuencia(s) de ocurrencia de un evento identificado como peligroso.

Riesgos Mecánicos: Generados por la maquinaria, herramientas, aparatos de izar, instalaciones, superficies de trabajo, orden y aseo. Son factores asociados a la generación de accidentes de trabajo.

Riesgos Físicos: Originados por iluminación inadecuada, ruido, vibraciones, temperatura, humedad, radiaciones, electricidad y fuego.

Riesgos Químicos: Originados por la presencia de polvos, minerales, vegetales, polvos y humos metálicos, aerosoles, nieblas, gases, vapores y líquidos utilizados en los procesos laborales.

Riesgos Biológicos: Por el contacto con virus, bacterias, hongos, parásitos, venenos y sustancias sensibilizantes de plantas y animales. Los vectores como insectos y roedores facilitan su presencia.

Riesgos Ergonómicos: Originados en la posición, sobreesfuerzo, levantamiento de cargas y tareas repetitivas. En general, por utilización de herramientas, maquinarias e

instalaciones que no se adaptan a quien las usa.

Riesgos Psicosociales: Los generados en organización y control del proceso de trabajo. Pueden acompañar a la automatización, monotonía, repetitividad, parcelación del trabajo, inestabilidad laboral, extensión de la jornada, turnos rotativos y trabajo nocturno, nivel de remuneraciones, tipo de remuneraciones y relaciones interpersonales

Seguridad y Salud en el Trabajo: Es la disciplina que determina las normas y técnicas para la prevención de riesgos laborales que afectan el bienestar de los empleados, trabajadores temporales, contratistas, visitantes y cualquier otra persona, en el sitio de trabajo.

Trabajador: Toda persona que desempeña una actividad laboral por cuenta ajena remunerada, incluidos los trabajadores independientes o por cuenta propia y los trabajadores de las instituciones públicas.

Trabajo Nocturno: De acuerdo con Código de Trabajo, la jornada nocturna, la que se realiza entre las 19H00 y las 06H00 del día siguiente. Podrá tener la misma duración y dará derecho a igual remuneración que la diurna, aumentada en un veinticinco por ciento.

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 healtier 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 releated 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 psicosocia*l. 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/TextosOnline/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 attedance: 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.

ANEXO I

CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO ISTAS 21. Versión media para empresas de 25 o más trabajadores/as.

INSTRUCCIONES.

La respuesta al cuestionario que tienes en tus manos servirá para realizar **la evaluación de riesgos psicosociales**. Su objetivo es identificar, localizar y medir todas aquellas condiciones de trabajo relacionadas con la organización del trabajo que pueden representar un riesgo para la salud. Los resultados colectivos del cuestionario nos servirán para mejorarlas.

Se trata de un cuestionario **CONFIDENCIAL y ANÓNIMO**. Toda la información será analizada por personal técnico sujeto al mantenimiento del secreto profesional y utilizada exclusivamente para los fines descritos. En el informe de resultados no podrán ser identificadas las respuestas de ninguna persona de forma individualizada.

Su contestación es **INDIVIDUAL**. Por ello, te pedimos que respondas sinceramente a cada una de las preguntas sin previa consulta ni debate con nadie y que sigas las instrucciones de cada pregunta para contestar.

La mayoría de preguntas tienen **varias opciones de respuesta y debes señalar con una "X" la respuesta que consideres que describe mejor tu situación, ESCOGIENDO UNA SOLA OPCIÓN** entre las posibles respuestas: "*siempre / muchas veces/ algunas veces / sólo alguna vez / nunca"*Si tienes más de un empleo, te pedimos que refieras todas tus respuestas solamente al que haces en **OMNISEPRYEL CIA. LTDA.**

Es muy importante que contestes **TODAS LAS PREGUNTAS** ya que muchas se tratan conjuntamente, de manera que si dejas alguna pregunta sin contestar es probable que otras que hayas contestado se anulen y se pierda información para el análisis de resultados.

Forma de recogida del cuestionario: **Se lo realizará en reuniones de trabajo en las oficinas de Omnisepryel. El día de recogida será el martes, 15 de septiembre de 2015.**

Para llevar a cabo el proceso de evaluación de los riesgos psicosociales, se ha creado un **Grupo de Trabajo** formado por representantes de la dirección de la empresa, Fabian Andrade 0984654186 Orlando Farfán 0998600600, representantes de los trabajadores/as, Henry Aguilera 0984482436, y personal técnico del Servicio de Prevención, Henry

Aguilera 0984482436. Si necesitas realizar alguna consulta te puedes dirigir a cualquiera de sus miembros.

