



UNIVERSIDAD DEL AZUAY

DEPARTAMENTO DE POSGRADOS

TESIS DE GRADO

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE MAGÍSTER EN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TÍTULO: ESTUDIO DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES Y
ELABORACIÓN DE UNA GUIA DE PAUSAS ACTIVAS EN EL
AREA ADMINISTRATIVA DE LA CEM AUSTROGAS**

AUTOR:

Ing. Juan Andrés Murillo Murillo.

DIRECTOR DE TESIS:

Mgst. Karina Vanegas Barcia

Cuenca – Ecuador 2016

DEDICATORIA

Este trabajo quiero dedicar con mucho amor y cariño a las personas que son mi razón de vivir y a quienes amo con todo mi corazón: mi esposa Jhany y a mis hijas Catyta y Carito, quienes supieron darme todo el ánimo, amor y apoyo incondicional y más aún en esta etapa tan importante de mi vida, comprendiendo que tuve que sacrificar mucho del tiempo que les pertenecía a ellas para compartirlos con mis estudios, pero que por ellas lo pude lograr.

AGRADECIMIENTO

Quiero en primer lugar agradecer a Dios por estar siempre conmigo, pues pienso que él es quien guía nuestro camino, quiero dar un agradecimiento muy especial a la Mgst. Karina Vanegas, Mgst. Mónica Rodas y Mgst. Carlos Ochoa quienes con su experiencia y conocimientos ha sabido guiarme para el desarrollo de ésta tesis, así como también a mi cuñada Fanny por brindarme todo el apoyo que he necesitado, a todo el personal administrativo del Departamento de Posgrados de la Universidad del Azuay, a mis profesores y al personal de la Compañía de Economía Mixta Austrogas por la colaboración recibida.

ÍNDICE

CAPITULO I.....	10
1. INTRODUCCIÓN.....	10
1.2 DECSRIPCION DE LA COMPAÑÍA DE ECONOMIA MIXTA AUSTROGAS..	10
1.2.1 ANTECEDENTES	10
1.2.2 Misión de CEM AustroGas	11
1.2.3 Visión Estratégica	11
1.3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	12
1.4 DESCRIPCIÓN DE LA INFRAESTRURA	13
1.4.1 UBICACIÓN.....	13
1.5 DESCRTIPCIÓN COMERCIAL	13
1.5.1 Productos.....	13
1.5.2 Zonas de Influencia	14
1.5.3 Red de Distribuidores.....	14
1.5.4 Operativos Sociales.....	14
1.5.5 Galápagos:.....	15
1.5.6 Isla Puna:.....	15
1.5.7 Taisha:	15
1.6 FACTORES PSICOSOCIALES.....	15
1.7 PRICIPALES RIESGOS PSICOSOCIALES.....	18
1.8 EL ESTRÉS	19
1.9 LA RESPUESTA PSICOLÓGICA AL ESTRÉS.....	20
1.10 ESTRÉS LABORAL.....	21
1.11 La evaluación del riesgo psicosocial: fases e identificación de los factores de riesgo 22	
1.12 PROBLEMÁTICA DE LA CEM AUSTROGAS.....	24
CAPÍTULO II	26
2. IMPLEMENTACION DEL METODO (COPSOQ) CUESTIONARIO PSICOSOCIAL DE COPENHAGUE	26
2.2 METODO (COPSOQ) CUESTIONARIO PSICOSOCIAL DE COPENHAGUE.....	27
2.3 CARACTERISTICAS DEL METODO COPSOQ	28
2.4 SOPORTE DE LA APLICACIÓN DEL METODO.....	30
2.5 RELACIÓN DE FACTORES Y SUS CARACTERÍSTICAS	32
2.5.1 Exigencias psicológicas cuantitativas.....	32

2.5.2	Exigencia de esconder emociones.....	32
2.5.3	Exigencias psicológicas emocionales.....	32
2.5.4	Exigencias psicológicas cognitivas	32
2.5.5	Doble Presencia	33
2.5.6	Posibilidades de desarrollo	33
2.5.7	Sentido del Trabajo.....	33
2.5.8	Posibilidades de relación social	33
2.5.9	Apoyo Social de Superiores	33
2.5.10	Calidad de Liderazgo	34
2.5.11	Claridad del Rol	34
2.5.12	Conflicto del Rol.....	34
2.5.13	Estima.....	34
2.5.14	Inseguridad sobre el Futuro	34
2.6	Aplicación del Cuestionario.....	35
2.7	Adaptar el Cuestionario.....	36
2.8	Criterios Generales para la Adaptación del Cuestionario.....	36
2.9	Preguntas que Pueden Suprimirse.....	37
2.10	Preguntas cuyas opciones de respuesta pueden ser modificadas	38
2.11	Preguntas cuyas opciones de respuesta han de crearse. Puestos y departamentos.	40
2.12	Decisión de las unidades de análisis para el informe preliminar	40
2.13	Diseño del proceso de información a la plantilla	41
2.14	Actividades concretas:	41
2.15	Aplicación del Cuestionario.....	42
2.16	Análisis de los resultados y elaboración del documento de la evaluación	42
2.17	CONCLUSION.....	47
CAPITULO III.....		48
3.	PAUSAS ACTIVAS	48
3.1	Introducción.....	48
3.2	Trabajo y Descanso	49
3.3	Concepto de Pausas Activas	53
3.4	Beneficios de las Pausas Activas	54
3.5	Programa de pausas activas para Austrogas	54
3.6	Frecuencia de las pausas activas y su duración	55
3.7	Situación en Austrogas.....	57

3.8	CONCLUSIONES.....	59
CAPITULO IV.....		60
4.	GUIA PARA LA PLICACION DE PAUSAS ACTIVAS.....	60
4.1	INTRODUCCIÓN.....	60
4.2	OBJETIVO GENERAL	61
4.3	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	61
4.4	RUTINAS DE TRABAJO	61
OPCION 1		61
4.4.1	MOVIMIENTOS ARTICULARES.....	61
4.4.1.1	<i>Movimiento de Cabeza y Cuello</i>	62
4.4.1.2	<i>Movimiento de Hombros</i>	62
4.4.1.3	<i>Movimiento de Muñecas</i>	63
4.4.1.4	<i>Movimiento de Muñecas</i>	64
4.4.1.5	<i>Ejercicios para la espalda</i>	65
4.4.2	Estiramiento Global del Tronco.....	65
4.4.3	Estiramiento Lateral del Tronco.-	66
4.5	<i>Ejercicios de Respiración</i>	67
4.6	<i>Ejercicios para relajar la Mente</i>	69
Ejercicio N° 1.....		69
4.6.1	MEDITACIÓN.....	69
4.6.2	PRUEBA DE VIZUALIZACIÓN.-	70
4.6.3	TOMAR BEBIDAS TIBIAS.....	70
4.6.4	ESCUCHAR MÚSICA RELAJANTE.....	70
4.8	Recomendaciones	71
1) Auto Cuidado		71
2) Cuidado de su puesto de trabajo		71
3) Realizar pausas activas en su lugar de trabajo continuamente.		72
4) Realizar ejercicio por lo menos tres veces a la semana.		72
5) Avisar al médico laboral de las molestias que se pueden estar presentando.		72
6) Seguir las indicaciones de los médicos laborales.....		72
7) Propender por un buen uso de los implementos laborales.....		72
8) Realizar ejercicios de Relajación.....		72
9) Dar continuidad al programa		72
4.9	Conclusión.....	72

CONCLUSIONES	73
Bibliografía	75

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Factores Organizacionales (B. Moreno, 2010).....	16
Tabla 2 Factores de estrés psicosocial (B. Moreno, 2010).....	17
Tabla 3 Preguntas que pueden suprimirse (Centro de referencia de Organización de Trabajo y Salud, 2010).....	37
Tabla 4 Preguntas que no pueden suprimirse (Centro de referencia de Organización de Trabajo y Salud, 2010).....	39
Tabla 5 Preguntas que no pueden suprimirse (Centro de referencia de Organización de Trabajo y Salud, 2010).....	40
Tabla 6 Resumen de cuestionario aplicado Informe ejecutivo.....	44

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Estructura Organizacional (C.E.M AUSTROGAS, 2015).....	13
Ilustración 2 Componentes esenciales para la efectividad del descanso (Silvia Nogareda, 2011)	50

RESUMEN

El presente trabajo de investigación fue realizado en la Compañía de Economía Mixta Austrogas, específicamente a todo el personal administrativo de la empresa. El objetivo principal fue evaluar los factores de riesgo psicosociales que afectan a los trabajadores de la CEM Austrogas.

Se trata de un estudio analítico no experimental. Para conseguir resultados más precisos se utilizó como base las tres evaluaciones que se realizó al interior de la empresa, 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.

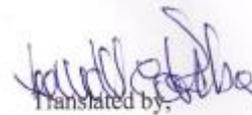
Palabras clave: riesgos psicosociales, conflictos, pausas activas, factores, métodos, organizacional.

ABSTRACT

This research was conducted with all the administrative staff of *Austrogas* Mixed Economy Company. The main objective was to assess the psychosocial risk factors that affect the workers of *Austrogas* MEC.

This is a non-experimental analytical study. In order to obtain more accurate results, the three evaluations carried out within the company were used as a basis since they were the appropriate starting point for our job. Then, we proceeded with the application of the psychosocial questionnaire proposed by (COPSOQ), ISTAS 21 which is a tool designed to measure psychosocial risk factors. Risk factors that the method evaluates are 20 divided into groups: psychological demands at work, work-family conflict, job control, social support and quality leadership, work and social capital compensation. This includes all that can be seen as scientific evidence that may be affecting the health of workers. The data obtained in the evaluation were used as main reference for the analysis, and then used to prepare the interventions in all jobs positions.

Keywords: Psychosocial Risks, Conflicts, Active Breaks, Factors, Methods, Organizational.



Translated by,

Lic. Lourdes Crespo

ESTUDIO DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES Y ELABORACIÓN DE UNA GUIA DE PAUSAS ACTIVAS EN EL AREA ADMINISTRATIVA DE LA CEM AUSTROGAS

CAPITULO I

1. INTRODUCCIÓN

En el capítulo primero se realizará una breve descripción de la Compañía de Economía Mixta Austrogas, empresa en la que se aplicara ésta tesis de post grado, se indicará sus principales características, así como también su actividad económica, posteriormente se hará una descripción de los factores psicosociales y como afecta directamente a nuestro cuerpo, debido a que es una respuesta natural ante cualquier situación que genere tensión o que lo saque de su zona de confort, debido a que desde el momento en que nos levantamos empezamos a pensar en el trabajo, en los problemas o en todo aquello que nos genera una situación de estrés, inseguridad, afecciones físicas, burnout, etc., que pueden causar efectos de dos tipos como físicos o psicológicos, en éste último haremos un poco más de énfasis, con la finalidad de poder determinar en los próximos capítulos.

Finalmente en éste capítulo veremos una breve descripción de la situación actual de la CEM Austrogas, especialmente en el personal administrativo, en donde se ha detectado que existen síntomas de estrés laboral, causado por factores psicosociales que no se han podido determinar, pero que se ven reflejados en los estudios de clima laboral aplicados en la empresa, así como también en los resultados de las evaluaciones de desempeño que se realizan semestralmente a los empleados de la empresa.

1.2 DECSRIPCION DE LA COMPAÑÍA DE ECONOMIA MIXTA AUSTROGAS

1.2.1 ANTECEDENTES

En 1985 se inauguró la Compañía de Economía Mixta Austrogas, dedicada al transporte, almacenamiento, envasado y comercialización de gas licuado de petróleo. Posee un 70,65% es capital accionario público y 29,35% de capital accionario privado y desde el año 2008 es subsidiaria de EP Petroecuador.

Aplicando procesos de modernización en el año 2002 el Directorio de la empresa, aprueba el Proyecto de Modernización de la planta con la adquisición de un equipo de envasado (Carrusel de llenado de 24 balanzas, marca Kosan Crisplant) y en el año 2013 con el afán de ofrecer un servicio de calidad y oportuno adquieren 12 Balanzas Estacionarias marca Siraga.

A continuación se indicaran la Misión, Visión y Valores Organizacionales de la empresa, los mismos que fueron creados conjuntamente entre la administración y el personal de Austrogas a través de varios talleres.

1.2.2 Misión de CEM AustroGas

“Somos una compañía de economía mixta que brinda el servicio de transporte, envasado, almacenamiento, mantenimiento de cilindros y comercialización de GLP, para el consumo de los hogares, industrias y el agro, cubriendo sus necesidades y aportando al desarrollo del país.” (C.E.M AUSTROGAS, 2015)

1.2.3 Visión Estratégica

“En el 2017, CEM Austrogas se posicionará como una empresa que brinda un excelente servicio a sus clientes, mejorando continuamente y tecnificando sus procesos productivos y de gestión, liderando la comercialización de GLP en el mercado del Austro y la provincia de Los Ríos, buscando siempre la incursión en nuevos mercados, alcanzando una importante participación del mercado nacional.” (C.E.M AUSTROGAS, 2015)

1.2.4 Valores organizacionales

Hábitos: Trabajamos de manera organizada, garantizando que nuestros hábitos nos permitan alcanzar las metas propuestas. (C.E.M AUSTROGAS, 2015)

Orientación al Cliente: El Cliente es nuestra razón de ser, por lo tanto sus prioridades son también nuestras prioridades. (C.E.M AUSTROGAS, 2015)

Trabajo en Equipo: Estamos orientados hacia logros y contribuciones del más alto nivel, para lo cual trabajamos como un solo equipo. (C.E.M AUSTROGAS, 2015)

Responsabilidad: Todos somos responsables de satisfacer las expectativas y necesidades de nuestros clientes, de la empresa y de nosotros mismos, actuando con absoluta transparencia y eficiencia. (C.E.M AUSTROGAS, 2015)

Respeto: Respetamos y Confiamos en Nuestra Gente y Clientes. (C.E.M AUSTROGAS, 2015)

Aprendizaje: Creemos en el Mejoramiento Continuo, nutrido con la experiencia y el aprendizaje diario. (C.E.M AUSTROGAS, 2015)

Honestidad: Ofrecemos lo que podemos cumplir y nos esmeramos en lograrlo. (C.E.M AUSTROGAS, 2015)

Superación: Los retos nos inspiran, creemos en el poder que se obtienen de la disciplina y la perseverancia, manteniendo los valores éticos y morales, que son la base de nuestros principios. (C.E.M AUSTROGAS, 2015)

Conservación del Ambiente: Respetamos el medio ambiente y nos esmeramos en cumplir con las normas que lo protegen. (C.E.M AUSTROGAS, 2015)

Responsabilidad Social:El aporte de responsabilidad social por parte de CEM Austrogas está sujeto a la aplicación de la normativa legal vigente, la misma que nos permite hacer importantes aportes que desencadenarán en una mejor relación entre la sociedad y la empresa. (C.E.M AUSTROGAS, 2015)

1.3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La estructura organizacional de Austrogas se consolida en una pirámide jerárquica con departamentalización vertical por funciones, lo cual facilita la agrupación de tareas de un mismo tipo bajo una dependencia y permite un mayor control desde la cima hasta la base piramidal.

Para el cumplimiento de sus funciones C.E.M. Austrogas su estructura orgánica está integrada por los siguientes niveles administrativos:

- Nivel Directivo: Junta General de Accionistas y Directorio
- Nivel de Control: Auditores Externos y Comisarios.
- Nivel Ejecutivo: Gerencia General.
- Nivel Asesor: Departamento Jurídico
- Nivel de apoyo: Financiero-Contable, Administrativo y de Recursos Humanos, Sistemas.
- Nivel Técnico u Operacional: Comercialización, Producción, Seguridad Industrial y Transporte.

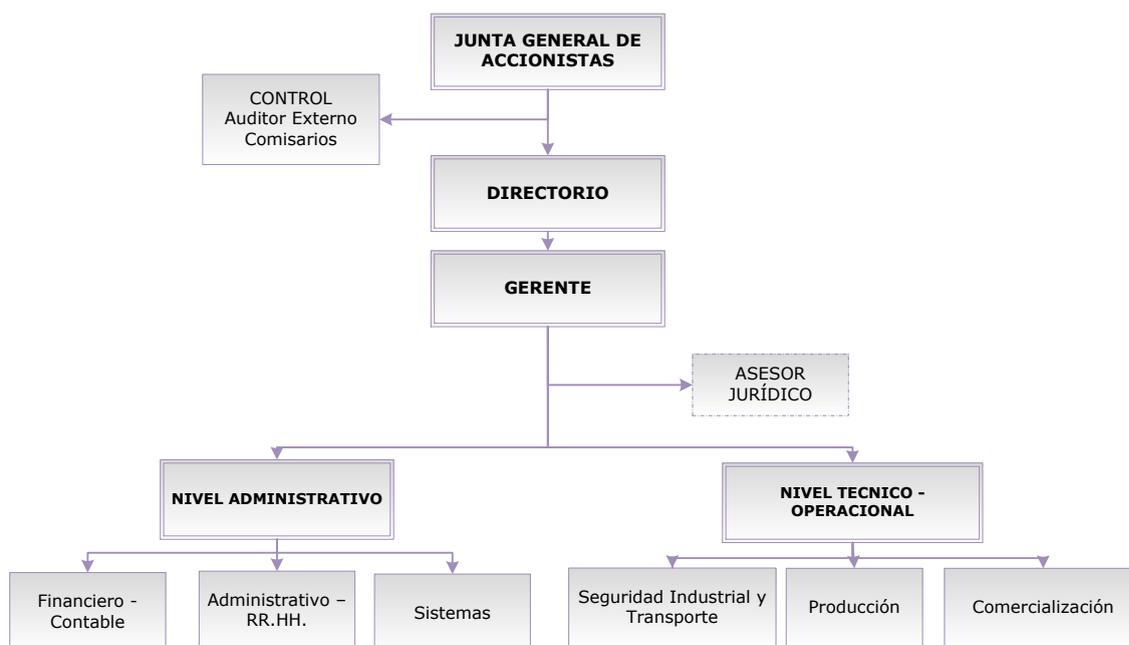


Ilustración 1 Estructura Organizacional (C.E.M AUSTROGAS, 2015)

1.4 DESCRIPCIÓN DE LA INFRAESTRURA

1.4.1 UBICACIÓN

La matriz de la C.E.M Austrogas se encuentra ubicada en la:

PROVINCIA:	Azuay
CANTÓN:	Cuenca
SECTOR:	Llacao
DIRECCIÓN:	Panamericana Norte Km. 13.3

Adicionalmente tiene una Planta en el Cantón Ventanas Provincia de Los Ríos, así como también un Centro de Acopio ubicado en la ciudad de Cuenca.

1.5 DESCRIPCIÓN COMERCIAL

1.5.1 Productos

La CEM Austrogas comercializa GLP envasado en cilindros tipo doméstico en presentaciones de 15Kg. e industrial en presentaciones de 3, 5, 10, 15, 27 y 45 Kg. que son envasados en su planta envasadora ubicada en la Panamericana Norte km. 13.3 en el sector de Nulti, Cantón Cuenca, Provincia del Azuay.