Esta introducción al cuestionario supone una garantía legal de que todo el personal que va a trabajar para esta evaluación de riesgos, asumen y cumplen rigurosamente con todos y cada uno de los preceptos legales y éticos de protección de la intimidad y de los datos e informaciones personales. Una vez analizados, todos los cuestionarios serán destruidos.

MUCHAS GRACIAS POR TU COLABORACIÓN

I. En primer lugar, nos interesan algunos datos sobre ti y el trabajo doméstico-familiar
1) ¿Qué edad tienes?
Menos de 31 años
Entre 31 y 45 años
Más de 45 años

I. Las siguientes preguntas tratan de tu empleo en OMNISEPRYEL CIA. LTDA. y tus condiciones de trabajo.
2) Indica en qué departamento o sección trabajas en la actualidad. Señala únicamente una opción.
OPERATIVO
B
C
D

3) Indica qué puesto de trabajo ocupas en la actualidad. Señala únicamente una opción.
Responsable de establecimiento, gerente, jefe/a
GUARDIAS
Puesto 2
Puesto 3
Puesto 4
Puesto 5
Puesto 6
Puesto 7
Administrativo/a, telefonista, secretario/a, contabilidad
Comercial, técnico/a (informático, prevencionistas...)

4) ¿Realizas tareas de distintos puestos de trabajo?
Generalemente no
Sí, generalmente de nivel superior

Sí, generalmente de nivel inferior
Sí, generalmente del mismo nivel
Sí, tanto de nivel superior, como de nivel inferior, como del mismo nivel
No lo sé

5) En el último año ¿tus superiores te han consultado sobre cómo mejorar la forma de producir o realizar el servicio?
Siempre
Muchas veces
Algunas veces
Sólo alguna vez
Nunca

6) ¿El trabajo que realizas se corresponde con la categoría o grupo profesional que tienes reconocida salarialmente?
Sí
No, el trabajo que hago es de una categoría o grupo superior al que tengo asignado salarialmente (POR EJEMPLO, trabajo
de comercial pero me pagan como administrativa)
No, el trabajo que hago es de una categoría o grupo inferior al que tengo asignado salarialmente (POR EJEMPLO, trabajo de
administrativa pero me pagan como comercial)
No lo sé

7) ¿Cuánto tiempo llevas trabajando en OMNISEPRYEL CIA. LTDA.?
Menos de 30 días
Entre 1 mes y hasta 6 meses
Más de 6 meses y hasta 2 años
Más de 2 años y hasta 5 años
Más de 5 años y hasta 10 años
Más de 10 años

8) ¿Qué tipo de relación laboral tienes con OMNISEPRYEL CIA. LTDA.?
Soy fijo (tengo un contrato indefinido,...)
Soy fijo discontinuo
Soy temporal con contrato formativo (contrato temporal para la formación, en prácticas)
Soy temporal (contrato por obra y servicio, circunstancias de la producción, etc.)
Soy funcionario
Soy interino
Soy un/a trade (aún siendo autónomo, en realidad trabajo para alguien del que dependo, trabajo para uno o dos clientes)
Soy becario/a
Trabajo sin contrato

9) Desde que entraste en OMNISEPRYEL CIA. LTDA. ¿has ascendido de categoría o grupo profesional?
No
Sí, una vez
Sí, dos veces
Sí, tres o más veces

10) Habitualmente ¿cuántos sábados al mes trabajas?
Ninguno
Alguno excepcionalmente
Un sábado al mes
Dos sábados
Tres ó más sábados al mes

11) Habitualmente ¿cuántos domingos al mes trabajas?
Ninguno
Alguno excepcionalmente
Un domingo al mes
Dos domingos
Tres ó más domingos al mes

12) ¿Cuál es tu horario de trabajo?
Jornada partida (mañana y tarde)
Turno fijo de mañana
Turno fijo de tarde
Turno fijo de noche
Turnos rotatorios excepto el de noche
Turnos rotatorios con el de noche

13) ¿Qué margen de adaptación tienes en la hora de entrada y salida?
No tengo ningún margen de adaptación en relación a la hora de entrada y salida
Puedo elegir entre varios horarios fijos ya establecidos
Tengo hasta 30 minutos de margen
Tengo más de media hora y hasta una hora de margen
Tengo más de una hora de margen

14) Si tienes algún asunto personal o familiar ¿puedes dejar tu puesto de trabajo al menos una hora?
Siempre
Muchas veces
Algunas veces
Sólo alguna vez
Nunca

15) ¿Qué parte del trabajo familiar y doméstico haces tú?
Soy la/el principal responsable y hago la mayor parte de tareas familiares y domésticas
Hago aproximadamente la mitad de las tareas familiares y domésticas
Hago más o menos una cuarta parte de las tareas familiares y domésticas
Sólo hago tareas muy puntuales
No hago ninguna o casi ninguna de estas tareas

16) ¿Con qué frecuencia te cambian la hora de entrada y salida o los días que tienes establecido trabajar?
Siempre
Muchas veces
Algunas veces
Sólo alguna vez
Nunca

17) Habitualmente ¿cuántas horas trabajas a la semana para OMNISEPRYEL CIA. LTDA.?
30 horas o menos
De 31 a 35 horas
De 36 a 40 horas
De 41 a 45 horas
Más de 45 horas

18) Habitualmente ¿cuántos días al mes prolongas tu jornada como mínimo media hora?
Ninguno
Algún día excepcionalmente
De 1 a 5 días al mes
De 6 a 10 días al mes
11 o más días al mes

19) Teniendo en cuenta el trabajo que tienes que realizar y el tiempo asignado, dirías que:

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Solo alguna vez	Nunca
a) En tu departamento o sección falta personal	❑	❑	❑	❑	❑
b) La planificación es realista	❑	❑	❑	❑	❑
c) La tecnología (máquinas, herramientas, ordenadores…)	❑	❑	❑	❑	❑
con la que trabajas es la adecuada y funciona					

correctamente

20) ¿Puedes decidir cuándo haces un descanso?
Siempre
Muchas veces
Algunas veces
Sólo alguna vez
Nunca

21) Aproximadamente ¿cuánto cobras neto al mes?
300 euros o menos
Entre 301 y 450 euros
Entre 451 y 600 euros
Entre 601 y 750 euros
Entre 751 y 900 euros
Entre 901 y 1.200 euros
Entre 1.201 y 1.500 euros
Entre 1.501 y 1.800 euros
Entre 1.801 y 2.100 euros
Entre 2.101 y 2.400 euros
Entre 2.401 y 2.700 euros
Entre 2.701 y 3.000 euros
Más de 3.000 euros

22) Tu salario es:
Fijo
Una parte fija y otra variable
Todo variable (a destajo, a comisión)

23) Las siguientes preguntas tratan sobre las exigencias y contenidos de tu trabajo. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.
¿Con qué frecuencia...

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Solo alguna vez	Nunca
a) tienes que trabajar muy rápido?	❑	❑	❑	❑	❑
b) en tu trabajo se producen momentos o situaciones	❑	❑	❑	❑	❑
desgastadoras emocionalmente?					
c) te retrasas en la entrega de tu trabajo?	❑	❑	❑	❑	❑
d) tu trabajo requiere que te calles tu opinión?	❑	❑			

e) la distribución de tareas es irregular y provoca que se te	❑	❑	❑	❑	❑
acumule el trabajo?					
f) tu trabajo requiere que trates a todo el mundo por igual	❑	❑	❑	❑	❑
aunque no tengas ganas?					
g) tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo?	❑	❑	❑	❑	❑
h) tienes influencia sobre el ritmo al que trabajas?	❑	❑			
i) tienes mucha influencia sobre las decisiones que afectan a	❑	❑	❑	❑	❑
tu trabajo?					
j) tienes influencia sobre cómo realizas tu trabajo?	❑	❑	❑	❑	❑
k) tienes influencia sobre qué haces en el trabajo?	❑	❑	❑	❑	❑
l) hay momentos en los que necesitarías estar en la	❑	❑	❑	❑	❑
empresa y en casa a la vez?					
m) sientes que el trabajo en la empresa te consume tanta	❑	❑	❑	❑	❑
energía que perjudica a tus tareas domésticas y familiares?					
n) sientes que el trabajo en la empresa te ocupa tanto	❑	❑	❑	❑	❑
tiempo que perjudica a tus tareas domésticas y familiares?					
o) piensas en las tareas domésticas y familiares cuando	❑	❑	❑	❑	❑
estás en la empresa?					
p) te resulta imposible acabar tus tareas laborales?	❑	❑	❑	❑	❑
q) en tu trabajo tienes que ocuparte de los problemas	❑	❑	❑	❑	❑
personales de otros?					