Imagen 1 Envases venta producto

Cilindro de 15Kg. tipo doméstico



Cilindro de 45Kg. tipo industrial

1.5.2 Zonas de Influencia

Este tipo de producto se comercializa en las provincias del Azuay, Cañar, Galápagos, Morona Santiago (Taisha) y Guayas (Puná) y representa el 75% del total de kg. vendidos por la CEM Austrogas.

1.5.3 Red de Distribuidores

El canal de distribución que mantiene Austrogas para cumplir con su programación de ventas de glp en cilindros y llegar a los clientes finales se realiza a través de una red de distribuidores plenamente identificados y registrados ante los organismos de control tales como: ARCH – BOMBEROS – MUNICIPIO y otros.

La mayor parte de la red de distribuidores (108) están ubicados estratégicamente en la ciudad de Cuenca, adicional a ellos tenemos distribuidores autorizados en la zona del Austro, principalmente las ciudades de Cuenca, Paute, Gualaceo, así como también en parte de la Provincia de Cañar en las ciudades de Azogues y Biblián para atender a nuestros clientes.

1.5.4 Operativos Sociales.

La Compañía de Economía Mixta Austrogas, en apoyo al Plan del Buen Vivir que mantiene el Gobierno, realiza el envío de GLP doméstico e industrial a zonas vulnerables del País, es así que los denominados Operativos Sociales cubren las zonas de Galápagos (isla Isabela), Isla Puna (Guayas) y Taisha (Oriente Morona Santiago).

1.5.5 Galápagos:

Inicialmente Austrogas abastecía las Islas de Santa Cruz, San Cristóbal, Isabela y Floreana; actualmente Petroecuador puso en funcionamiento dos centros de Distribución, una en Santa Cruz y otro en San Cristóbal, para cubrir la demanda de dicha población, con lo que la CEMA abastece actualmente a la Isla Isabela.

1.5.6 Isla Puná:

La Isla Puna perteneciente a la Provincia del Guayas, ubicada a una hora de la ciudad de Guayaquil mediante vía fluvial, tiene una población dedicada principalmente a la pesca.

Se maneja una logística muy parecida a la del operativo Galápagos, con el envío y recepción de cilindros y el traslado a la Planta envasadora en Guayas.

1.5.7 Taisha:

La población de Taisha ubicada en la provincia de Morona Santiago, fronteriza con el Perú, es de muy difícil acceso, ya que se llega al sitio únicamente vía fluvial o vía aérea.

1.6 FACTORES PSICOSOCIALES

Para poder hacer una definición de lo que son los riesgos psicosociales, históricamente se han hecho varias investigaciones y estudios, ya sean por grandes organizaciones como OIT (Organización Mundial del Trabajo), Institutos de varios países a nivel mundial, así como también grandes estudiosos y psicólogos muy reconocidos. En la década de los años 80 comienzan a aparecer los primeros conceptos sobre temas psicosociales, en donde se vincula los efectos de la organización sobre el trabajo y la salud.

Existen muchos conceptos que han dado con respecto a los factores psicosociales, sin embargo el que se tomará como referencia la definición dada por la OIT en el año 1986 que dice lo siguiente: “Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de organización, por una parte, y por la otra, 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, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo.” (B. Moreno, 2010).

De acuerdo con la definición antes descrita, se puede decir que existen muchas consecuencias de factores psicosociales, tanto para el trabajador, como para las empresas u organizaciones. En el caso de los trabajadores pueden existir muchas causas para que se den éstos factores como son: sobre carga de trabajo, problemas de relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo, peligros físicos, horarios de trabajo,

remuneración percibida y muchas otras más. En el caso de las empresas u organizaciones, las afecciones pueden ser de carácter económicos, disminución en la calidad de productos y servicios, entre los principales.

“Desde la perspectiva de un modelo de indicadores, Roozeboom, Houtman y Van den Bossche, (2008) identifican tales factores proponiendo una serie de indicadores organizacionales y laborales que se recogen en la Tabla”: (B. Moreno, 2010)

Listado de Factores Organizacionales

FACTORES ORGANIZACIONALES	
<i>Política y Filosofía de la Organización</i>	<ul style="list-style-type: none"> Relacion Trabajo-Familia Gestión de los Recursos Humanos Política de seguridad y salud Responsabilidad Social Corporativa Estrategia empresarial
<i>Cultura de la Organización</i>	<ul style="list-style-type: none"> Política de Relaciones Laborales Información Organizacional Comunicación organizacional Justicia Organizacional Supervisión/Liderazgo
<i>Relaciones Industriales</i>	<ul style="list-style-type: none"> Clima laboral Representación Sindical Convenios Colectivos
FACTORES LABORALES	
<i>Condiciones de empleo</i>	<ul style="list-style-type: none"> Tipo de contrato Salario Diseño de carreras
<i>Diseño del puesto</i>	<ul style="list-style-type: none"> Rotación de puestos Trabajo grupal
<i>Calidad en el trabajo</i>	<ul style="list-style-type: none"> Uso de habilidades personales Demandas laborales Autonomía y capacidad de control Seguridad física en el trabajo Apoyo social Horas de trabajo Teletrabajo

Tabla 1 Factores Organizacionales (B. Moreno, 2010)

Como podemos ver existen muchos factores psicosociales que pueden ser muy amplios y también pueden ser positivos y negativos, depende mucho desde la perspectiva en que se los quiera mirar, sin embargo cuando las condiciones son las más adecuadas, éstos factores pueden facilitar a todos quienes conforman la empresa u organización al cumplimiento de objetivos, desarrollo de competencia, así como también al

fortalecimientos a las ya existentes, al mejoramiento del clima laboral y todas aquellas condiciones psicosociales generales que ayuden positivamente al desarrollo individual y colectivo de los trabajadores y lógicamente de la organización.

Cuando los riesgos psicosociales son factores que van a influenciar en forma negativa a los trabajadores en su salud ya sea física o mental, así como también desencadena en aspectos negativos de tensión y estrés laboral; pueden dar lugar a innumerables factores psicosociales de riesgo o de estrés que según Cox y Griffiths, dan a conocer en la siguiente tabla:

FACTORES DE ESTRÉS PSICOSOCIAL	
Contenido del trabajo	Falta de variedad en el trabajo, ciclos cortos de trabajo, trabajo fragmentado y sin sentido,, bajo uso de habilidades, alta incertidumbre, relación intensa
Sobrecarga y ritmo	Exceso de trabajo, ritmo del trabajo, alta presión temporal, plazos urgentes de finalización
Horarios	Cambio de turnos, cambio nocturno, horarios inflexibles, horario de trabajo imprevisible, jornadas largas o sin tiempo para la interacción
Control	Baja participación en la toma de decisiones, baja capacidad de control sobre la carga de trabajo, y otros factores laborales..
Ambiente y equipos	Condiciones malas de trabajo, equipos de trabajo inadecuados, ausencia de mantenimiento de los equipos, falta de espacio personal, escasa luz o excesivo ruido.
Cultura organizacional y funciones	Mala comunicación interna, bajos niveles de apoyo, falta de definición de las propias tareas o de acuerdo en los objetivos organizacionales
Relaciones interpersonales	Aislamiento físico o social, escasas relaciones con los jefes, conflictos interpersonales falta de apoyo social
Rol en la organización	Ambigüedad de rol, conflicto de rol y responsabilidad sobre personas
Desarrollo de carreras	Incertidumbre o paralización de la carrera profesional baja o excesiva promoción, pobre remuneración, inseguridad contractual, bajo
Relación Trabajo-Familia	Demandas conflictivas entre el trabajo y la familia Bajo apoyo familiar. Problemas duales de carrera
Seguridad contractual	Trabajo precario, trabajo temporal, incertidumbre de futuro laboral. Insuficiente remuneración

Tabla 2 Factores de estrés psicosocial (B. Moreno, 2010)

Existen tres formas prevalentes de referirse a los factores psicosociales que son: 1) factores psicosociales, 2) factores psicosociales de riesgo o factores psicosociales de estrés y 3) riesgos psicosociales. Aunque son términos próximos entre ellos, sus referencias históricas y conceptuales son diferentes e incluso hay diferencias entre ellos que pueden ser notables.

Precisamente se hará mayor énfasis en el tercero, debido a que está estrechamente vinculado con los riesgos laborales, sin embargo los riesgos psicosociales, a diferencia de los factores psicosociales, no son condiciones organizacionales sino hechos, situaciones

o estados del organismo con una alta probabilidad de dañar la salud de los trabajadores de forma importante.

Los planteamientos generales sobre los riesgos laborales pueden y deben aplicarse al ámbito de los riesgos psicosociales. Un riesgo psicosocial laboral es el hecho, acontecimiento, situación o estado que es consecuencia de la organización del trabajo, tiene una alta probabilidad de afectar a la salud del trabajador y cuyas consecuencias suelen ser importantes. “Los riesgos psicosociales, a diferencia de los factores psicosociales, no son condiciones organizacionales sino hechos, situaciones o estados del organismo con una alta probabilidad de dañar la salud de los trabajadores de forma importante”. (B. Moreno, 2010)

Los riesgos psicosociales son contextos laborales que habitualmente dañan la salud en el trabajador de forma importante, aunque en cada trabajador los efectos puedan ser diferenciales. En este sentido los hechos, situaciones o contextos que se propongan como riesgos psicosociales laborales tienen que tener una clara probabilidad de dañar a la salud física, social o mental del trabajador y hacerlo de forma importante. Característica de los riesgos psicosociales es que son riesgos con probabilidades altas de causar daños importantes. Las consecuencias de los riesgos psicosociales tienen mayor probabilidad de aparecer y mayor probabilidad de ser más graves.

Este planteamiento no disminuye la importancia de los factores psicosociales, ni de los factores psicosociales de riesgo o estrés, sino que los enmarca en el concepto más global y básico de riesgos laborales y sus posibles efectos negativos para la salud (I-WHO, 2008; Griffiths, 1999). Los efectos negativos de los factores psicosociales de estrés, por ejemplo el ritmo del trabajo, pueden en algún caso ser altos, mayores incluso que los resultantes de la violencia o el acoso, pues depende de la intensidad de la respuesta de estrés y su mantenimiento en el tiempo, pero la probabilidad de ello es baja, de la misma manera que un riesgo menor puede en ocasiones causar un daño mayor.

A continuación se indica algunos de los principales riesgos psicosociales

1.7 PRICIPALES RIESGOS PSICOSOCIALES

Existen muchos riesgos psicosociales y sería demasiado extenso describir cada uno de ellos, sin embargo con el transcurso del tiempo existen algunos que son muy comunes y sobre todo han sido considerados, por quienes estudian o trabajan en ésta área, los que mayor impacto tienen, como es el estrés, la violencia, el acoso, mismos que tienen una gran incidencia en lo que tiene que ver con las consecuencias, con la salud y calidad de vida de los trabajadores.

En éste capítulo haremos énfasis en el principal factor de riesgo que es el estrés, debido a que el primer lugar a nivel mundial y es quizás uno de los factores que trae mayores repercusiones tanto a nivel personal de los trabajadores y por ende a las organizaciones.

1.8 EL ESTRÉS

La teoría del estrés y sus aplicaciones en la práctica médica, constituyen una de las mayores contribuciones científicas de éste siglo a la medicina social. La cultura del siglo XX esta signada por una constante y veloz capacidad de cambios que se produce en todos los campos de la ciencia y de la tecnología. Esto, con sus riesgos, repercute y afecta la calidad de vida en los seres humanos, así como al reino animal y vegetal de la tierra. Además, se deben tener presentes las consecuencias de esos cambios, que también involucran el aire, al agua, al cielo y los cielos. Esto coloca al ser humano en situaciones tan difíciles de sobrellevar que a veces cabe pensar que ya no se intenta vivir, sino desesperadamente se debate en una cultura de sobrevivencia. (Charles, 2010)

La palabra estrés se utiliza con significados múltiples, en ocasiones se aplica para definir aquello que Selye denomina distrés o mal estrés, que consiste en la ocurrencia de una situación traumática como puede ser un drama amoroso. (Charles, 2010) Otros profesionales de la salud hablan del estrés cuando se evidencia una respuesta biológica a diversos psicotraumas, manifestada en los sistemas nervioso, endocrino o inmunitario, que suele expresarse en taquicardia, sudoración, secreción de noradrenalina y cortisol, así como también en la disminución de anticuerpos y de la actividad de los leucocitos.

Existen personas que una misma situación la pueden percibir de diferentes maneras y de la misma forma pueden afrontar diferentes tipos y niveles de estrés, ya sean físico, psicológicos, emocionales, etc, El estrés en niveles altos se dan cuando las situaciones se salen por completo de nuestras manos, es decir las tensiones que vivimos sobrepasan nuestro límite de poder sobrellevarlos. El estrés uno de los principales problemas que tiene es que la persona que tiene estrés no lo sabe o no lo percibe, más bien detectado en seguida por la gente que le rodea.

El término estrés también denomina la respuesta psíquica que se manifiesta por pensamientos, emociones y acciones antes la situación de amenaza, y que se expresa a través de comportamientos como estados de perplejidad, de ansiedad, de humor o de agresión. También se diagnostica como estrés las enfermedades mentales o corporales provocadas por los estresores psicosociales como la depresión, la fatiga patológica, las arritmias cardiacas o la cefalea de tensión, como así también la activación biológica los cambios psíquicos y las enfermedades como repuestas complejas de los estresores.

De acuerdo con estadísticas, las situaciones de estrés individual o colectivo ocasionan a países y empresas grandes pérdidas por defectos en la calidad y cantidad de los productos y servicios, ausentismos, cambios de cargos, deserción laboral, accidentes, jubilaciones prematuras, e incluso, la muerte del trabajador. Se ha demostrado que en los animales,

incluido el ser humano, ha aumentado el estrés crónico con manifestaciones de envejecimiento cerebral. Los psicotraumas ocasionan mayor utilización de los servicios médicos por enfermedades psíquicas, es evidente que el estrés también provoca un aumento del consumo de alcohol, drogas y favorece a la automedicación de fármacos psicotrópicos y analgésicos.

La palabra estrés se utiliza en forma confusa y con significaciones múltiples, suele llamarse estrés al agente, estímulo, factor que lo provoca o estresor. También domina las enfermedades psíquicas o corporales producidas por el factor estrés y, finalmente, en un sentido más amplio, significa el tema general que puede incluir todos los variados asuntos que se relacionan con ésta materia.

Los factores del estrés pueden clasificarse en trece criterios:

- Momento en que actúan (remotos, recientes, futuros, actuales)
- Periodo en que actúan (muy breves, breves, prolongados, crónicos)
- La repetición del tema traumático (único o reiterado)
- La cantidad en que se presentan (únicos o múltiples)
- La intensidad del impacto (microestresores y estrés cotidiano, estresores moderados, estresores intensos, estresores de gran cantidad)
- La naturaleza de la gente (físicos, químicos, fisiológicos, intelectuales, psicosociales)
- La magnitud social (microsociales y macrosociales)
- El tema traumático (sexual, marital, familiar, ocupacional)
- La realidad del estímulo (real, representado, imaginario)
- La localización de la demanda (exógena o ambiental, endógena, intrapsíquica)
- Sus relaciones intrapsíquica
- Los efectos sobre la salud (positivo o eustrés, negativo o distrés)
- La fórmula diátesis / estrés (factor formativo o causal de la enfermedad, factor mixto, factor precipitante o desencadenante de la enfermedad)

1.9 LA RESPUESTA PSICOLÓGICA AL ESTRÉS

La mente responde al estrés mediante percepciones, conocimientos, rememoraciones, emociones y mecanismos de enfrentamiento, cambios en las actitudes y en la autoestima, conductas y síntomas.

A través de esas respuestas el individuo puede lograr la precepción del agente del estrés e interpretar su significado como favorable o desfavorable. El conocimiento determina la

capacidad o incapacidad que el sujeto dispone para enfrentar la demanda que supone un estresor. Puede intervenir en el proceso las rememoraciones detalladas de los sujetos traumáticos y las modificaciones afectivas, tanto de emociones positivas y placenteras, como negativas (displacer, ira, miedo, tristeza). Se genera la actividad de las defensas y de los mecanismos de enfrentamiento como la negociación, la represión, la evitación o el humor. Se produce cambios en las actitudes hacia la gente, la vida o el futuro a consecuencia de acontecimientos desventurados. La estima del sujeto suele deteriorarse, debido a los sucesos traumáticos y ocurre la aparición de síntomas psíquicos como el tedio, la fatiga, la escasa concentración, el insomnio o la melancolía.

Una vez que se ha hecho una breve introducción sobre el estrés, veremos como éste factor asociado con el trabajo, toma una nueva denominación llamada estrés laboral.

1.10 ESTRÉS LABORAL

El estrés laboral es una de las características más comunes en nuestro medio, porque la mayoría de las personas que trabajan se sienten afectadas, pero también existe una afección a aquellas que no trabajan, pero que quieren formar parte del ámbito laboral, que es esencial en el medio en el que nos desarrollamos. Si se está trabajando es muy importante de las características de la empresa en la que se labora, si tiene o no importancia las relaciones con los compañeros, con los jefes o quienes se tiene relación dentro del ámbito laboral.

Es importante indicar que el estrés laboral también tiene algo esencial que tiene el estrés común y es que las personas sienten que no tienen tiempo para realizar sus actividades de tal manera que les afecta para hacer sus actividades normales, no sólo en la vida laboral, sino familiar, social, etc. Es necesario tener en cuenta que el estar en el ámbito laboral no se refiere sólo al tiempo que pasamos en la empresa, sino del tiempo que implica tomarse antes, es decir desde el tiempo que pienso en ir a trabajar, transportarme para ir a trabajar, en lo que tengo que preparar para ir al trabajo; de la misma forma sucede al finalizar nuestra jornada de trabajo, esto quiere decir que nuestra jornada laboral implica por lo menos alrededor de diez a doce hora diarias de nuestro tiempo.

Uno de los métodos que se puede utilizar para combatir el estrés laboral son las llamadas sesiones de coaching, en especial a las persona que mucha ocasiones no se dan cuenta que tienen estrés en su trabajo, es una manera de dar la oportunidad de saber qué nos pasa, es concientizarse de lo que nos pasa y lógicamente saber que estamos dispuestos nosotros hacer para cambiar ésta situación.

Una pista de que se está con estrés laboral es que por lo general se nos olvidan las cosas que tenemos que hacer y que no es que no se quiera trabajar, sino que realmente no se puede, ya sea porque se está decaído o que se discute muy a menudo con los compañeros

de trabajo y peor aún si esta situación antes no sucedía, es decir es una mezcla de muchas cosas del entorno de la organización como de factores externos que traemos a nuestro trabajo, (pueden ser situaciones familiares), así como también factores internos de la empresa, como por ejemplo de la excesiva carga laboral que tenemos.

Es especialmente importante para optimizar las condiciones del lugar de trabajo y la organización del trabajo prevenir problemas de estrés en el lugar de trabajo. Hay una serie de medidas prácticas para este tipo de problemas, que incluyen la optimización de las cargas externas (estresores) en el trabajo, en ésta última parte, se consideran, situaciones como un baja remuneración, sin embargo el tener una remuneración más alta, significa tener mayores responsabilidades y obligaciones, que a la final desencadenan en estrés laboral.

Es necesario examinar temas laborales de estrés en donde se puede incluir puntos de comprobación fácil de aplicar para identificar estresores en la vida laboral y la mitigación de sus efectos nocivos. Se espera que los trabajadores y los empleadores puedan utilizar los puntos de comprobación para detectar las causas de estrés en el trabajo y adoptar medidas eficaces para hacerles frente. Es fundamental para el éxito de cualquier programa en el lugar de trabajo sobre el control de estrés, que el proceso de prevención del estrés esté vinculado a la evaluación de riesgos. Los puntos de comprobación en esta publicación representan una buena práctica para las organizaciones en general, pero estos deben estar vinculados a las características específicas de la organización y los problemas particulares. Es importante que el estrés no reciba un trato diferente de otros riesgos, el empleador debe efectuar una evaluación del riesgo de la cual, cualquier cambio debe proceder. Una política de prevención de estrés en el lugar de trabajo no debe ser un documento separado y el tema debe ser integrado en la política general de seguridad laboral y salud de la empresa.

El estrés laboral es considerado actualmente como una enfermedad profesional que afectan a las personas de todas la edades y que las legislaciones laborales empiezan a darle un especial énfasis a la prevención y cuidado del trabajador, es decir, verificar las condiciones en que las personas llevan a cabo sus actividades dentro de las organizaciones.

1.11 La evaluación del riesgo psicosocial: fases e identificación de los factores de riesgo

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

- Identificación de los factores de riesgo.

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

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

El esquema se completa destacando la importancia de la participación de todos los implicados. Para afianzar la viabilidad y validez del proceso, es crucial la implicación y compromiso de los trabajadores y sus representantes, de los mandos intermedios y de la alta dirección en cada fase del proceso.

En la primera fase, identificación de los factores de riesgo, es necesario definir de la forma más precisa y menos ambigua posible el problema o problemas que se han de investigar y sus diferentes aspectos o facetas. Como en toda evaluación de riesgos, hay que tener presente que los diferentes aspectos del trabajo interactúan entre sí, que están interrelacionados y que es necesario afrontar el tema o temas de estudio conociendo sus implicaciones o relaciones con el resto de los factores intervinientes. Este enfoque es fundamental para llegar a conocer las causas reales de los problemas planteados y la mejor estrategia para su supresión o control. Se trata de determinar de forma precisa los objetivos del estudio.

Por otra parte, desde la perspectiva psicosocial, en muchas ocasiones es muy difícil definir una situación de trabajo, tomada aisladamente, como una situación intrínsecamente nociva para la salud de los trabajadores. Como ya se ha mencionado, esto dependerá de la percepción que el colectivo o los individuos tengan de sus posibilidades para dar respuesta a las múltiples exigencias, con frecuencia contradictorias, del trabajo.

Así, para partir de un conocimiento preciso de la situación que ayude a conseguir una definición de los aspectos que se han evaluar, debemos intentar conseguir toda la información posible que nos oriente en nuestro objetivo. Por otra parte, el conocimiento

del contexto nos ayudará en las fases posteriores de interpretación de los datos y de determinación de acciones de mejora. Es importante tener en cuenta que, por una parte, deben incluirse las características de los diferentes puestos de trabajo y, por otra, información sobre los factores que pueden moderar o influir en las consecuencias de éstos, a fin de tomar en consideración las distintas variables que pueden estar interviniendo en una determinada situación psicosocial.

Nos encontramos en una primera fase de definición y delimitación del problema o problemas a evaluar, por lo que se requiere estar atento a todos los posibles factores que estén asociados a él de manera directa o indirecta. Para ello, en esta fase es conveniente aplicar técnicas poco estructuradas (entrevistas semidirigidas, observación poco estructurada, grupos de discusión, etc.). Una vez delimitado el conjunto de factores en los que vamos a centrar nuestro estudio, y a partir de los datos reunidos anteriormente, debemos precisar qué sector/ es, departamento/s, puestos de trabajo, etc. se van a analizar. De esta manera, podremos determinar el colectivo de trabajadores y puestos de trabajo que serán objeto de análisis. Dicho análisis, a partir de los datos obtenidos tras la aplicación de la metodología y técnica o técnicas de estudio elegidas, permitirá realizar un diagnóstico de la situación.

1.12 PROBLEMÁTICA DE LA CEM AUSTROGAS

En los últimos meses en la CEM Austrogas, ha existido un cambio en su estructura organizativa, lo que ha generado que cada vez las actividades se las realice de una forma más técnica y profesional, es decir ya no se llevan los procesos internos de forma empírica, esto conlleva a que los trabajadores adquieran más responsabilidades, en comparación a las que tenían antes, lo que ha generado cambios en sus actitudes, en los cumplimientos de los objetivos trazados, así como también en las disposiciones dadas.

En el personal de la CEM Austrogas, principalmente el personal administrativo se ha visto la presencia de estrés, en diferentes etapas, causado por la presencia de factores psicosociales, que no han podido ser determinado aquellos que más incidencia tienen, lo cual ha desencadenado en una baja de rendimiento de algunos trabajadores, afectando a su desenvolvimiento y por ende al de la empresa.

Lo expresado anteriormente, se basa en los resultados obtenidos de dos acciones realizadas en el transcurso de los dos últimos semestres dentro de la empresa, como son: las evaluaciones de desempeño que se aplica en forma semestral a todo el personal de la empresa, así como también se pudo determinar la presencia de estrés laboral a través de un análisis de clima laboral; en ambos casos se obtuvieron los siguientes resultados:

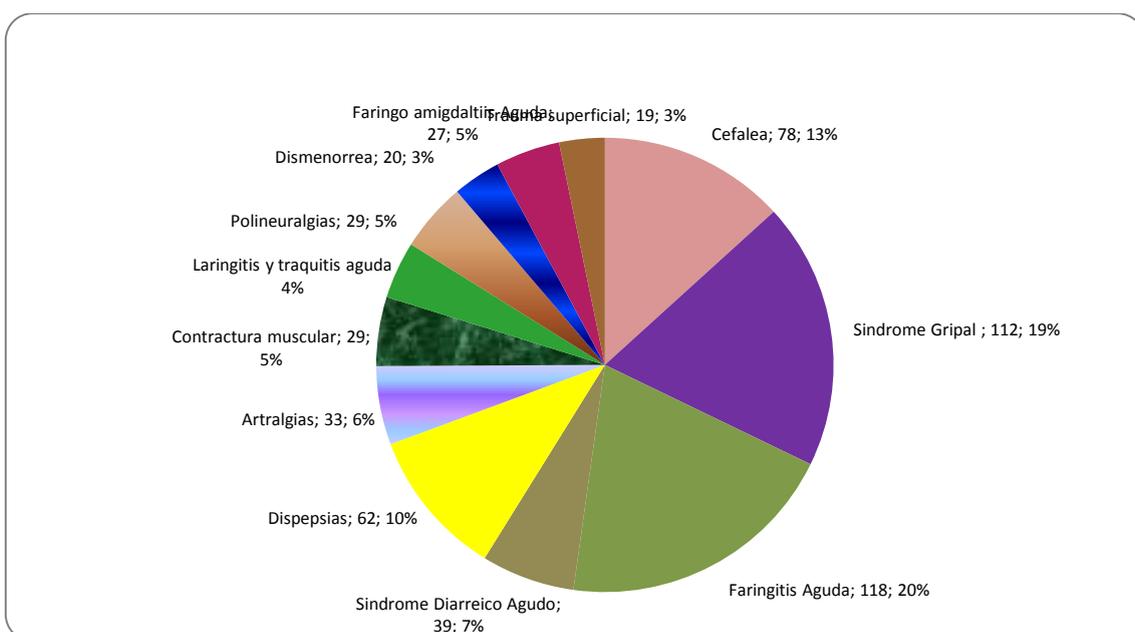
En el primer caso en la evaluaciones de desempeño realizadas en los dos últimos semestres al personal administrativo se vio que existe una disminución de cumplimiento en relación de un semestre al otro, en donde las principales causas fueron por incumplimientos de tareas asignadas, baja en la predisposición de las personas, en el caso

de Jefaturas, existió una disminución en parámetros de su capacidad de planificar el trabajo, así como también en liderazgo; por otro lado un factor común en la evaluaciones fue el manifiesto de un excesivo volumen de trabajo y tareas, éstas entre las más importantes.

Es importante indicar que el método de evaluación que se viene aplicando en la CEM Austrogas, desde hace dos años y medio es el de 360 grados, mismo que en algunos casos se ve reflejado la mala relación entre compañeros, Jefes e incluso personal fuera de la empresa.

En el segundo caso del análisis que se realizó sobre clima laboral a todo el personal de la CEM Austrogas, se pudo determinar que existen varios factores al interior de la empresa que hacen que exista un malestar entre los compañeros, como son básicamente la falta de compañerismo, los chismes e incentivos de varios tipos, sin embargo, se pudo determinar que pueden haber más factores que pueden incidir en el estado de ánimo del personal, pero que son de carácter externo.

En el caso del personal administrativo del personal de la CEM Austrogas, se pudo determinar a través de los informes mensuales emitidos por el Departamento Médico que las principales causas de las consultas médicas no fueron por tensiones musculares, contracturas o dolores que sean causados por las funciones que realiza todo el personal de la empresa, considerando que el personal de producción y Talleres realizan actividades que requieren mucho esfuerzo físico; en el caso del personal administrativo se pudo ver que las actividades físicas que realizan (posturas, movimientos repetitivos, etc), no afectan a la salud física de los empleados, como lo podemos ver en el siguiente gráfico:



La importancia creciente del estrés laboral está relacionada con la importancia que se están produciendo en los mercados de trabajo, las relaciones laborales, las empresas y la propia naturaleza de los trabajos. Bajo éstas consideraciones, el personal que labora en la CEM Austrogas se ha incrementado en los últimos cinco años, lo que ha generado incomodidad en sus trabajadores, debido a que el espacio físico en donde realizan sus labores sea demasiado estrecho, esto no quiere decir que no se haya hecho nada, más bien las condiciones de trabajo han mejorado en varios aspectos, se han dotado de equipos modernos y sistemas informáticos modernos que permiten un mejor desenvolvimiento, sin embargo éste incremento de personal ha hecho que surjan nuevos riesgos, en su mayor parte de carácter psicosocial. Las experiencias de estrés pueden deteriorar la salud y el bienestar del trabajador, pero también pueden en determinadas condiciones, tener consecuencias beneficiosas.

CAPÍTULO II

2. IMPLEMENTACION DEL METODO (COPSOQ) CUESTIONARIO PSICOSOCIAL DE COPENHAGUE

2.1 INTRODUCCIÓN

De acuerdo con lo expuesto en el Capítulo I sobre la problemática del personal CEM Austrogas, existen razones suficientes para determinar, que es necesario que se aplique una herramienta científicamente comprobada para poder determinar cuáles son los factores psicosociales más influyentes que están afectando el normal desempeño de las funciones de los mencionados colaboradores.

El presente capítulo se encuentra dividido en dos etapas que se describen a continuación: en la primera parte haremos una descripción del método que se basa en un cuestionario

para la evaluación de riesgos psicosociales CopsoQ istas 21, el método antes mencionado tiene el propósito de identificar qué tipo de factores son los que pueden afectar a los trabajadores, así como también a las organizaciones.

Posteriormente en la segunda etapa se realizará la aplicación del cuestionario CoPsoQ istas 21 versión 2, al personal administrativo de Austrogas, para lo cual se ingresó información básica de la empresa, así como parámetros solicitados por el software CoPsoQ istas 21 Setup 2.0.12.0, el mismo que una vez ingresada toda la información, genera automáticamente el cuestionario a ser aplicado. Luego de tener los cuestionarios debidamente llenados, se procede a ingresar ésta información en el programa, con la finalidad de poder obtener un informe con todos los datos tabulados, para poder hacer un análisis de los resultados.

A continuación se realizará una descripción general del cuestionario del método CopsoQ istas 21 aquí abordaremos los aspectos generales, así como sus principales factores, con la finalidad de poder establecer cuáles son los principales parámetros para determinar la estructura del cuestionario a ser aplicado, acorde a lo indicado en el párrafo anterior.

2.2 METODO (COPSOQ) CUESTIONARIO PSICOSOCIAL DE COPENHAGUE

El Cuestionario Psicosocial de Copenhague, es una herramienta que tiene su origen en Dinamarca y su propósito es de mejorar y evaluar el ambiente psicosocial en las organizaciones, así como también mejorar la situación de los trabajadores dentro de las mismas. Hoy en día éste método forma parte de la cultura organizacional de las empresas, lo que hace que existan nuevas versiones, de acuerdo a las realidades de cada país, modelo de organización, tipo de bienes o servicios a las que se dedica, entre otras cosas. (Centro de referencia de Organización de Trabajo y Salud, 2010)

La versión que se aplicara para el desarrollo en la presente tesis es la 2, en donde se han incorporado diversos cambios que facilita la aplicación de éste método a las personas que van a llevar a cabo el cuestionario haciéndoles más fácil y manejable ejecutarlo. Por un lado simplifica el proceso de intervención haciéndolo más claro y adaptable a la empresa y agiliza los instrumentos de apoyo: manuales, página web y aplicación informática; éstos cambios disminuyen notablemente el tiempo del proceso de riesgos favoreciendo al personal del departamento técnico de prevención, para que a su vez éstos puedan dedicar un mayor esfuerzo a asesorar a los agentes sociales.

La herramienta consta de tres instrumentos, siendo éstos los siguientes:

- Una versión Larga para su uso en investigación.
- Un cuestionario de tamaño medio.
- Una versión corta.

2.3 CARACTERÍSTICAS DEL METODO COPSOQ

Las principales características del método COPSOQ son las siguientes:

1. El marco conceptual está basado en la Teoría General del Estrés, el uso estandarizado y el método epidemiológico. Integra las dimensiones de los modelo demanda – control – apoyo social y esfuerzo – recompensa, asume también la teoría de la doble presencia. (Centro de referencia de Organización de Trabajo y Salud, 2010)
2. Identifica y mide factores de riesgo psicosocial, es decir, aquellas características de la organización del trabajo para las que hay evidencia científica suficiente de que pueden perjudicar la salud. (Centro de referencia de Organización de Trabajo y Salud, 2010)
3. Está diseñado para cualquier tipo de trabajo. Incluye unas dimensiones psicosociales, que cubren le mayor espectro posible de la diversidad de exposiciones psicosociales que pueden existir en el mundo del empleo actual. Supone una buena base de información para la priorización de problemas y actividades preventivas en las empresas como unidades integrales, en las que coexisten distintas actividades y ocupaciones distribuidas en departamentos y puestos de trabajos diversos, pero todos u cada uno de ellos igualmente tributarios de la prevención de riesgos. (Centro de referencia de Organización de Trabajo y Salud, 2010)
4. La identificación de los riesgos se realiza al nivel de menor complejidad conceptual posible, lo que facilita la comprensión de los resultados y la búsqueda de alternativas organizativas más saludables. (Centro de referencia de Organización de Trabajo y Salud, 2010)
5. Tiene dos versiones que se adecuan al tamaño de la empresa, institución o centro de trabajo: una para centros de 25 o más trabajadores, y otra para centros de menos de 25 trabajadores. (Existe una tercera versión, más exhaustiva, para su uso personal investigador). (Centro de referencia de Organización de Trabajo y Salud, 2010)
6. Ofrece garantías razonables para la protección de la confidencialidad de la información (el cuestionarios es anónimo y voluntario, permite la modificación de las preguntas que pudieran identificar a trabajadores, y su licencia de uso requiere explícitamente el mantenimiento del secreto y la garantía de la confidencialidad). (Centro de referencia de Organización de Trabajo y Salud, 2010)
7. Combina técnicas cuantitativas (análisis epidemiológico de información obtenida mediante cuestionarios estandarizados y anónimos) y cualitativas en varias fases

y de forma altamente participativa (grupo de trabajo tripartito para la organización de la evaluación y la interpretación de los datos; y círculos de prevención para la concreción de las propuestas preventivas). Esto permite triangular los resultados, mejorando su objetividad y el conocimiento menos sesgado de la realidad, y facilita la consecución de acuerdo entre todos los agentes (directivos, técnicos y trabajadores) para la puesta en marcha de las medidas preventivas propuestas. (Centro de referencia de Organización de Trabajo y Salud, 2010)

8. El análisis de los datos esta estandarizado y se realiza en dos fases. La primera descriptiva, a través de una aplicación informática de uso sencillo. La segunda, interpretativa, a través de la presentación de los resultados descriptivos en forma gráfica y comprensible para todos los agentes en la empresa para que éstos, en el seno del Grupo de Trabajo, lo interpreta. (Centro de referencia de Organización de Trabajo y Salud, 2010)
9. Los indicadores de resultado se expresan en términos de Áreas de Mejora y prevalencia de exposición a cada dimensión. (Centro de referencia de Organización de Trabajo y Salud, 2010)
10. Presenta los resultados para una serie de unidades de análisis previamente decididas y adaptadas a la realidad concreta de la empresa, objeto de la evaluación (centros, departamentos, ocupaciones/puestos, sexo, tipo de relación laboral, horario y antigüedad). Ello permite la localización del problema y facilita la elección y el diseño de la solución adecuada. (Centro de referencia de Organización de Trabajo y Salud, 2010)
11. Usa niveles de referencia poblacionales para la totalidad de sus dimensiones, lo que permite superar la inexistencia de valores, límite de exposición y puede ser en éste sentido un importante avance. Éstos valores, en tanto que obtenidos mediante una encuesta representativa de la población ocupada, representa un objetivo de exposición razonablemente asumible por la empresas. (Centro de referencia de Organización de Trabajo y Salud, 2010)
12. La metodología original danesa ha sido adaptada y validada en España, presentando buenos niveles de validez y fiabilidad. (Centro de referencia de Organización de Trabajo y Salud, 2010)

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

En los últimos años estudios muestran el efecto negativo sobre la salud de la falta de recompensas o compensaciones del trabajo. Por recompensas del trabajo consideramos el control de estatus, la estima y el salario. El control de estatus incluye la estabilidad laboral, los cambios no deseados en las condiciones de trabajo, las faltas de perspectivas de promoción y la inconsistencia de estatus (realización de una tarea que está por debajo de la propia cualificación). La estima incluye el respeto y el reconocimiento el apoyo adecuado y el trato justo, la interacción de un esfuerzo elevado y un bajo nivel de recompensas a largo plazo representan la situación de mayor riesgo para la salud. (Instituto de Prevención, Salud y Medio Ambiente , 2013)

Ambos modelos deben ser contemplados como complementarios y no como excluyentes o alternativos, pues ambos explican la salud cuando se considera el ambiente psicosocial de trabajo y ambos nos ayudan a comprender las relaciones entre la estructura de las oportunidades que el trabajo puede ofrecer y dos aspectos fundamentales de la psicología humana. Sin embargo estos dos modelos no abarcan otras exposiciones psicosociales para las que hay un menos, aunque creciente, nivel de investigación y que representan una realidad en numerosas ocupaciones.

Uno de las limitaciones de ambos modelos es la consideración de las exigencias psicológicas como algo fundamentalmente cuantitativo, obviando que no es lo mismo trabajar con máquinas que con personas. En este segundo caso, las exigencias psicológicas de las actividad laboral incluyen la exposición a emociones y sentimientos humanos, algo realmente relevante para todos aquellos empleos que conllevan el trabajo para y con usuarios y clientes, y que la investigación ha puesto de manifiesto en las últimas décadas especialmente en relación al síndrome de estar quemado (burntout).