24) Continuando con las exigencias y contenidos de tu trabajo, elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de las siguientes preguntas:
¿En qué medida...

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Solo alguna vez	Nunca
a) tu trabajo requiere que tengas iniciativa?	❑	❑	❑	❑	❑
b) tus tareas tienen sentido?	❑	❑	❑	❑	❑
c) las tareas que haces te parecen importantes?	❑	❑	❑	❑	❑
d) tu trabajo te afecta emocionalmente?	❑	❑	❑	❑	❑
e) tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?	❑	❑	❑	❑	❑
f) es necesario mantener un ritmo de trabajo alto?	❑	❑	❑	❑	❑
g) te sientes comprometido con tu profesión?	❑	❑	❑	❑	❑
h) tu trabajo te da la oportunidad de mejorar tus	❑	❑	❑	❑	❑
conocimientos y habilidades?					
i) tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?	❑	❑	❑	❑	❑
j) tu trabajo requiere que escondas tus emociones?	❑	❑			
k) te exigen en el trabajo ser amable con todo el mundo	❑	❑	❑	❑	❑
independientemente de la forma como te traten?					
l) tu trabajo permite que apliques tus habilidades y	❑	❑	❑	❑	❑
conocimientos?	❑	❑	❑	❑	❑
m) el ritmo de trabajo es alto durante toda la jornada?	❑	❑	❑	❑	❑

25) Estas preguntas tratan del grado de definición de tus tareas. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.
¿En qué medida...

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Solo alguna vez	Nunca
a) en tu empresa se te informa con suficiente antelación de	❑	❑	❑	❑	❑
decisiones importantes, cambios y proyectos de futuro?	❑	❑	❑	❑	❑
b) tu trabajo tiene objetivos claros?	❑	❑	❑	❑	❑
c) se te exigen cosas contradictorias en el trabajo?	❑	❑	❑	❑	❑
d) sabes exactamente qué tareas son de tu	❑	❑	❑	❑	❑
responsabilidad?			❑		
e) recibes toda la información que necesitas para realizar	❑	❑	❑	❑	❑
bien tu trabajo?	❑	❑	❑	❑	❑
f) haces cosas en el trabajo que son aceptadas por algunas					
personas y no por otras?	❑	❑	❑	❑	❑
g) sabes exactamente qué se espera de ti en el trabajo?	❑	❑			
h) sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en	❑	❑	❑	❑	❑
tu trabajo?					
i) tienes que hacer tareas que crees que deberían hacerse	❑	❑	❑	❑	❑
de otra manera?	❑	❑	❑	❑	❑
j) tienes que realizar tareas que te parecen innecesarias?	❑	❑	❑	❑	❑

26) Las siguientes preguntas tratan del apoyo que recibes en el trabajo. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.
¿Con qué frecuencia...

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Solo alguna vez	Nunca
a) recibes ayuda y apoyo de tus compañeros en la	❑	❑	❑	❑	❑
realización de tu trabajo?					
b) tus compañeros están dispuestos a escuchar tus	❑	❑	❑	❑	❑

problemas del trabajo?					
c) tus compañeros hablan contigo sobre cómo haces tu	❑	❑	❑	❑	❑
trabajo?					
d) tienes un buen ambiente con tus compañeros de trabajo?	❑	❑	❑	❑	❑
e) sientes en tu trabajo que formas parte de un grupo?	❑	❑	❑	❑	❑
f) os ayudáis en el trabajo entre compañeros y compañeras?	❑	❑	❑	❑	❑
g) tu jefe inmediato está dispuesto a escuchar tus problemas	❑	❑	❑	❑	❑
del trabajo?					
h) recibes ayuda y apoyo de tu jefe inmediato en la	❑	❑	❑	❑	❑
realización de tu trabajo?					
i) tu jefe inmediato habla contigo sobre cómo haces tu	❑	❑	❑	❑	❑
trabajo?	❑	❑	❑	❑	❑