La autonomía y las posibilidades de desarrollo de habilidades contempladas en la dimensión de control de éste modelo representan dos aspectos positivos y saludables de éste, pero no los únicos. Debemos también contemplar el control sobre los tiempos a disposición (pausas, vacaciones, permisos, etc.) el sentido del trabajo y en general, el nivel de influencia sobre las condiciones de trabajo.

Por otro lado, el apoyo social de compañeros y superiores representa el aspecto funcional de éstas relaciones (recibir la ayuda adecuada para trabajar), mientras que el sentimiento de grupo representa su componente emocional. También son aspectos importantes desde el punto de vista de las relaciones sociales la claridad (definición de puestos y tareas) y los conflictos del rol (hacer tareas que contradicen nuestros valores), la previsibilidad (disponer de toda la información adecuada y a tiempo para adaptarnos a los cambios) y el refuerzo (disponer de mecanismos regulares de retorno de compañeros y superiores como se trabaja).

2.4 SOPORTE DE LA APLICACIÓN DEL METODO

Si anteriormente la versión existente era un instrumento potente, la versión publicada en el 2010 enriquecía aún más el instrumento de trabajo, según se refiere en el manual de éste método, sus principales cambios incorporados esta facilitado a facilitar el trabajo de los técnicos de prevención y los agentes sociales.

En primer lugar se simplifica el proceso de intervención haciéndolo más claro y adaptable a la empresa, y agiliza los instrumentos de apoyo, manuales, páginas web y aplicación informática. Una de las mejoras más notables es la producción automatizada de todos los resultados de análisis de los datos en lo que constituye el informe preliminar, un documento sintético y ordenado que contiene y visualiza toda la información necesaria para que los agentes sociales y los profesionales de la empresa puedan, conjuntamente, acordar el diagnóstico más adecuado en el origen de las exposiciones a los riesgos y las medidas preventivas necesarias. Estos cambios disminuyen muy notablemente el tiempo del proceso de evaluación de riesgos favoreciendo que el personal técnico de prevención pueda dedicar un mayor esfuerzo a asesorar a los agentes sociales. Por otro lado se han mejorados los aspectos del contenido, las dimensiones del apoyo social y refuerzo se han reformulado en apoyo social de compañeros y compañeras, mientras que las exigencias sensoriales se ha eliminado. Los niveles de referencia han sido también reformulado a un nuevo formato más comprensible y actualizado; y se han introducido algunas preguntas que facilitan la identificación de los orígenes de los riesgos psicosociales facilitar la determinación de medidas preventivas eficientes.

Para la elaboración del cuestionario, se utiliza un software versión 2, 2014, el mismo que solicita que se ingrese los datos de la empresa, así como el esquema general de la misma, una vez cumplidas todas las fases que posteriormente, se detallará en la aplicación del mismo, sin las que no es posible generar dicho instrumento. Existen parámetros que se los pueden cambiar según la realidad de la empresa. Este documento tiene aproximadamente 14 páginas que se compone de una introducción con datos identificativos e informativos, y las preguntas tal y como hayan sido definidas por el grupo de trabajo. El cuestionario de evaluación está estructurado de cuatro secciones:

- Datos sociodemográficos y exigencias del trabajo doméstico y familiar.
- Condiciones de empleo y trabajo.
- Daños y efectos en la salud.
- Dimensiones psicosociales.

Dentro de las dos primeras secciones, el cuestionario tiene una serie de ítems, sobre las mismas que pueden ser suprimidas o modificadas o que se las tenga que crear, acorde a las necesidades y realidad de las organizaciones.

Las selecciones, daños y efectos en la salud y dimensiones psicosociales, son preguntas universales para todo tipo de ocupaciones y actividades, y ninguna de ellas puede o debe ser suprimida.

En la nueva versión ISTAS 21, se han reformulado las dimensiones, pasando éstas de 21 a 20, y modificando el nombre de una de ellas, la relación de las mismas, junto con una breve descripción de cada una de ellas.

2.5 RELACIÓN DE FACTORES Y SUS CARACTERÍSTICAS

2.5.1 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 tenemos más trabajo del que podemos realizar en el tiempo asignado.

Tienen que ver principalmente con la falta de personal, la incorrecta medición de los tiempos o la mala planificación, aunque puede relacionarse con la estructura salarial, (por ejemplo: cuando la parte variable de un salario bajo es alta y la obliga a aumentar el ritmo), las altas exigencias cuantitativas pueden suponer un alargamiento de la jornada laboral.

2.5.2 Exigencia de esconder emociones

Son las exigencias para una apariencia neutral independientemente del comportamiento de usuarios o clientes, especialmente en los puestos de trabajo cuyas centrales son prestar servicios a las personas (sanidad, enseñanza, servicios sociales o de protección).

El desarrollo de habilidades y de estrategias de protección para su manejo y la disminución del tiempo de exposición representan vías de prevención importantes.

2.5.3 Exigencias psicológicas emocionales

Son las exigencias para no involucrarlos en la situación emocional derivada de las relaciones interpersonales que implica el trabajo, especialmente en aquellas ocupaciones en las que se prestan servicios a las personas y se pretenden inducir cambios en ellas y que pueden comportar la transferencia de sentimientos y emociones de éstas.

En ocupaciones de servicio a las personas, la exposición a exigencias emocionales tiene que ver con la naturaleza de las tareas y es imposible de eliminar, por lo que requieren habilidades específicas que pueden y deben adquirirse. Además, puede reducirse el tiempo de exposición, puesto que las jornadas excesivas implican una exposición mayor y producen una mayor fatiga emocional que requerirán tiempos de reposo más largos.

2.5.4 Exigencias psicológicas cognitivas

Se refieren al manejo de conocimientos, y no son negativas ni positivas por sí mismas sino que deben valorarse en función de las posibilidades de desarrollo. Si la organización del trabajo facilita las oportunidades y los recursos necesarios, puede implicar la

adquisición de nuevos conocimientos y habilidades favoreciendo a la salud en tanto que promueven al aprendizaje y el trabajo activo. Por el contrario, cuando hay pocas posibilidades para el desarrollo de habilidades, pueden influir negativamente a la salud, al igual que cuando son excesivamente bajas, reflejando pasividad y estancamiento del trabajo. Tiene que ver con el diseño y el contenido de las tareas, su nivel de complejidad y variabilidad y el tiempo establecido para realizarlas.

2.5.5 Doble Presencia

Son las exigencias sincrónicas, simultáneas, del ámbito laboral y del ámbito doméstico – familiar. Son altas cuando las exigencias laborales, intervienen en las familiares.

En el ámbito laboral tiene que ver con las exigencias cuantitativas, la ordenación, la duración, alargamiento o modificación de la jornada de trabajo y también con el nivel de autonomía sobre ésta, por ejemplo, con horarios o días laborables incompatibles con el trabajo del cuidado de las personas o la vida social.

2.5.6 Posibilidades de desarrollo

Se refieren a las oportunidades que ofrece la realización del trabajo, para poner en práctica los conocimientos, habilidades y experiencia de los trabajadores y adquirir nuevos. Tienen que ver, sobre todo, 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, producción y el diseño del contenido del trabajo y con la influencia.

2.5.7 Sentido del Trabajo

Además de tener un empleo y obtener ingresos, el trabajo tiene sentido si podemos relacionarlo con otros valores como: utilidad, importancia social, aprendizaje, etc.), lo que ayuda a afrontar de una forma más positiva las exigencias.

2.5.8 Posibilidades de relación social

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

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

2.5.9 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 tiene que ver con 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 relaciona con la falta de directrices claras en relación al cumplimiento de esta función, de formación y tiempo para ello.

2.5.10 Calidad de Liderazgo

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

2.5.11 Claridad del Rol

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

2.5.12 Conflicto del Rol

Son las exigencias contradictorias que se presentan en el trabajo y las que puedan suponer conflictos de carácter profesional o ético. Es frecuente cuando el trabajador debe afrontar la realización de tareas con las que pueda estar en desacuerdo o le supongan conflictos éticos (por ejemplo: expulsar mendigos de un local) o cuando tienen que elegir entre órdenes contradictorias, por ejemplo en el caso de un conductor al que se le pone un tiempo máximo de viaje cuando hay, además, normas de tráfico y otras circunstancias que lo limitan.

2.5.13 Estima

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

2.5.14 Inseguridad sobre el Futuro

Es la preocupación sobre el futuro en relación a la pérdida de empleo, y a los cambios no deseados de condiciones de trabajo fundamentales (horario, salario, contrato, etc.). Tiene que ver por una parte, con la estabilidad del empleo y las posibilidades de empleabilidad en el mercado laboral de residencia y por otra parte, con la amenaza de empeoramiento de condiciones de trabajo, bien porque la arbitrariedad es lo que caracteriza la asignación de la jornada, las tareas, los pluses o la renovación de contrato; o bien porque en el contexto externo a la empresa existen peores condiciones de trabajo y sea posible una reestructuración, externalización, etc.

Una vez que se ha realizado una descripción general del método, veremos la aplicación propiamente dicha del cuestionario, así como lo todo lo referente a su preparación, para poder ajustar las preguntas a la situación de la empresa.

2.6 Aplicación del Cuestionario

Para la aplicación del presente cuestionario es necesario que se haga un análisis de las etapas que intervienen en la aplicación del cuestionario, con la finalidad de tener muy claro los requerimientos, acorde a la realidad de la empresa, para que podamos tener resultados reales. El ISTAS describe el proceso de intervención en las siguientes etapas:

- Acordar la utilización del método.
- Preparar y realizar el trabajo de campo.
- Interpretar los resultados y acordar medidas preventivas.
- Implementar las medidas preventivas.

ISTAS indica que las características y proceso del método deben ser conocidos por el conjunto de los miembros que forman el Comité de Seguridad y Salud y que es imprescindible realizar una acción informativa para llegar a un acuerdo sobre su implementación en la empresa. Según ISTAS es necesario que el marco del Comité se acuerde se aplicación y en qué condiciones se va a llevar a cabo, que esté de acuerdo que se realice por escrito con objeto de vincular a las partes y garantizar el cumplimiento de las condiciones establecidas en la licencia de uso. Así mismo, la aplicación del método debe garantizar la participación, el anonimato y la confidencialidad.

El método contiene un cuestionario que consta con el conjunto de la plantilla, en dicho cuestionario se contempla, además de la exposición a riesgos psicosociales, datos referentes a las condiciones sociodemográficas, contratación, unidades de gestión y tarea, jornada, diseño de la tarea, salario y promoción.

En esta fase del proceso de intervención, el objetivo del grupo de trabajo es conseguir que la plantilla responda al cuestionario, condición indispensable para tener datos válidos para realizar la evaluación. Ello requiere la organización y planificación de la sensibilización y de la adaptación, distribución, respuesta y recogida del cuestionario

2.7 Adaptar el Cuestionario

El cuestionario consta de varias preguntas que requieren adaptación a la realidad de la empresa en la que se va usar. En éste caso las preguntas que hacen referencia al sexo han sido eliminadas, debido a que se saben que son n número de hombres y n número de mujeres las que laboran en la organización, se pueden obviar ciertas preguntas para poder garantizar la veracidad de las respuestas.

Estas preguntas son las unidades de análisis que tiene en cuenta el método, es decir, aquellas condiciones sociodemográficas y de trabajo para las que el método permite obtener información de la exposición a los riesgos psicosociales. Las preguntas reúnen en sí los aspectos de mayor relevancia que se necesitan para poder determinar cuáles son los factores que más están incidiendo en el personal de la organización, así como también trata de recoger la actual situación por la que el personal y la empresa está atravesando.

2.8 Criterios Generales para la Adaptación del Cuestionario

En la adaptación de las preguntas, que son las unidades de análisis, se ha de tener en cuenta que es necesario obtener la información de la exposición lo más desglosada posible para poder localizar las situaciones desfavorables para la salud y plantear medidas preventivas específicas para cada situación. Ello sin dejar de lado la operatividad: no puede haber tantas categorías de análisis que sea imposible gestionarlas y se debe respetar el anonimato del cuestionario, una de las condiciones indispensables para obtener la respuesta sincera de la plantilla.

El método plantea unas opciones de respuesta por defecto a las preguntas que representan la situación de la mayoría del personal de la organización, objeto del estudio de la presente tesis. Por ello no va a ser habitual modificarlas, con todo, el grupo de trabajo puede decidir hacerlo. Las nuevas opciones de respuesta que se planteen han de ser excluyentes, exhaustivas y precisas, ya que se trata de preguntas que sólo admiten una respuesta. Excluyente significa que las opciones de respuesta se han de definir de manera que cualquiera que conteste el cuestionario pueda marcar sólo una opción de respuesta para definir su situación; un trabajador o trabajadora que conteste el cuestionario no puede encontrarse en la situación de tener que señalar dos opciones de respuesta pues sólo se podrá tener en cuenta una al entrar los datos.

Exhaustiva significa que las opciones de respuesta tienen que contemplar todas las alternativas existentes en la empresa; el propósito es que ningún trabajador o trabajadora deje de contestar una pregunta porque su situación no está recogida en las distintas opciones de respuesta.

Precisa significa que las opciones de respuesta han de permitir realizar el mayor número de distinciones posibles de la situación de exposición, con los límites de la vulneración del anonimato y el requisito de la operatividad. En este sentido, es importante tener en cuenta que este método no plantea la necesidad de un número mínimo de trabajadores/as en las opciones de respuesta de las preguntas a adaptar.

2.9 Preguntas que Pueden Suprimirse

La Tabla 1 nos muestra las únicas dos preguntas del cuestionario CoPsoQ-istas21 que pueden suprimirse, con qué objetivo y qué implicaciones tiene la supresión. Así mismo plantea qué otras modificaciones de estas preguntas son posibles.

TABLA N° 1

PREGUNTAS QUE PUEDEN SUPRIMIRSE			
PREGUNTAS Y OPCIONES DE RESPUESTA POR DEFECTO	CAMBIO (S) POSIBLE (S)	OBJETIVO	IMPLICACIONES DEL CAMBIO
1. SEXO Eres ___ Mujer ___ Hombre	Eliminar pregunta	Garantizar el anonimato en empresas pequeñas o en las que hay muy pocos hombre o mujeres	Si se suprime ésta pregunta no podrá analizarse las diferencias de exposición por sexo ni elaborar el documento de igualdad
2. EDAD ¿Qué edad tienes? ___ Menos de 26 años ___ Entre 26 y 35 años ___ Entre 36 y 45 años ___ Entre 46 y 5 años ___ Más de 55 años	a) Eliminar la pregunta b) Modificar los intervalos de edad que se obtienen por defecto c) Añadir hasta 5 opciones más de preguntas	Garantizar el anonimato en empresas pequeñas o en las que hay muy pocas personas de un determinado grupo de edad	Si se suprime esta pregunta no se podrá presentar ningún resultado por edad

Tabla 3 Preguntas que pueden suprimirse (Centro de referencia de Organización de Trabajo y Salud, 2010)

Como podemos analizar en la tabla 1, existen preguntas que en realidad se pueden suprimir, con la finalidad de guardar la identidad del encuestado o porque en realidad no pueden tener mayor relevancia en los resultados, adicionalmente, existen preguntas que pueden hacer sentir incómoda a la persona a ser encuestada.

2.10 Preguntas cuyas opciones de respuesta pueden ser modificadas

Las opciones de respuesta de algunas preguntas relativas a las condiciones de trabajo pueden modificarse para adaptarse a la realidad de la empresa. En la mayoría de casos, las opciones de respuesta que propone el CoPsoQ-istas21 se ajustan a la situación de la empresa; en caso contrario, se procederá a modificarlas de la manera que indica la Tabla 2.

PREGUNTAS CUYAS OPCIONES DE RESPUESTA SE PUEDEN MODIFICAR (NO SE PUEDEN SUPRIMIR)			
PREGUNTAS Y OPCIONES DE RESPUESTA POR DEFECTO	CAMBIO (S) POSIBLE (S)	OBJETIVO	IMPLICACIONES DEL CAMBIO
<p>16. ANTIGÜEDAD</p> <p>¿Cuánto tiempo llevas trabajando en la empresa?</p> <p><input type="checkbox"/> Menos de 30 días</p> <p><input type="checkbox"/> Entre 1 mes y 6 meses</p> <p><input type="checkbox"/> Más de 6 meses y hasta 2 años</p> <p><input type="checkbox"/> Mas de 2 años y hasta 5 años</p> <p><input type="checkbox"/> Mas de 5 años y hasta 10años</p> <p><input type="checkbox"/> Mas 10años</p>	<p>a) Eliminar algunas opciones de respuesta</p> <p>b) Modificar el intervalos de las opciones de respuesta que se obtienen por defecto</p> <p>c) Añadir un máximo de 3 opciones respuestas más</p>	<p>Localizar las exposiciones</p> <p>Eliminar las opciones de respuestas que no se adecuen a la empresa</p> <p>Poder representar la realidad de las condiciones de trabajo de toda la plantilla en los intervalos de respuesta garantizando el anonimato</p>	<p>Imprescindible para producir resultados específicos por antigüedad</p>
<p>17. RELACIÓN LABORAL</p> <p>¿Qué tipo de relación tiene con la empresa?</p> <p><input type="checkbox"/> Soy fijo o tengo contrato indefinido</p> <p><input type="checkbox"/> Soy temporal con contrato formativo (contrato temporal para la formación en práctica)</p> <p><input type="checkbox"/> Soy temporal (contrato por obra y servicio, circunstancias de productividad, internidad, etc.)</p> <p><input type="checkbox"/> Soy Funcionario</p> <p><input type="checkbox"/> Soy interno</p> <p><input type="checkbox"/> Soy una trade (aún siendo autónomo, en realidad trabajo para alguien de quien dependo, trabajo para uno o dos clientes)</p> <p><input type="checkbox"/> Soy Becario</p> <p><input type="checkbox"/> Trabajo sin contrato</p>	<p>a) Eliminar algunas opciones de respuesta</p> <p>b) Modificar el intervalos de las opciones de respuesta que se obtienen por defecto</p> <p>c) Añadir un máximo de 3 opciones respuestas más</p>	<p>Eliminar las opciones de respuestas que no se adecuen a la realidad de la empresa</p> <p>Poder representar la realidad de las condiciones de trabajo de toda la plantilla en los intervalos de respuesta.</p>	<p>Imprescindible para producir resultados específicos por tipo de contrato</p>

Tabla 4 Preguntas que no pueden suprimirse (Centro de referencia de Organización de Trabajo y Salud, 2010)

Del análisis de la tabla 2 podemos decir que hay preguntas que son de mucha importancia para la identificación de factores psicosociales y que por lo tanto no se las puede eliminar, como por ejemplo los años de trabajo o antigüedad, así como las preguntas relacionadas con la relación laboral.

2.11 Preguntas cuyas opciones de respuesta han de crearse. Puestos y departamentos.

Las preguntas referentes a puestos de trabajo y departamentos requieren que se creen las opciones de respuesta en cada caso ya que son específicas de cada empresa. En cada empresa el nombre de los puestos y los departamentos es distinto.

PREGUNTAS PARA LAS QUE HAY QUE CREAR OPCIONES DE RESPUESTA (NO SE PUEDEN SUPRIMIR)			
PREGUNTA	ELABORACIÓN	OBJETIVO (S)	IMPLICACIONES DE LA ADAPTACIÓN
9. DEPARTAMENTOS, AREAS, SECCIONES, ZONAS Indica en qué departamento o sección trabajas en la actualidad / has trabajado en los últimos XX meses _____ _____ _____ _____ _____	Exige incluir departamentos, zonas, secciones y otras unidades de gestión o agrupaciones de éstas específicas de la empresa Si existen rotaciones entre unidades de gestión hay que establecer un periodo en meses para su consideración.	Localizar las exposiciones Garantizar el anonimato	Imprescindible para producir resultados específicos por unidades de gestión de la empresa

Tabla 5 Preguntas que no pueden suprimirse (Centro de referencia de Organización de Trabajo y Salud, 2010)

En el análisis de la tabla 3, podemos ver las preguntas concernientes a la creación de departamentos o áreas, no se las puede suprimir por las rotaciones que se pueden dar en los puestos y poder hacer una análisis acorde a las actividades que realizan.

2.12 Decisión de las unidades de análisis para el informe preliminar

Las preguntas que aparecen en éste cuestionario, además de poderse adaptar a la realidad de la empresa, son las unidades de análisis que tiene en cuenta el método CoPsoQ-istas21. Se entiende como unidad de análisis una condición (puesto, turno, tipo de contrato, etc.) para la que podemos obtener información de la situación de exposición. Así, por ejemplo, se puede decidir obtener el porcentaje de plantilla expuesta a la situación más

desfavorable para la salud respecto a inseguridad entre los distintos tipos de contrato u horarios y saber si esta exposición es más frecuente entre la plantilla temporal o fija, entre la plantilla de turno de mañana o la de turno de noche, etc. La información de la exposición por unidades de análisis permite localizar las exposiciones y diseñar medidas preventivas más adecuadas a cada situación de exposición.

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

En definitiva, la decisión sobre las unidades de análisis determina la presentación de resultados en el informe preliminar de evaluación de riesgos. La decisión sobre las unidades de análisis que se escogen para el informe preliminar de riesgos psicosociales, no es en perjuicio de que en el momento de analizar los resultados, el grupo de trabajo decida tomar en consideración otras unidades de análisis no acordadas en este momento.

2.13 Diseño del proceso de información a la plantilla

La iniciativa de abordar la evaluación de riesgos psicosociales y la consiguiente intervención preventiva utilizando la metodología CoPsoQ-istas²¹ debe comunicarse de forma clara. Es capital la visualización ante el conjunto de la plantilla del acuerdo entre la dirección de la empresa y los trabajadores para abordar la evaluación de riesgos psicosociales y planificación de la actividad preventiva. La totalidad de la plantilla implicada ha de conocer los objetivos, las características del proceso de intervención, los plazos de ejecución, así como los nombres de las personas que forman el grupo de trabajo y el compromiso por parte de los agentes sociales de facilitar su participación a lo largo de todo el proceso en términos concretos.

Con anterioridad a la distribución del cuestionario debe abrirse un proceso de información-sensibilización específico sobre los riesgos psicosociales y sobre las características del instrumento que se emplea.

2.14 Actividades concretas:

- Es crucial realizar reuniones informativas presenciales en las que se explicarán los aspectos que se acaban de plantear.
- Se puede complementar con información por escrito dirigida a la totalidad de la plantilla usando los canales consensuados y habituales (circulares, carta individual, tablón de anuncios, boletín electrónico, nominal).

A continuación se realizará la aplicación del cuestionario al personal administrativo de la CEM Austrogas, con la finalidad de poder determinar los factores psicosociales que pueden estar afectando a los trabajadores. La aplicación va desde la preparación del cuestionario, hasta la interpretación de los resultados de los formularios debidamente llenados.

2.15 Aplicación del Cuestionario

Una vez tomadas todas las decisiones respecto a la adaptación del cuestionario y a los mecanismos de su distribución, respuesta y recogida, el cuestionario será configurado y generado por el personal técnico de prevención a través de la aplicación informática del método.

Para generar el cuestionario es indispensable introducir toda la información requerida en las pestañas (Configurar empresa, Proceso de intervención y configurar cuestionario y base de datos), de la aplicación informática. Aunque la aplicación informática es de uso fácil, es muy útil ir siguiendo las instrucciones que se detallan en su manual específico.

Al mismo tiempo que se genera el cuestionario, se genera automáticamente la base de datos específica de la empresa en la que posteriormente se introducirán los datos de los cuestionarios cumplimentados.

Para el llenado del cuestionario, se procedió a entregar en un sobre cerrado el documento, para que sea revisado y llenado por los trabajadores, para lo cual se obtuvo la colaboración del departamento de TT.HH de la empresa; una vez llenados se procedió a depositar los cuestionarios en una especie de ánfora, para luego proceder a ingresar la información en el software, para posteriormente obtener el informe que nos permitirá conocer cuáles son los factores psicosociales que más están afectando a los trabajadores.

Antes de proceder con la implementación del cuestionario, éste fue puesto en conocimiento del Comité de Seguridad de la CEM Austrogas, en donde se revisó la estructura del mismo, así como también la ayuda que ésta será para mejorar las condiciones de los trabajadores del área administrativa de la empresa. Por otro lado, se pudo evidenciar que tanto las preguntas como las opciones de las respuestas son sumamente claras y amigables para un fácil entendimiento.

En éste cuestionario se ha suprimido el sexo, debido a que se tiene plenamente identificado cuantos hombres y cuantas mujeres existen en el área administrativa de la CEM Austrogas, se suprimió también el departamento al que pertenecen para ocultar la identidad de las personas, debido a que existen departamentos que están conformados desde dos personas.

2.16 Análisis de los resultados y elaboración del documento de la evaluación

Esta fase de análisis debe permitir encontrar las causas de la existencia del problema o problemas, es decir, el origen de unas posibles malas condiciones psicosociales de trabajo. En la determinación de estas causas hay que tener en cuenta que un problema concreto puede tener diversos motivos y que hay que tratar de identificar las causas reales y no sólo las aparentes. Si el análisis se queda en la identificación de la causa aparente, se puede descubrir que, tras tomar medidas, el problema de fondo persiste, y que pese a estas mejoras los trabajadores tienen la sensación de que sus condiciones de trabajo no han cambiado realmente.

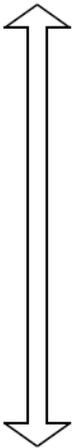
Además de detectar las causas reales de los problemas, en esta fase se debe proceder a una valoración de los riesgos, de manera que se pueda concluir sobre la necesidad de evitarlos, controlarlos o reducirlos. Como en el resto de fases de la evaluación, en esta etapa debe combinarse el enfoque cuantitativo (probabilidad, población expuesta, consecuencias sobre la producción o servicio, gravedad de los daños sufridos) con un enfoque cualitativo (expectativas y demandas de los trabajadores); esta combinación garantizará una evaluación correcta del riesgo. (Centro de referencia de Organización de Trabajo y Salud, 2010)

Hay que resaltar también la importancia de que en la aplicación y, fundamentalmente, en el análisis de los resultados participen expertos en el tema. Varias de las herramientas que se han citado en líneas anteriores aunque pueden ser aplicadas por personas sin un entrenamiento específico, la interpretación de los datos obtenidos si necesita el juicio experto. Saber qué significa una puntuación o un dato determinado en un contexto concreto y en relación con una persona o un grupo determinado, suele requerir la participación del experto conjuntamente con la de las personas directamente implicadas. Los resultados del análisis y valoración deben plasmarse en la redacción de un documento de evaluación que requiere, como las etapas anteriores, una atención minuciosa. Uno de los aspectos más importantes en la elaboración de este informe es presentar la información de la forma más clara posible, de tal manera que facilite la discusión entre todos los implicados de los resultados obtenidos y de las medidas que se han de adoptar.

Luego de haber aplicado el cuestionario al personal administrativo de la CEM Austrogas, se desprende los siguientes resultados:

- Las encuestas se las realizó a 16 hombres y 17 de las 18 mujeres, debido a que una de ellas se encuentra de vacaciones, por ese motivo se aplicó a 33 de los 34 trabajadores.
- El informe final una vez tabuladas las encuestas indican que los principales factores psicosociales que más están incidiendo en los trabajadores son los siguientes:

Exposiciones en CEM AUSTROGAS 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	93.9	6.1	0
		Inseguridad sobre las condiciones de trabajo	63.6	21.2	15.2
		Exigencias cuantitativas	48.5	33.3	18.2
		Inseguridad sobre el empleo	48.5	36.4	15.2
		Conflicto de rol	43.8	37.5	18.8
		Exigencias emocionales	39.4	36.4	24.2
		Previsibilidad	33.3	33.3	33.3
		Apoyo social de compañeros	27.3	45.5	27.3
		Exigencias de esconder emociones	24.2	18.2	57.6
		Influencia	21.2	39.4	39.4
		Claridad de rol	21.2	36.4	42.4
		Calidad de liderazgo	21.2	36.4	42.4
		Doble presencia	18.8	53.1	28.1
		Apoyo social de superiores	18.2	18.2	63.6
		Sentimiento de grupo	15.6	25	59.4
		Justicia	12.1	21.2	66.7
		Posibilidades de desarrollo	9.1	15.2	75.8
MENOS PROBLEMÁTICAS O FAVORABLES	Confianza vertical	6.1	0	93.9	
	Sentido del trabajo	3	0	97	
	Reconocimiento	3	3	93.9	

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

Tabla 6 Resumen de cuestionario aplicado Informe ejecutivo

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. Del cuadro arriba descrito se puede verificar claramente que los factores que más inciden son los siguientes:

- **RITMO DE TRABAJO.-** Hace referencia a la exigencia psicológica referida a la intensidad del trabajo, el 93.9 % de los trabajadores del área administrativa de la CEM Austrogas, está expuesto a la situación más desfavorable, mientras que el 6.1 % está expuesto a una situación intermedia.

Su posible origen se puede deber a la estrecha relación que tiene con las exigencias cuantitativas y sobre todo porque se confirma la hipótesis que se ha venido manifestando desde un principio en la presente tesis y es que hay un incremento considerable de trabajo para el personal, ya sea por el crecimiento de la empresa, así como también por cambios en la normativa legal que rige al sector

hidrocarbúrico y que afecta directamente a la CEM Austrogas por el alto porcentaje del paquete accionario que tiene el estado en la misma.

- **INSEGURIDAD SOBRE LAS CONDICIONES DE TRABAJO.-** Está directamente relacionado con la preocupación por el futuro en relación a los cambios no deseados de condiciones de trabajo fundamentales.

Se relaciona con las amenazas de empeoramiento de condiciones de trabajo especialmente valiosas. Éstas, 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, etc.). Como la inseguridad sobre el empleo, puede vivirse de forma distinta según el momento vital o las responsabilidades familiares de cada trabajador o trabajadora.

De los resultados obtenidos de las evaluaciones podemos decir que Un 63.6% de trabajadores de la CEM AUSTROGAS está expuesto a la situación más desfavorable, un 21.2% a la intermedia y un 15.2% a la más favorable para la salud respecto a la Inseguridad sobre las condiciones de trabajo, es decir existe un alto índice de personas que se sienten inestables en sus puestos de trabajo, esto se debe quizás por cambios que han habido al interior de la misma dentro de la reestructura organizativa que se ha propuesto por parte de la administración a inicios de éste año.

EXIGENCIAS CUANTITATIVAS.- Ésta 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. Estas exigencias psicológicas se derivan de la cantidad de trabajo y está directamente relacionada con el factor de Ritmo de Trabajo.

De los resultados del obtenidos en la tabulación de los cuestionarios tenemos que el 48.5% de trabajadores/as de CEM AUSTROGAS está expuesto a la situación más desfavorable, un 33.3% a la intermedia y un 18.2% a la más favorable para la salud respecto a las Exigencias cuantitativas, valores que tienen que ser muy tomados en cuenta por el bienestar en primer lugar de los trabajadores y luego de la empresa.

- **INSEGURIDAD SOBRE EL EMPLEO.-** Este factor tiene que ver directamente con la estabilidad del puesto de trabajo y de la oferta laboral en el medio en el que nos desarrollamos, influye mucho el desempleo actual en la

sociedad, así como también la alta competitividad que existe, los trabajadores piensan mucho en su futuro laboral.

De la tabulación obtenida se desprende que 48.5% de trabajadores/as de CEM AUSTROGAS está expuesto a la situación más desfavorable, un 36.4% a la intermedia y un 15.2% a la más favorable para la salud respecto a la Inseguridad sobre el empleo, este porcentaje se debe quizás a que en los últimos meses la administración se ha visto en la obligación de tomar decisiones administrativas con los empleados que han demostrado un bajo rendimiento.

CONFLICTO DE ROL.- Este factor tiene que ver con las exigencias contradictorias que se presentan en el trabajo y de las que puedan suponer conflictos de carácter profesional o ético. El origen de éste problema se puede dar Es frecuente cuando el trabajador debe afrontar la realización de tareas con las que pueda estar en desacuerdo o le supongan conflictos éticos o cuando tiene que “elegir” entre órdenes contradictorias.

Los resultados de los cuestionarios nos indican que el 43.8% de trabajadores/as de CEM AUSTROGAS está expuesto a la situación más desfavorable, un 37.5% a la intermedia y un 18.8% a la más favorable para la salud respecto al Conflicto de rol, esto se puede deber a que no ha existido una buena comunicación entre colaboradores de nivel medio y alto, por lo que en muchos casos la gente incluso se ha sentido en un conflicto al no saber que tienen que hacer.

EXIGENCIAS EMOCIONALES.- 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 y que pueden comportar la transferencia de sentimientos y emociones.

Su origen puede darse por ocupaciones de cuidado a las personas, la exposición a exigencias emocionales tiene que ver con la naturaleza de las tareas y no pueden eliminarse, 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.

De los datos tabulados de las encuestas tenemos que el 39.4% de trabajadores/as de CEM AUSTROGAS está expuesto a la situación más desfavorable, un 36.4% a la intermedia y un 24.2% a la más favorable para la salud respecto a las Exigencias emocionales.

Así como hemos podido ver que existen factores que influyen en gran medida de forma negativa, existen otros que tienen una importante influencia positiva como el Sentido de Trabajo con un 97 %, Un factor muy importante como es el Reconocimiento que tiene un 93,9 %, lo cual indica que los trabajadores ven que todo su esfuerzo en algún momento es reconocido, La Confianza Vertical que tiene que ver con la confianza que tiene el personal con la información, confianza, liderazgo de la administración, el porcentaje es del 75.8 %, lo que significa que el personal se siente respaldada y por ende tiene un mayor compromiso y desempeño en la empresa.

2.17 CONCLUSIÓN

Lo que se realizó en éste capítulo es una breve descripción del método que se está aplicando a los empleados del área administrativa de la CEM Austrogas para poder determinar cuáles son los principales factores psicosociales que los están afectando. La aplicación de éste método tiene dos versiones como son: la corta para menos de 25 empleados y la media para más de 25 empleados, siendo éste último ideal para el tamaño de la empresa, se realizó también una descripción de los principales factores y características que componen éste método, con la finalidad de poder entender los parámetros sobre los cuales se van a formular las preguntas para el cuestionar a ser aplicado al personal de la empresa.

Para la aplicación del cuestionario se obviaron algunas preguntas que tienen que ver principalmente con la identificación del encuestado, con la finalidad de proteger la identidad de la persona, esto hará que las respuestas sean más confiables, lo que ayudará a tener información valiosa y real. El cuestionario consta de 32 preguntas las mismas que contienen 20 dimensiones que recogen a los factores psicosociales más influyentes en el comportamiento y desempeño de las personas, el documento se aplicó a 33 empleados divididos en 16 hombres y 17 mujeres.

Para poder tabular las encuestas aplicadas a los trabajadores fue necesario ejecutar un software propio para el método CopsoQ istas 21 versión 2, el mismo que solicita el ingreso de información básica de la CEM Austrogas, posteriormente se pueden modificar ciertos rangos de preguntas como el salario percibido, edad o años de trabajo, como citar unos pocos ejemplos; con éstos datos ingresados el mismo software automáticamente genera el cuestionario, con las respectivas instrucciones para el llenado por parte del personal.

Una vez tabulados el software genero un informe completo (ANEXO 1), en donde según los datos se pudo determinar que existen varios factores psicosociales que están afectando de manera negativa al personal administrativo de la CEM Austrogas y por ende a la organización, sin embargo también existen datos que nos indican que existen factores que son importantes para el empleado y que más bien representan una fortaleza para la empresa y que no representa peligro para los trabajadores.

La prevalencia de la exposición es la proporción de trabajadores incluidos en cada situación de exposición a cada factor: más desfavorable para la salud se lo identifica con el color, las situaciones intermedias se los identifica con el color amarillo y más favorable para la salud de color verde.

Las dimensiones más desfavorables para el personal administrativo de la CEM Austrogas son los siguientes:

- RITMO DE TRABAJO con un porcentaje del 93.9 % (color rojo)
- INSEGURIDAD SOBRE LAS CONDICIONES DE TRABAJO con un porcentaje del 63.6 % (color rojo).
- EXIGENCIAS CUANTITATIVAS con un porcentaje del 48.5 % (color rojo).
- INSEGURIDAD SOBRE EL EMPLEO con el 48.5 % (color rojo).
- CONFLICTO DE ROL con el 43.8 % (color rojo).
- EXIGENCIAS EMOCIONALES con el 39.4 % (color rojo).

Las dimensiones más favorables para el personal administrativo de la CEM Austrogas son los siguientes:

- RECONOCIMIENTO con un porcentaje del 93.9 % (color verde)
- SENTIDO DE TRABAJO con un porcentaje del 97 % (color verde)
- CONFLICTO VERTICAL con un porcentaje del 93.9 % (color verde)
- POSIBILIDAD DE DESARROLLO con un porcentaje del 75.8 % (color verde).

CAPITULO III

3. PAUSAS ACTIVAS

3.1 Introducción

Los lugares de trabajo requieren ser cuidadosamente concebidos para que el trabajo se pueda realizar de manera segura y saludable, facilitándose que el trabajador pueda recuperarse de la fatiga acumulada que éste comporta con las pausas necesarias y en el lugar idóneo. Los lugares de descanso no pueden ser, ni desconsiderados, ni tratados de manera independiente al tipo de actividad. Merecen un tratamiento especial e integral por la dignidad del propio trabajo y de quienes lo ejecutan, y además, por necesidades de productividad. En este documento se aporta información resumida para la estimación de la frecuencia y duración de las pausas en el trabajo, y en la siguiente, se realizan una serie de consideraciones sobre la configuración de los espacios de descanso.

De acuerdo a lo descrito y analizado en los capítulos I y II de la presente tesis, es necesario se realice la implementación de pausas activas, que no son más que ejercicios físicos y mentales de corta duración, los mismos que tienen que estar encaminadas a brindar espacios necesarios para el personal de la empresa con la finalidad de buscar descansos que son muy necesarios para un mejor rendimiento, durante cada jornada de trabajo.