27) Estas preguntas se refieren hasta qué punto te preocupan posibles cambios en tus condiciones de trabajo. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.
¿Estás preocupado/a por …

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Solo alguna vez	Nunca
a) si te trasladan a otro centro de trabajo, unidad,	❑	❑	❑	❑	❑
departamento o sección contra tu voluntad?					
b) si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas	❑	❑	❑	❑	❑
de entrada y salida...) contra tu voluntad?					
c) si te cambian de tareas contra tu voluntad?	❑	❑	❑	❑	❑
d) si te despiden o no te renuevan el contrato?	❑	❑	❑	❑	❑
e) si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo	❑	❑	❑	❑	❑

bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en					
especies...)?					
f) lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que	❑	❑	❑	❑	❑
te quedases en paro?	❑	❑	❑	❑	❑

28) Las preguntas que siguen a continuación se refieren al reconocimiento, la confianza y la justicia en tu lugar de trabajo. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.
¿En qué medida...

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Solo alguna vez	Nunca
a) tu trabajo es valorado por la dirección?	❑	❑	❑	❑	❑
b) la dirección te respeta en tu trabajo?	❑	❑	❑	❑	❑
c) recibes un trato justo en tu trabajo?	❑	❑	❑	❑	❑
d) confía la dirección en que los trabajadores hacen un buen	❑	❑	❑	❑	❑
trabajo?			❑	❑	❑
e) te puedes fiar de la información procedente de la	❑	❑	❑	❑	❑
dirección?					
f) se solucionan los conflictos de una manera justa?	❑	❑	❑	❑	❑
g) se le reconoce a uno por el trabajo bien hecho?	❑	❑	❑	❑	❑
h) la dirección considera con la misma seriedad las	❑	❑	❑	❑	❑
propuestas procedentes de todos los trabajadores?					
i) los trabajadores pueden expresar sus opiniones y	❑	❑	❑	❑	❑
emociones?					
j) se distribuyen las tareas de una forma justa?	❑	❑	❑	❑	❑
k) tu actual jefe inmediato se asegura de que cada uno de	❑	❑	❑	❑	❑
los trabajadores tiene buenas oportunidades de desarrollo					
profesional?					

l) tu actual jefe inmediato planifica bien el trabajo?	❑	❑	❑	❑	❑
m) tu actual jefe inmediato distribuye bien el trabajo?	❑	❑	❑	❑	❑
n) tu actual jefe inmediato resuelve bien los conflictos?	❑	❑	❑	❑	❑

II. Las siguientes preguntas tratan de tu salud, bienestar y satisfacción

29) En general ¿dirías que tu salud es?

Excelente
Muy buena
Buena
Regular
Mala

30) Las preguntas que siguen se refieren a cómo te has sentido DURANTE LAS ÚLTIMAS CUATRO SEMANAS. Elige UNA SOLA RESPUESTA para cada una de ellas.

Durante las últimas cuatro semanas ¿con qué frecuencia...

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Solo alguna vez	Nunca
a) te has sentido agotado/a?	❑	❑	❑	❑	❑
b) te has sentido físicamente agotado/a?	❑	❑	❑	❑	❑
c) has estado emocionalmente agotado/a?	❑	❑	❑	❑	❑
d) has estado cansado/a?	❑	❑	❑	❑	❑
e) has tenido problemas para relajarte?	❑	❑	❑	❑	❑
f) has estado irritable?	❑	❑	❑	❑	❑
g) has estado tenso/a?	❑	❑	❑	❑	❑
h) has estado estresado/a?	❑	❑	❑	❑	❑

31) Continuando con cómo te has sentido durante las cuatro últimas semanas, elige UNA SOLA RESPUESTA para cada pregunta.
Durante las últimas cuatro semanas ¿con qué frecuencia...

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Solo alguna vez	Nunca
a) has estado muy nervioso/a?	❑	❑	❑	❑	❑
b) te has sentido tan bajo/a de moral que nada	❑	❑	❑	❑	❑
podía animarte?					
c) te has sentido calmado/a y tranquilo/a?	❑	❑	❑	❑	❑
d) te has sentido desanimado/a y triste?	❑	❑	❑	❑	❑
e) te has sentido feliz?	❑	❑	❑	❑	❑

32) ¿Cuál es tu grado de satisfacción en relación con tu trabajo, tomándolo todo en consideración? Elige UNA SOLA RESPUESTA.