En la actualidad muchas empresas en diferentes países están adoptado esta metodología con el fin de mejorar primero la producción laboral y segundo ayudar a mejorar y a cambiar hábitos de vida en sus colaboradores, es así como en cada país se reglamenta y se crean leyes para la prevención de riesgos laborales. Es así como en diferentes empresas se están implementado las pausas activas dirigidas a grupos específicos y los han diferenciado en colaboradores con cargas elevadas de trabajo y que por el tipo de actividad que realiza los obliga a permanecer sentados la mayor parte del día y aquellos que desempeñan su actividad laboral de pie y para cada grupo se diseñaron ejercicios específicos en los cuales se trabajen las zonas afectadas logrando mejores resultados para todos los colaboradores.

En otros países como en Chile se están implementado en las diferentes empresas y escuelas estas técnicas llamadas pausas activas como parte integral e importante en el desarrollo y el bienestar de los niños y el personal de las EGO escuelas (Estrategia Global contra la Obesidad)

En éste capítulo aparte de realizar un descripción de las pausas activas, analizaremos los factores que están directamente relacionados con ellas, así como también los tipos de pausas que existen, las formas de realizarlas y cuando realizarlas, toda ésta información será de mucha utilidad para poder realizar una guía de pausas activas en el próximo capítulo.

3.2 Trabajo y Descanso

El descanso es consustancial con el trabajo. Uno no puede tener verdadero significado sin el otro, y para que ambos se desarrollen de manera eficaz habrá que encontrar el punto de equilibrio para complementarse de manera alternativa y armoniosa. Cuando los niveles

de concentración son considerables o bien realizar unos esfuerzos físicos fuertes por pequeños que éstos sean, es imprescindible introducir pausas a diferentes frecuencias y no siempre fácilmente predecibles, para recuperar los niveles óptimos de rendimiento esperados y no generar daños a la salud. Pero hay muchos tipos de descanso necesarios, como por ejemplo: las vacaciones anuales, el descanso semanal y el diario, esenciales para la vida personal o familiar y la recuperación de nuestra actividad biológica y laboral, y finalmente, las pausas durante la propia jornada de trabajo, que hacen posible que ésta pueda desarrollarse de manera saludable y eficiente. A este último tipo de descanso es al que vamos a referirnos. Desde luego, y a todos los efectos, el descanso durante la jornada laboral debe ser considerado como tiempo de trabajo.

El descanso podrá desarrollarse en condiciones satisfactorias y debidamente controladas siempre que se disponga del tiempo y la frecuencia necesaria, del espacio idóneo y de suficiente calidad en su contenido, o bien, será deficitario, repercutiendo negativamente en el trabajo y en la propia persona. A continuación se presenta un esquema de los componentes esenciales para la efectividad del descanso.



Ilustración 2 Componentes esenciales para la efectividad del descanso (Silvia Nogareda, 2011)

No obstante, el ser humano busca refugio para el descanso allí donde se encuentre, aunque no se le facilite debidamente. Es importante en una empresa que la dirección general considere necesario disponer de tiempo y lugares de descanso, pero los trabajadores crear unos espacios de tranquilidad entre sus máquinas en confabulación con sus mandos medios para tomarse cortas pausas fuera de las miradas de la alta dirección.

La fatiga representa una disminución involuntaria de la resistencia y de la capacidad de trabajo y el trabajador está consciente de la pérdida de capacidades, desatención a sus menesteres y en último término con deterioro de su bienestar. Lamentablemente, muchísimo tiempo se pierde en las organizaciones por actuaciones no productivas y que tampoco sirven para un descanso efectivo y estimulante. Las razones son múltiples, muchas veces se encuentra en: la falta de contenido enriquecedor del trabajo o la no identificación del trabajador con sus cometidos; otras, la no debida planificación del trabajo, no disponiendo los trabajadores de la autonomía necesaria para organizar sus tiempos de trabajo.

Tampoco es una fatiga psicológica propiamente dicha derivada del estrés en el trabajo o la carga mental. Es generada por la rutina o la falta de contenidos y de perspectivas en el trabajo. Es posible que tal fatiga no valorada, se acumula a los otros tipos de fatiga para generar notorias pérdidas de productividad.

Una buena planificación del tiempo de trabajo y de descanso comporta mayor eficiencia productiva y obviamente, menor fatiga, con un mejor control de la misma. Pero también la calidad espacial y ambiental del espacio de descanso es determinante para que éste pueda realizarse satisfactoriamente y con el tiempo mínimo necesario. No obstante, la prevención o minimización de la fatiga debe radicar en la concepción ergonómica del conjunto de tareas que configuran el puesto de trabajo, adaptando el trabajo a la persona, a sus capacidades y a sus limitaciones. El diseño del puesto ergonómico debe contemplar aspectos como:

- Las medidas antropométricas de las personas, estructurales, esenciales para la elección del mobiliario, y funcionales, básicas en el diseño de los movimientos y alcances. (Silvia Nogareda, 2011)
- Las necesidades y exigencias físicas y psicológicas del trabajo. (Silvia Nogareda, 2011)
- Los conceptos técnicos de diseño ergonómico de su entorno y de los equipos de trabajo. (Silvia Nogareda, 2011)
- Los requisitos mínimos de seguridad y salud en el trabajo. (Silvia Nogareda, 2011)

Existe el tópico de creer que el descanso, aunque necesario, representa un tiempo improductivo en el trabajo, o sea, un tiempo perdido, y por ello, ni las pausas suelen ser debidamente consideradas, ni los espacios destinados a tal función lucen por su calidad, cuando existen. Ello es propio de una mercantilización del tiempo de trabajo que lleva a desvalorizar todo aquello que no se perciba como directamente productivo, sin cuidarse suficientemente el conjunto de actividades colaterales, organizativas y personales que conducen a la eficiencia, la creatividad y la productividad.

Igualmente a como sucede cuando estamos despiertos, dejar por un tiempo de trabajar en una determinada actividad para descansar o hacer otra actividad compatible con el descanso, no es perder el tiempo; es abrir nuevas posibilidades, que además de relajar o distraer, pueden también enriquecer la propia actividad laboral.

Además, el descanso en un entorno agradable y compartido facilita la conversación informal y el acercamiento amigable entre personas -algo también importante para la organización- que en el lugar de trabajo muchas veces no es tan fácil de producir por condicionantes del propio trabajo o por su limitado círculo de relaciones. El descanso en

un ambiente cómodo, en un clima distendido y de confianza entre personas que tengan puntos de identidad, facilita la cooperación, el intercambio de ideas y la creatividad.

Ahora bien, en función del tipo de trabajo se requiere de un tipo específico de descanso y de un lugar adecuado para su disfrute, aunque también es cierto que pueden haber lugares que compatibilicen el descanso con otras actividades, como recibir ciertas informaciones, mantener encuentros informales e incluso formales o alimentarse; siendo habitual conjugar el descanso con tales actividades, que son también necesarias. Desde luego, el descanso compartido suele ser más satisfactorio y gratificante al enriquecerse por la comunicación y el fluir de ideas, siempre que ello se produzca en un ambiente afable.

El descanso debería realizarse cuando las personas lo necesiten en función del ritmo y las exigencias del propio trabajo. También es cierto que la organización y las personas deberían recibir enseñanzas y orientaciones previas para la promoción de su salud, a cargo de profesionales de la prevención, con la finalidad de que se tome conciencia de la importancia de la distribución de las pausas y su duración acorde a la actividad laboral. Por exigencias del proceso u otras razones, muchas veces injustificables, las personas no suelen disponer de tal libertad de elección.

En los trabajos que se requiere de esfuerzo físico, movimientos repetitivos, posiciones de trabajo continuadas y/o tensiones climáticas extremas, se puede estimar con mayor precisión la frecuencia mínima de los descansos necesarios y su duración, que cuando el trabajo demanda de esfuerzo intelectual. En este último caso, la planificación de los tiempos de descanso es más compleja, incluso puede resultar de difícil estimación, debiendo confiarse plenamente en el buen uso del tiempo que haga el personal, quien se presupone debería tener funciones y objetivos claramente definidos. Un trabajo creativo que demanda un alto nivel de concentración requiere disponer de libertad en la elección del momento de descanso, con pausas presumiblemente cortas pero de cierta frecuencia, sin interferir el natural desarrollo de los procesos. Una organización del trabajo fundamentada en las competencias de las personas y el autocontrol del trabajo con objetivos acordados, debería facilitar que las personas dispusieran de la autonomía y libertad necesarias para organizarse.

El tiempo de descanso debe ser utilizado compatibilizando las propias necesidades de sus usuarios y las exigencias del proceso productivo, no siendo admisible que los directivos lo administren a su manera, asignando otras actividades laborales dentro del mismo, al menos sin acuerdo con el personal afectado y tener en cuenta la opinión de la representación sindical.

Aunque un lugar de trabajo confortable no tendría por qué precisar de un espacio diferente para descansar, la realidad demuestra que el cambio de lugar suele ser determinante para poder desconectar mentalmente por un tiempo de la labor que se está realizando y favorecer así el descanso. Es conveniente concebir espacios de uso colectivo que integren

adecuadamente cierto tipo de descansos, sin tener que ser específicos para ello. En todo caso, la separación por un tiempo determinado de cualquier ambiente que tenga un entorno ambiental de cierta agresividad (ruido, temperaturas extremas, aislamiento, etc.) es obviamente necesaria.

Una actividad laboral con notorio esfuerzo físico demanda reposo o realizar algunos ejercicios de recuperación. Además, podrían permitirse algunas actividades de componente intelectual (música relajante, lectura, conversación, consultas y juegos informáticos, etc.). Por otra parte, una actividad mental intensa reclama un descanso en el que puede ser recomendable cierto ejercicio físico (paseo, ejercicios de gimnasia o relajación o incluso alguna práctica deportiva). Dado que en una empresa coexisten diferentes tipos de actividades, habría que considerar la posibilidad de ofertar diferentes tipos de espacios para el descanso, utilizables a voluntad de sus usuarios.

Algunos pueden pensar que mantener lugares de descanso de calidad es solo propio de grandes empresas, como las de las nuevas tecnologías, las cuales cuidan de mostrárnoslos por internet. Ello no es cierto; son muchísimas las pequeñas empresas que proyectan con dignidad los espacios de trabajo y de descanso porque realmente se interesan en que los trabajadores desarrollen sus actividades de manera saludable y por el bien de todos.

Los lugares de trabajo y de descanso, así como los destinados a otros menesteres, también necesarios, como los espacios de reunión, de formación, y los servicios higiénicos, incluidos los vestuarios, demuestran ante la mirada observadora de trabajadores, proveedores y clientes, el compromiso de la empresa por las personas. La imagen visual que transmite una organización muestra su cultura y su identidad corporativa, y ¿por qué ésta no habría de estar también presente en el espacio de descanso? Sería impensable pretender desarrollar una cultura de excelencia sin actuar de manera determinante sobre elementos tan visibles como los propios lugares de trabajo y todo su entorno físico. Cuántas veces aun observamos en las puertas de centros de trabajo de “importantes” empresas en polígonos industriales a operarios sentados en el suelo, en la calle, descansando o haciéndolo como pueden en el entorno de sus lugares de trabajo sin las condiciones debidas.

3.3 Concepto de Pausas Activas

Consiste en la utilización de variadas técnicas en períodos cortos (máximo 15 minutos), durante la jornada laboral con el fin de activar la respiración, la circulación sanguínea y la energía corporal para prevenir desordenes sicofísicos causados por la fatiga física y mental y potencializar el funcionamiento cerebral incrementando la productividad y el rendimiento laboral.(Tabares, 2013)

3.4 Beneficios de las Pausas Activas

- Aumenta la armonía laboral, a través del ejercicio físico y mental.
- Alivia las tensiones laborales producidas por malas posturas y rutinas generadas por el trabajo.
- Incrementan el rendimiento en la ejecución de las labores
- Disminuyen el estrés laboral.
- Disminuyen los factores generados por trastornos músculo – esqueléticos de origen laboral que repercuten principalmente en el cuello y extremidades superiores.
- Disminuyen el ausentismo en el trabajo.
- Mejora la atención y la concentración

Los ejercicios se pueden realizar en cualquier momento del día cuando se siente pesadez corporal, fatiga muscular, incomodidad, angustia, etc. Para su ejecución se debe estar cómodo y sentir la acción relajante sobre cada parte del cuerpo que entra en acción. Tiene una duración de entre 5 y 8 minutos; siendo los sectores corporales más estimulados: cuello, hombro, muñeca, manos, zona dorsal y lumbar.

La pausa activa no produce desgaste físico ni sudoración y no nos deja tan extenuados ni tampoco tan relajados como para desear una siesta. En términos generales la pausa activa laboral se aplica y define de acuerdo a las características de la actividad laboral desempeñada y con los objetivos y estrategias que quiere y necesita aplicar cada empresa o espacio laboral.

3.5 Programa de pausas activas para Austrogas

La propuesta nace del resultado de las tres evaluaciones que se han realizado, como son: las evaluaciones de desempeño realizadas a todo el personal de la CEM Austrogas, el análisis de estudio de clima laboral y finalmente de los resultados obtenidos en la aplicación del cuestionario del método CopsoQistas 21, se hace necesaria la inclusión de pausas activas en la empresa, debido a que se evidencia la poca estimulación para la

realización de los ejercicios, siendo un proyecto empresarial es claro que son factores que van mucho más allá de lo empresarial y agrupan la parte motivacional de los colaboradores, esta que está ligada a los intereses personales grupales y familiares.

El querer o no querer realizar los ejercicios que se presentan en las sesiones depende primero de la concientización de cada colaborador del beneficio que ellos le brindan a su salud y a su entorno laboral aumentando los niveles de clima organizacional al interior de las áreas. Sin embargo independientemente de que si el personal del área administrativa de la CEM Austrogas quiera o no voluntariamente hacer las pausas activas, a éstas se pretende hacer que formen parte de la cultura organizacional de Austrogas.

Los ejercicios que se presentan se fundamentan en los programas que comúnmente realizan las empresas y que se enmarcan en tres etapas en las cuales se define una etapa inicial, central y final y dentro de las cuales se pueden identificar respectivamente una movilidad articular, un trabajo específico muscular, ejercicios de coordinación equilibrio y flexibilidad terminando con una vuelta a la calma con relajación a través de técnicas de respiración y mental.

Se deben trabajar los grupos musculares más impactados teniendo en cuenta el variar los ejercicios en cada jornada. Cada sesión de pausas activas consta de tres etapas: una parte inicial de calentamiento en la cual se realizan una activación de las articulaciones por medio de diferentes movimientos; otra de las etapas se refiere a la parte central de estiramiento en la que se trabajan básicamente los grupos musculares haciendo énfasis en aquellos grupos musculares que tienen mayor impacto en la jornada laboral; y por último se encuentra la parte final la cual es de relajación y vuelta a la jornada laboral. Existen varias propuestas y rutinas para realizar pausas activas en las cuales se pueden evidenciar un objetivo con el cual se pretende llegar a los colaboradores, el contenido y las diferentes actividades por cada propuesta o rutina.

Cada fase tiene una duración de un mes, con una frecuencia de 1 o 2 veces al día, mínimo tres días a la semana, con una intensidad leve (mediante movimientos articulares suaves de bajo impacto) y con un tiempo de duración por cada sesión de 3 a 5 minutos. El programa debe ser orientado con las personas a cargo del Departamento Médico quienes se encargarán de llevar los controles y los indicadores necesarios para el desarrollo y continuidad del programa.

3.6 Frecuencia de las pausas activas y su duración

Reiteramos lo dicho anteriormente referente a que la prevención de la fatiga debe empezar en el diseño ergonómico de la actividad laboral a través de los diferentes métodos que disponemos en el medio. Los descansos no dejan de ser una acción reparadora, que de realizarse adecuadamente, permitirán que la fatiga no llegue a ser crónica y la total diaria sea menor, manteniéndose el rendimiento a niveles aceptables.

La fatiga global es la resultante del conjunto de fatigas acumuladas en el trabajo y fuera de él, considerando las interrelaciones mutuas existentes. La fatiga laboral se puede estructurar por la física o biomecánica derivada de los esfuerzos musculares, de la posición de trabajo, de los movimientos repetitivos y del manejo manual de cargas, que es el caso del personal de planta y taller de mantenimiento de cilindros, sin embargo no hay que dejar de lado aquellos puestos operativos que si bien no requieren de mucha fuerza física, requieren de destrezas o habilidades específicas para realizar el desempeño de sus actividades cotidianas. La fatiga que se da principalmente de la sobrecarga mental del trabajo, es decir, de la presión en el trabajo y la carga mental propiamente dicha por el procesamiento continuado de información, y finalmente, las tensiones derivadas de la organización del trabajo y las relaciones laborales.

La fatiga subjetiva es aquella que se da por factores como la rutina, el contenido del trabajo y la falta de autonomía del trabajador, ya sea para tomar decisiones, realizar actividades o tener dependencia para desarrollarse en su puesto de trabajo; no podemos dejar de mencionar la fatiga que se deriva de factores ambientales externos como ruido, vibraciones, frío, calor, iluminación, etc.

Una de las principales causas de la acumulación de fatiga es la falta de pausas, siendo muy importante tanto en cantidad según el esfuerzo efectuado, como en calidad, es decir la fatiga es un mecanismo de defensa del organismo que nos indica que debemos descansar. Hay que destacar que la evaluación de la fatiga y la consiguiente estimación de la frecuencia de las pausas y su duración, debiera realizarse de manera científica, no obstante, la negociación colectiva y el acuerdo interno en la empresa con las partes afectadas, habría de ser la vía complementaria para la estandarización de las pausas, con el margen de flexibilidad necesario.

Las pausas serán distintas según el factor de riesgo, algunas son fácilmente calculables y, en otras, los tiempos de reposo son orientativos. Cabe subrayar que, antes de introducir pausas en una organización, hay que mejorar las condiciones de trabajo y rediseñar el puesto o las tareas a fin de minimizar en lo posible la carga de trabajo. En general se puede afirmar que cuando el trabajo tenga una exigencia elevada tanto postural como de repetitividad y/o de esfuerzo muscular, son preferibles las pausas cortas y frecuentes para la recuperación de la fatiga física. Lo mismo sucede con el elevado esfuerzo intelectual, aunque en este caso cada persona demanda de una frecuencia diferente de pausas.

Tanto el texto de la OIT como la mayoría de tablas utilizadas actualmente, incorporan los conceptos de fatiga y tienen en cuenta un conjunto de aspectos relativos a las condiciones de trabajo que contribuyen a la carga física y mental. El sistema de cálculo de los suplementos de tiempo se basa en la asignación de puntos según las diferentes fuentes de tensión (después, según una tabla de conversión, estos puntos se traducen en tiempo):

- Tensión física por la naturaleza del trabajo (fuerza, postura, vibraciones, ciclo breve, ropa molesta); (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2011) (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2011)
- Tensión mental (concentración, ansiedad, monotonía, tensión visual, ruido); (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2011)
- Tensión física o mental provocada por la naturaleza de las condiciones de trabajo (temperatura, ventilación, gases, polvo, suciedad, presencia de agua). (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2011)
- No obstante, y considerando los tiempos suplementarios de descanso desde la perspectiva de la prevención de riesgos laborales, cabría añadir que: (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2011)
- Los suplementos de tiempo suelen estar calculados basándose en la tarea, no en la persona, por lo que puede haber algunas personas para las cuales, estos tiempos resultan inadecuados (por exceso o por defecto). (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2011)
- Existen diversos métodos que permiten conocer los factores de riesgo de carga de trabajo y algunos pueden calcular, midiendo la penosidad del trabajo, las pausas y/o tiempos necesarios para la recuperación física del trabajador. (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2011)

Finalmente, cabe considerar que la determinación de tiempos suplementarios de descanso no debería ser una meta final, sino un paso intermedio en el camino hacia la modificación y mejora de las condiciones de trabajo (reducción de niveles de ruido, aumento de la variedad de las tareas, adecuación de los niveles de esfuerzo, etc.).

Cuando las pausas son muy cortas y frecuentes habría que adaptar el espacio de trabajo para facilitar la recuperación de la fatiga en su mismo entorno.

3.7 Situación en Austrogas

Lamentablemente en la CEM Austrogas, por el crecimiento que ha habido tanto como empresa y por ende con el personal, los espacios físicos se han visto muy reducidos, como para poder asignar lugares en donde se puedan llevar a cabo las pausas activas, incluso las mismas áreas o puestos de trabajo se han visto reducidas, lo que le resulta complicado para los empleados del área administrativa realizar actividades físicas o de esparcimiento. Actualmente existe un proyecto para la construcción de nuevas oficinas administrativas,

las mismas que brindarán los espacios necesarios, así como también las mejores condiciones para todos los empleados de ésta área.

La CEM Austrogas, existen muchos cargos que son muy rutinarios y que hacen que los empleados caigan en la monotonía, causando más que cansancio físico cansancios mentales. En la empresa quienes realizan esfuerzos físicos en su trabajo son el personal que labora en la Planta de Envasado, así como también el personal del Taller de Mantenimiento, pero para que no existan lesiones, fatiga o el riesgo de adquirir algún tipo de enfermedad profesional, los trabajadores rotan cada dos horas, haciendo diferentes actividades. Este mismo procedimiento no es posible realizar en los diferentes departamentos del área administrativa, por la responsabilidad que tienen en cada puesto, por las funciones, conocimientos, etc., lo que hace que se presenten con más facilidad, la presencia de factores psicosociales y a su vez el riesgo de adquirir estrés en sus diferentes etapas.

Debido a que la actual infraestructura de toda la empresa tiene ya más de 22 años y se han realizado pocas mejoras o remodelaciones, hace que visualmente no sea lo más adecuado para provocar satisfacción entre el personal, sin embargo y acorde a las necesidades se ha dotado de equipos de computación modernos, muebles y enseres y, todo aquel insumo que se requiere para realizar todas sus labores.

En la actualidad el Departamento de Seguridad Industrial, conjuntamente con el Departamento Médico de la CEM Austrogas, vienen realizando de forma mensual un programa de actividades físicas, como es la implementación de bailo terapia y ejercicios físicos, para que de alguna forma les permita disipar a todo el personal la rutina de las actividades diarias.

Como parte fundamental de toda compañía la estructura interna hace parte de las diferentes actividades que realizan al interior de la misma, esta estructura simplifica la realización de actividades y las enmarca dentro de un área determinada logrando así más eficiencia y efectividad en los procesos.

También es preciso indicar que se debe tener presencia durante todo el año en las instalaciones de la compañía de un médico general. Dentro de las actividades se encuentra el programa de Pausas Activas el cual está en proceso de interiorización por parte de los colaboradores y de ajustes por parte del Departamento de Seguridad Industrial (dentro de ésta área se encuentra el Departamento Médico).

Uno de los pasos que se puede institucionalizar dentro de la CEM Austrogas, es la presentación de imágenes o diapositivas cada semana en la pantalla del computador, aprovechando que el área de comercialización puede prestar los espacios necesarios, se puede complementar documentos e información sobre pausas activas a través del intranet que es cargado directamente por el departamento de sistemas, de ésta manera se tendrá a la mano más noticias de interés para todos los colaboradores aquí se presentarían artículos

con información relevante sobre las pausas activas, con esta actividad se tendría una penetración más fuerte al interior de la compañía.

En la CEM Austrogas, constantemente tanto en planta como en el área administrativa se realizan mediciones de ruido e iluminación, con la finalidad de brindar las condiciones necesarias para que el trabajador pueda realizar sus actividades, así como también para reducir factores que puedan desencadenar en situaciones de estrés.

3.8 CONCLUSIONES

Como conclusiones de éste capítulo podemos indicar que la implementación de pausas activas en el personal de la CEM Austrogas, es necesaria para precautelar no sólo la salud de los trabajadores, sino también para mejorar las condiciones de clima organizacional de la empresa.

Mucho se ha hablado en éste capítulo sobre la fatiga, ya sea la física o la mental, en el caso del personal administrativo de la CEM Austrogas, la principal fatiga es la mental, debido a que no realizan esfuerzos físicos, sino mentales, basados básicamente como hemos visto en capítulos anteriores, por el incremento de trabajo por el crecimiento que ha tenido la empresa. Está muy claro que es necesario realizar acciones inmediatas para brindar mejores condiciones de trabajo al personal de la empresa, debido a que la actual infraestructura no brinda la comodidad y el bienestar necesario para realizar sus actividades en un ambiente adecuado. A pesar de que la administración ha tratado de brindar las mayores comodidades y condiciones para que el personal se sienta bien, así como también para que puedan desarrollar sus actividades diarias, está consciente de que no es suficiente.

El Departamento de Seguridad Industrial en coordinación del Departamento Médico de la empresa han realizado ciertas actividades como son ejercicios de estiramiento, aeróbicos y bailoterapia, con el objetivo de disminuir el sedentarismo y crear espacios de esparcimiento que hacen que el personal salga por un momento de su rutina, lamentablemente ésta acción se la realiza sólo una vez al mes, lo que representa una actividad que no tiene la continuidad requerida, además el tiempo que se emplea para hacer éstas llamadas pausas, son de una hora, lo que distorsiona el concepto de pausas activas que no van más allá de tres a cinco minutos.

Con todos los aspectos antes descritos, se ha visto la necesidad de realizar una guía de pausas activas que serán desarrolladas en el próximo capítulo, sin embargo la implementación de las mismas en el personal administrativo de la CEM Austrogas es indispensable, para crear espacios en sus actividades; no se puede dejar de mencionar que la implementación de pausas activas ha sido puesto en conocimiento del Comité de Seguridad de la empresa y cuenta con el total apoyo, incluso para que forme parte de la cultura organizacional de Austrogas.

CAPITULO IV

4. GUIA PARA LA PLICACION DE PAUSAS ACTIVAS

4.1 INTRODUCCIÓN

La implementación de un programa de pausas activas tiene como finalidad crear conciencia en los empleados del área administrativa de la CEM AUSTROGAS, sobre la importancia de tener hábitos saludables dentro de la jornada laboral y la vida personal; se

busca promover hábitos preventivos de tal manera que podamos evitar contraer enfermedades profesionales, el ausentismo y las incapacidades generadas por estas.

Pretendemos generar espacios que mejoren los ambientes de trabajo y contribuir de esta manera a elevar los niveles de producción, el manejo del stress, la comunicación y el trabajo en equipo.

Toda organización está en riesgo de que su personal, sufra Enfermedades Profesionales, con el fin de prevenir la aparición de este tipo de afecciones laborales, Austrogas crea un espacio para sus colaboradores que consiste en la implementación del programa de Pausas Activas del área administrativa.

4.2 OBJETIVO GENERAL

Establecer un programa de pausas activas para el personal administrativo de la CEM Austrogas, con el fin de crear conciencia sobre la importancia de adquirir y promover hábitos saludables, dentro y fuera de la jornada laboral, buscando así la prevención de adquirir enfermedades profesionales.

4.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Brindar herramientas que generen nuevos hábitos que promuevan el bienestar y la aplicación de técnicas que contribuyan a mejorar los niveles de estrés laboral.
- Prevenir desordenes psicofísicos, causados por la fatiga física y mental.
- Promover actividades que ayuden a mejorar el clima organizacional.

La metodología será participativa donde se combinarán las actividades anteriormente enunciadas. Se realizarán dos veces al día (una en la mañana y otra en la tarde) de 5 a 7 minutos cada una.

Las imágenes que serán utilizadas en los diversos ejercicios serán representadas por personal propio de la oficina con su uniforme habitual de trabajo a quien será dirigido el programa de pausas activas

4.4 RUTINAS DE TRABAJO

OPCION 1

4.4.1 MOVIMIENTOS ARTICULARES

Como el nombre lo indica nos ayuda a ejercitar todas las articulaciones. Los movimientos que podemos realizar son flexión, extensión, abducción y aducción. Cada movimiento se puede repetir 8 veces.

4.4.1.1 *Movimiento de Cabeza y Cuello*

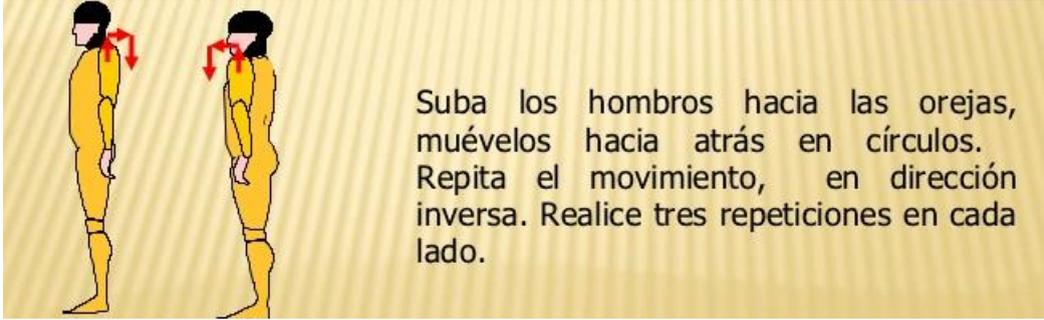


4.4.1.2 *Movimiento de Hombros*

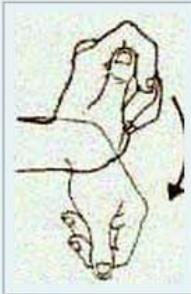
HOMBROS

Suba los hombros hacia las orejas, ahora los contrae por diez segundos, distensionelos rápidamente, Repita por tres veces.

La ilustración muestra una persona desde la cintura hacia arriba, con los brazos a los lados. Dos flechas rojas indican el movimiento de los hombros hacia las orejas. La persona está vestida con una camisa rosa y pantalones azules.

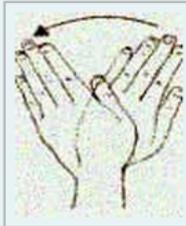


4.4.1.3 *Movimiento de Muñecas*



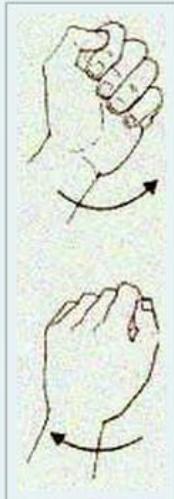
1. Con la mano cerrada (haciendo puño) abierta o semicerrada realizar movimientos con la muñeca hacia arriba y hacia abajo alternativamente (15 a 20 veces = varias veces al día).

(Asociación Salamantina de Pacientes con Artritis, 2014)



2. Con la mano abierta y dedos extendidos, realizar movimientos con la muñeca que obliguen a dirigir la mano hacia fuera y hacia dentro, del cuerpo alternativamente lo máximo que sea posible (15-20 veces = varias veces durante el día).

(Asociación Salamantina de Pacientes con Artritis, 2014)

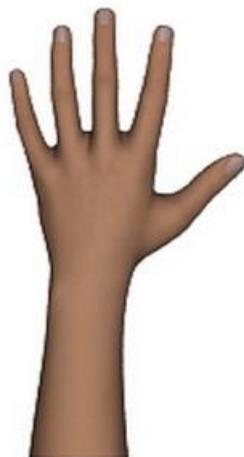


3. Con la mano semicerrada hacer movimientos de rotación alrededor de la muñeca como si se tratara de abrir o cerrar con la llave de una cerradura de una puerta de las antiguas. (No de las de llavín, ejercicio este válido para los dedos. Este ejercicio resulta práctico para los movimientos de rotación de la muñeca).

(Asociación Salamantina de Pacientes con Artritis, 2014)

4.4.1.4 Movimiento de Muñecas

Movimiento 1.- Con la mano abierta separar los dedos en forma de abanico todo lo posible (A), mantener la posición entre 5 y 10 segundos y descansar. Luego cerrar todo lo posible la mano, sin incluir el dedo pulgar dentro del puño (B), mantener la posición entre 5 y 10 segundos y volver a la posición inicial.

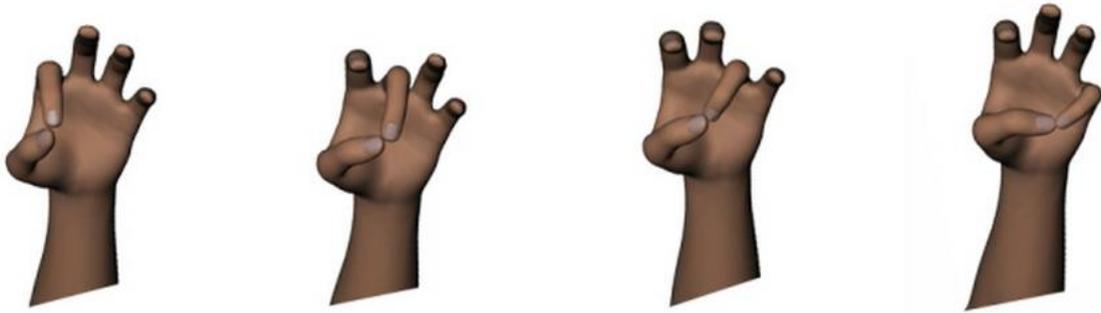


A



B

Movimiento 2.- Con la punta del dedo pulgar, intentar tocar la yema de cada uno de los otros dedos.



Movimiento 3.- A este ejercicio se le llama la oposición de pulgar y consiste en llevar el pulpejo del dedo pulgar a la base de cada uno de los dedos, comenzando por el índice y terminando por el pulgar.



Movimiento 4.- Finalmente para potenciar a la mano y conseguir nuevamente fuerza en ella, debemos cerrar la mano todo lo que se posible hasta lograr hacer puño, se puede utilizar una pelota de goma o un globo de arroz o harina, para apretarlo de vez en cuando



4.4.1.5 Ejercicios para la espalda

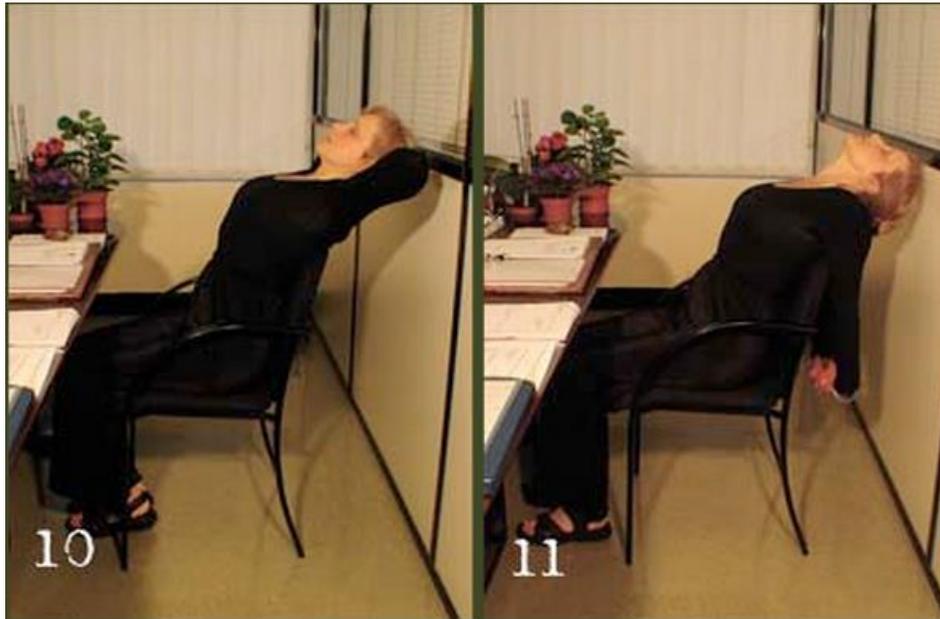
4.4.2 Estiramiento Global del Tronco.- Este ejercicio se lo realiza con las palmas hacia abajo, se mantiene ésta posición durante varias respiraciones; evite tensar la base de la nuca. Como la faja abdominal esta estirada respiramos muy despacio aprovechando la del aire para relajar todos los músculos.



4.4.3 Estiramiento Lateral del Tronco.- Colocar las palmas de la mano hacia arriba, los dedos muy extendidos, es similar al ejercicio antes descrito; con los brazos extendidos inclinar lateralmente el tronco, sin redondearlo, es muy importante respirar hacia los flancos de las costillas, lentamente y con respiraciones muy largas. Repetir hacia el otro lado.



4.4.4. Expansión del Pecho con Flexión de la Espalda.- Aprovechar el respaldo de la silla, para realizar esta posición, es un ejercicio muy importante que se puede hacer durante varias veces durante la jornada laboral, para descontracturar las vértebras. Sostener el peso de la cabeza con la musculatura del cuello.



4.5 Ejercicios de Respiración

Aunque la idea pueda parecer cliché, los ejercicios de respiración profunda funcionan de maravilla para relajar la mente. Practicar los ejercicios diariamente y durante los momentos de estrés para reducir la ansiedad.

- Cerrar la boca e inhalar profundo a través de la nariz. Inhalar durante cuatro segundos, mantener la respiración durante siete, y exhalar durante ocho segundos. Repetir este paso cuatro veces.
- Si no puede retrasar tanto la respiración, comenzar con un ritmo más rápido y luego trabajar para realizarlo durante un tiempo más largo.
- Sentarse libre de ajustar el tiempo de cada inhalación y exhalación, pero asegurarse de exhalar durante el doble de tiempo que inhala. Realizar una pausa entre cada respiración.



Adicionalmente es necesario tener en consideración los siguientes aspectos para realizar ejercicios de respiración:

- Un elemento clave para asociar relajación y respiración es la postura, buscar una postura cómoda, sin presionar el pecho ni el abdomen.
- De preferencia cerrar los ojos, y además desenfocar la mirada (aunque tenga los ojos cerrados)
- Relaje bien la mandíbula, pues si ésta está tensa, su garganta (por la que pasará el aire) también.
- Haga un repaso mental por su cuerpo y si encuentra tensión, procure relajarse.
- Haga una inspiración profunda y suelte todo el aire por la boca, como haciendo un suspiro. Luego sienta el peso de su cuerpo, y deje que pese.
- Comience a respirar naturalmente -no profundamente-, tomando conciencia de su respiración. Observe si es rápida o lenta, si es profunda o superficial, ... y no la juzgue ni haga nada para cambiarla. De momento sólo obsérvala.
- Si ve que su mente se distrae, simplemente vuelva a sentir tu respiración.
- Una buena relajación comienza con enfocarse en la respiración. Ahora inhale y exhale un poco más lentamente y con un ritmo regular. Nunca fuerce. Aunque esté dirigiendo su respiración hágalo sin forzar, amablemente.