Muy satisfecho/a
Satisfecho/a
Insatisfecho/a
Muy insatisfecho/a

¡MUCHAS GRACIAS POR TU TIEMPO Y COLABORACIÓN!

ANEXO II
MATRIZ EXPOSICIÓN, ORIGEN Y MEDIDAS PREVENTIVAS.

La matriz es una herramienta que orienta al GT en el proceso de cómo definir las medidas preventivas.Por un lado ordena la información que se encuentra en este informe relacionada con la exposición que se está trabajando, y por otro, permite recoger las conclusiones a las que llega el GT en cuanto al origen de las exposiciones y las medidas preventivas.

MATRIZ EXPOSICIÓN, ORIGEN Y MEDIDAS PREVENTIVAS[1]			
DIMENSIÓN			
RESULTADOS DE LA EXPOSICIÓN Y SU LOCALIZACIÓN	**RESULTADOS QUE ORIENTAN SOBRE EL ORIGEN DE LA EXPOSICIÓN**	**ORIGEN**	**MEDIDAS PREVENTIVAS**
…	**…**	**…**	**…**

Esta matriz se debe rellenar para cada una de las exposiciones que identifica y valora este informe. En el apartado 4.4.1 del IP y en el epígrafe 5.2. del manual del método se explica detalladamente su contenido y proceso. En el anexo XI del manual se encuentran ejemplos.

A continuación se resume la información que se debe incluir en cada una de las columnas:

- **Dimensión**. Se identifica la dimensión que se está trabajando. Es conveniente leer su definición.

- **Resultados de la exposición y su localización**. Se plasma el porcentaje de trabajadores/as en la situación más desfavorable para la salud (rojo) de la empresa. Y también, atendiendo a la información que aparece en los gráficos, se recogen los puestos de trabajo, sexo y departamentos/secciones que presenten un porcentaje de trabajadores en rojo mayor a la población de referencia (escribir el porcentaje de exposición).

- **Resultados que orientan sobre el origen de la exposición**. Se recogen 1) las preguntas asociadas a la exposición que concentran un mayor porcentaje de plantilla en las respuestas negativas, es decir, en las que contribuyen a unas peores condiciones de trabajo; 2) las condiciones de trabajo (apartado 4.2. del informe) relacionadas con esos aspectos problemáticos; 3) los resultados de otras exposiciones relacionadas. Es conveniente leer "posible origen".

- **Origen**. Se recoge el acuerdo del GT sobre qué aspectos de la organización del trabajo están en el origen de lo expuesto en las columnas anteriores. Responde a la pregunta del porqué.

- **Medidas preventivas**. Se recogen las actuaciones acordadas en el GT para cambiar los aspectos de la organización del trabajo que están en el origen de la exposición a fin de eliminarla o reducirla. Responde a la pregunta qué hacer.

ANEXO III
MATRIZ PARA LA PLANIFICACIÓN DE LA ACTIVIDAD PREVENTIVA.

Con la información contenida en el informe preliminar y en las matrices de exposición, orígenes y medidas preventivas (documento final de la evaluación de riesgos) el grupo de trabajo dispone de información suficiente para establecer la planificación preventiva.

La planificación de la actividad preventiva tiene como objetivos concretar y priorizar las medidas preventivas incorporando la información relacionada con su ejecución (fechas, responsables, medios humanos y materiales y presupuesto).

A completar por el grupo de trabajo.

OBJETIVO(S): .....

AMBITO DE APLICACIÓN:
[ ] Empresa
[ ] Población diana. Señalar cuál(es): .....

Medidas preventivas	**Fecha inicio**	**Persona(s) ó unidad responsable**	**Recursos humanos y materiales**	**Observaciones**

SEGUIMIENTO:

PLANIFICACIÓN DE ACTIVIDAD PREVENTIVA PLURIANUAL

Mes/Año	**Ámbito de aplicación**	**Medidas preventivas**

En el capítulo 6 del manual del método se explica detalladamente el contenido y proceso de estas matrices. En el anexo XV se encuentra un ejemplo.