- Después de unas inhalaciones y exhalaciones más lentas observe esa pausa que se da al final de la exhalación, justo antes de inhalar. Observe las sensaciones de su cuerpo durante esa pausa (no la alargue, deje que sea natural). En ella es cuando la relajación es más profunda.
- Finalmente deje de intervenir en la respiración, deje que se haga de forma natural (no profunda), y observe cómo se siente.

4.6 Ejercicios para relajar la Mente

Ejercicio N° 1

4.6.1 MEDITACIÓN.- Práctique meditación o pruebe con una oración meditativa alegre. Este es el proceso para limpiar la mente que se logra concentrándose en un pensamiento, un lugar, una palabra (o más), un color o un objeto específico. Para meditar tiene que sentarse (arrodillado o acostado) en una posición cómoda y pensar (o rezar) sobre algo específico. Puede llevar hasta más de diez minutos limpiar la mente por completo, pero es normal.

- Puede sentarse o recostarse durante la meditación, pero siempre mantener los ojos cerrados para poder concentrarse mental y espiritualmente.
- Es normal que se entrometan pensamientos alborotados durante la meditación, pero tiene que tratar de ignorarlos lo más posible, enfocándose en algo específico (apreciando o rezando).
- Utilizar las imágenes guiadas para ayudarse a limpiar la mente. Imaginar un lugar, ya sea real o ficticio, en el cual se sienta en paz y sin estrés. Imagine que está en ese lugar, incluyendo los detalles de cómo luce y cómo se siente allí.
- Medite todo el tiempo que desee. Sin embargo, descanse durante al menos diez minutos una vez que ya pueda limpiar la mente es beneficioso para todo el nivel de estrés y concentración.
- Reproducir música relajante, sonidos o frases de canciones positivas (por ejemplo: “Siento que algo bueno está por suceder. Siento que algo bueno está en camino...” puede ayudarlo a concentrarse mejor en la meditación. Siempre haga lo necesario para sentirse más cómodo.
- Se ha comprobado que la meditación tiene beneficios saludables, además de relajar la mente, que incluyen la reducción de la presión sanguínea, del colesterol alto y de la glucemia alta.

4.6.2 PRUEBA DE VIZUALIZACIÓN.- Esto es similar a las imágenes guiadas de la meditación, en las que se imagina un escenario tranquilo. Imaginar el escenario en su cabeza durante el tiempo que desee, pero concentrar todos los pensamientos y la energía en visualizar ese lugar en su mente.

4.6.3 TOMAR BEBIDAS TIBIAS.- Las bebidas calientes ayudan a liberar la tensión y reducen el estrés. Buscar bebidas calientes que no contengan cafeína, ni alcohol, ya que pueden estimular la ansiedad y la depresión.

- El té verde contiene ciertos químicos naturales que están involucrados en la reducción de los niveles de estrés. Se lo puede beber caliente o helado para aprovechar los beneficios de tranquilidad que proporciona.
- Pruebe beber leche tibia. Esta bebida clásica de la noche puede ayudar a calmar la mente perturbada, ya que contiene altos niveles de triptófano, el responsable de producir más serotonina en el cerebro.
- Pruebe beber café para relajarse, para que dé un efecto calmante, pruebe café sin cafeína para no estimular la hiperactividad.
- Evite beber cualquier cosa que contenga demasiada azúcar, dado que estimulará el cerebro y hará que la relajación sea más difícil de lograr.

4.6.4 ESCUCHAR MÚSICA RELAJANTE.- Aunque quizá le guste escuchar hardcore rock o rap, es preferible encontrar alguna canción lenta y tranquila para relajar la mente.

- Evitar la música que tenga instrumentos pesados o voces fuertes, ya que no podrá relajarle mientras la escucha. A veces, es mejor que la canción sea solo instrumental, sin palabras en absoluto.
- En lugar de música, puede escuchar los sonidos de la naturaleza y el ruido blanco que se desarrollan para ayudar a relajar a las personas. Busque sonidos del océano, lluvia o del bosque, o encuentra muestras de ruido blanco para probar.
- Los tonos binaurales son un tipo de música o sonido especial que producen niveles superiores de ondas alfa en el cerebro, lo cual ayuda a relajarse. Encuentre versiones gratuitas de tonos binaurales en Internet o a través de tu sitio de reproducción de música favorito.

- Tratar de escuchar música que tenga repetición y no tanto vocales. Muchos géneros de la música electrónica tienen este estilo, tales como el house, el trance, el trap, etc.

4.7 ACTIVIDADES VARIAS.- Tómese un receso de 5 minutos para mirar imágenes y videos de momentos felices ejemplo: las últimas vacaciones en familia, un cumpleaños con amigos, etc. Eso relajará automáticamente y se encontrará sonriendo al recordar buenos momentos. Esta sencilla pausa tan al alcance cotidiano tiene el impacto de **relajarnos mentalmente** por un ratito.

En de un día lleno de situaciones estresantes, se puede tomarte unos minutos para mirar por la ventana y focalizar conscientemente en otras cosas: las nubes, las aves, el color del cielo, la gente que pasa. La idea es permitir que la mente se retire momentáneamente de las preocupaciones inmediatas y poder apreciar con una actitud más relajada y de descanso las cosas alrededor, la mente se relajará instantáneamente.

4.8 Recomendaciones

En la actualidad tanto el estado como las empresas privadas y públicas están comprometidas en mejorar la calidad de vida de sus colaboradores, siendo ellos un eslabón importante en la cadena de producción se hace cada vez más necesario invertir en el capital humano, el mismo que lleva a ser la sociedad productiva y pujante.

Es por eso que las empresas están realizando una importante inversión en los procesos de salud ocupacional, claro está que el proceso no es solo de las áreas de gestión humana y salud ocupacional, hay un porcentaje importante que depende del colaborador que siempre debe estar alerta a todos los procesos y cambios en su salud, por tanto cada colaborador debe respaldar las actividades que se realizan en función de mejorar su espacio laboral, por eso se hacen necesarias las siguientes recomendaciones con el propósito que se interioricen y se pongan en práctica.

1) Auto Cuidado

Se debe tener alimentación balanceada, adicionalmente evitar ingerir alimentos durante la jornada de trabajo, al igual que evitar largas abstinencias; también es necesario dormir bien, esto que significa ocho horas diarias, así como no tener jornadas extremadamente largas de trabajo. Se debe evitar fumar, consumir licor o cualquier tipo de droga que haga que el trabajador no éste con los cinco sentidos y en general se deben realizar actividades que generen bienestar y tranquilidad al organismo.

2) Cuidado de su puesto de trabajo

El puesto de trabajo debe estar ordenado, lo cual evita stress al no saber exactamente qué actividades se deben realizar en el día, todos los implementos que se utilizan para la labor diaria deben ubicarse de tal forma que queden al alcance de la mano sin tener que realizar esfuerzos excesivos, la pantalla del computador no debe estar por encima del ángulo visual, de lo contrario genera dolor en la parte posterior del cuello.

3) Realizar pausas activas en su lugar de trabajo continuamente.

4) Realizar ejercicio por lo menos tres veces a la semana.

Es importante acompañar un buen descanso con una rutina de ejercicio por fuera del campo laboral, significa disponer de mínimo media hora por lo menos tres veces a la semana, el ejercicio debe estar prescrito por el médico deportólogo quien determinara los ejercicios, cargas y tiempo de práctica.

5) Avisar al médico laboral de las molestias que se pueden estar presentando.

Cada que se sientan molestias osteo musculares o cualquier otro tipo de dolor se debe consultar de inmediato al médico laboral quien determinara el procedimiento a seguir.

6) Seguir las indicaciones de los médicos laborales.

7) Propender por un buen uso de los implementos laborales.

8) Realizar ejercicios de Relajación

Existen varios ejercicios o técnicas de relajación, que son muy importante implementarlas, las mismas que tendrán como finalidad disipar al trabajador de las actividades que a diario realiza, con el objeto de disminuir el estrés y poder tener un mejor rendimiento en su desempeño.

9) Dar continuidad al programa

Es necesario dar mucha importancia en desarrollar éste programa y más aún que se lo haga con la respectiva continuidad que requiere, hasta que se convierta en un hábito organizacional, lo que traerá beneficios para los trabajadores y para la empresa.

4.9 Conclusión

La actividad laboral resulta ser uno de los riesgos más frecuentes a los que está expuesto el colaborador en todas las actividades laborales que existan, si bien es cierto que es responsabilidad de la compañía minimizar los riesgos laborales, también es cierto que es responsabilidad del colaborador cuidar su salud y su puesto de trabajo, siendo así el trabajo en conjunto lleva a la compañía a generar altos niveles de producción.

Para cuidar la salud el colaborador debe tener presente que es el conjunto de varias actividades diarias que son necesarias para mejorar la calidad laboral, personal y familiar, el tener una actividad regular de ejercicios, cuidar la alimentación y realizar las pausas activas en su lugar de trabajo genera cierto grado de bienestar que a largo plazo ayudan a mejorar el ambiente laboral, una persona sana físicamente es un colaborador con mayor compromiso en sus labores diarias y por ende con mejor ambiente laboral.

Por otro lado las empresas deben concientizarse de que es tan importante una buena rentabilidad, como también lo es la salud laboral de los colaboradores que son quienes llevan a la compañía a conseguir los altos índices de rentabilidad.

En la actualidad el Ministerio de Relaciones Laborales avala actividades que propendan por disminuir la morbilidad profesional causada por riesgos laborales en el país, la evidencia trata de una forma integral la enfermedad profesional y en conjunto con las entidades de salud buscan prevenir y disminuir la enfermedad profesional en la empresa.

CONCLUSIONES

Con la realización de la presente tesis, aplicada al personal administrativo de la CEM Austrogas, se pudo determinar que existen factores psicosociales que están afectando a los trabajadores y de donde se desprende las siguientes conclusiones:

- De las variables analizadas se pudo determinar a través de la en la aplicación del Cuestionario para la Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo ISTAS 21, al personal administrativo de la CEM Austrogas, que el factor que más incidencia tiene es -Ritmo de trabajo con el 93,9%, seguido de Inseguridad sobre las condiciones de trabajo, con un porcentaje del 66,3 % y quizás ya en menor escala Exigencia Cuantitativas y Seguridad en el Empleo, ambas con el 48,5 %.
- Existen factores que también tienen una gran incidencia positiva como el Sentido en el Trabajo, con el 97 %, seguido de Conflicto Vertical y Reconocimiento cada uno con el 93,9 %, finalmente con el factor de Posibilidad de Desarrollo con el 75,8 %, lo que nos deja ver que hay un apoyo por parte de la administración hacia los trabajadores, para llevar a cabo sus actividades, así como también de desarrollo personal.

- Se ha demostrado que a través de las evaluaciones internas que la Administración ha realizado al personal de la empresa, son una base importante para poder sugerir la aplicación del método CopsoQ Ista 21, el mismo que se ajusta a las necesidades y realidad de la empresa.
- Con los Resultados obtenidos se puede determinar que los empleados del área administrativa de la CEM Austrogas están expuestos en gran medida a riesgos psicosociales, así como a continuas situaciones de estrés.
- Es importante indicar que se pudo realizar una guía para la implementación de pausas activas, la misma que recoge ejercicios que permitirán liberar tensiones físicas, así como también, ejercicios mentales y de respiración que permitirán a los empleados, reducir los niveles de estrés y como consecuencia de ello los riesgos psicosociales.

RECOMENDACIONES

Las recomendaciones que a continuación se harán son principalmente con el objeto de mejorar la situación de los empleados de la CEM Austrogas, así como incentivar a la administración ampliar la investigación de riesgos psicosociales:

- Se recomienda a la administración de la CEM Austrogas seguir haciendo las evaluaciones internas, con la finalidad de hacer un seguimiento de los resultados obtenidos.
- Se recomienda aplicar el método CopsoQ Ista 21 semestralmente a todo el personal de la CEM Austrogas, para saber en la que condiciones se encuentra el personal que no fue evaluado en la presente tesis.
- Se recomienda a la administración tomar acciones correctivas a la brevedad posible sobre los factores de riesgos psicosociales que más están afectando al personal administrativo de la CEM Austrogas.
- Comprometer a la alta dirección de la empresa asignar recursos suficientes, para la Prevención de Riesgos Psicosociales.

- Comprometer a la administración y organismos internos de la empresa como es el Comité de Seguridad para que sean partícipes activos, en los Planes de Acción a seguir.
- Se recomienda que se adopte como parte de la Cultura Organizacional de la CEM Austrogas la aplicación de la guía de implementación de las pausas activas, propuesta en el Capítulo IV de la presente tesis.
- Se recomienda que a través de la ejecución de la guía para la implementación de pausas activas, se haga el respectivo seguimiento y aplicación de datos estadísticos, con la finalidad de verificar la eficacia del mismo, esto nos permitirá actualizar o mejorar la guía antes mencionada.

Bibliografía

C.E.M AUSTROGAS. (2015). *AUSTROGAS*. Recuperado el 23 de SEPTIEMBRE de 2015, de <http://www.austrogas.com.ec/wp-content/uploads/2015/05/EstructuraOrganicaFuncionalAustrogas1.pdf>

B. Moreno, C. B. (2010). *Factores y Riesgos Psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Madrid, España: Universidad Autónoma de Madrid.

C.E.M AUSTROGAS. (2015). *AUSTROGAS*. Recuperado el 23 de SEPTIEMBRE de 2015, de <http://www.austrogas.com.ec/mision-y-vision/>

Centro de referencia de Organización de Trabajo y Salud. (2010). *Manual del método CoPsoQ istas 21 (versión 1.5) para la evaluación y prevención de riesgos psicosociales*. Barcelona: Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS).

Charles, G. (2010). *Enciclopedia de la Psicología*. Oceano.

Instituto de Prevención, Salud y Medio Ambiente . (2013). *Manual de Ergonomía y Psicología* . Fundación Mapfre.

Silvia Nogareda, M. B. (2011). *El Descanso en el Trabajo*. Centro Nacional de Condiciones de Trabajo.

Tabares, A. M. (2013). *Programa de Pausas Activas*. Medellín.

ANEXO 1



VERSIÓN MEDIA PARA EMPRESAS DE 25 O MÁS
TRABAJADORES/AS

INFORME PRELIMINAR DE LA EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN CEM AUSTROGAS

Informe generado por: N/A en fecha: 22 De octubre de 2015

El **objetivo** de este informe es reflejar la identificación, localización y valoración de la exposición a los riesgos psicosociales, así como otras cuestiones referentes a las condiciones de trabajo. El análisis de esta información en el grupo de trabajo, siguiendo la metodología propuesta en este informe y el manual del CoPsoQ-istas21, permitirá identificar el origen de los riesgos psicosociales y las medidas preventivas necesarias para eliminarlos o reducirlos, interviniendo sobre la organización del trabajo.



ÍNDICE DE CONTENIDOS

1. INTRODUCCIÓN	4
2. METODOLOGIA	5
3. PROCESO DE INTERVENCIÓN EN CEM AUSTROGAS	6
4. RESULTADOS EN CEM AUSTROGAS	8
4.1. TASA DE RESPUESTA	9
4.2. CONDICIONES DE TRABAJO	10
4.3. PREVALENCIA DE LA EXPOSICIÓN	18
4.3.1. Exposiciones	20

4.3.2. Localización de las exposiciones	21
4.4. EXPOSICIÓN DIMENSIÓN A DIMENSIÓN	22
4.4.1. ¿Cómo interpretar estos resultados .	22
4.4.2. Ritmo de trabajo	26
4.4.3. Inseguridad sobre las condiciones de trabajo	29
4.4.4. Exigencias cuantitativas	32
4.4.5. Inseguridad sobre el empleo	35
4.4.6. Conflicto de rol	38
4.4.7. Exigencias emocionales	41
4.4.8. Previsibilidad	44
4.4.9. Apoyo social de compañeros	47
4.4.10. Exigencias de esconder emociones	50
4.4.11. Influencia	53
4.4.12. Claridad de rol	56
4.4.13. Calidad de liderazgo	59
4.4.14. Doble presencia	61
4.4.15. Apoyo social de superiores	64
4.4.16. Sentimiento de grupo	66
4.4.17. Justicia	69
4.4.18. Posibilidades de desarrollo	72
4.4.19. Confianza vertical	75
4.4.20. Sentido del trabajo	78
4.4.21. Reconocimiento	81

ANEXOS	84
ANEXO I. CUESTIONARIO	84
ANEXO II. MATRIZ EXPOSICIÓN, ORIGEN Y MEDIDAS PREVENTIVAS	99
ANEXO III: MATRIZ PARA LA PLANIFICACIÓN DE LA ACTIVIDAD PREVENTIVA	100

1. INTRODUCCIÓN

Los factores de riesgo psicosocial son aquellas características de las condiciones de trabajo y, concretamente, de la organización del trabajo para las que existe evidencia científica que afectan la salud. Actúan a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos a los que también llamamos estrés. En términos de prevención de riesgos laborales, los factores psicosociales representan la exposición, la organización del trabajo es el origen de ésta, y el estrés el precursor de la enfermedad o el trastorno de salud que hay que evitar. Son muchas las enfermedades y los problemas de salud que se relacionan con los riesgos psicosociales, pero debemos destacar, por su importancia poblacional, los trastornos cardiovasculares y de la salud mental.

La Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL) determina los principios aplicables a la prevención. Los riesgos psicosociales, como los otros riesgos para la salud, deberán ser evitados y, si no se han podido evitar, evaluados y combatidos en origen (Art. 15 LPRL).

La **evaluación de riesgos psicosociales** es el primer paso de un proceso que, basado en el conocimiento y el diálogo social, pretende lograr una organización del trabajo más saludable. No es ni una investigación académica ni un instrumento de generación automática de soluciones. Su objeto es obtener información y utilizarla para adoptar medidas preventivas en origen (Art 16 LPRL y Art. 2.3 y 3.1 del Reglamento de los Servicios de Prevención, RSP- RD 39/1997).

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

Como señala la LPRL (Art. 16) la evaluación de riesgos y la planificación de la actividad preventiva son los instrumentos esenciales para la gestión y la aplicación del plan de prevención, y ambas actividades deberán estar plasmadas en sendos documentos (Art. 23 LPRL y Art. 7 del RSP). **Este informe identifica, localiza y valora la exposición a riesgos psicosociales.** Se deberá discutir en el seno del Grupo de Trabajo para identificar las condiciones de trabajo que se encuentran en el origen de las exposiciones detectadas y acordar las medidas de prevención necesarias. Con el resultado de este trabajo podremos configurar el Informe de Evaluación de Riesgos Psicosociales que contendrá el detalle de las exposiciones y sus orígenes así como las propuestas de medidas preventivas.

Durante el proceso de evaluación las medidas preventivas que se acuerden se concretarán y se implementarán. Las medidas preventivas acordadas que no puedan

llevarse a cabo de forma inmediata serán priorizadas y concretadas en una planificación específica de actividades preventivas.

El método CoPsoQ-istas21 es la adaptación al Estado español del Copenhagen Psychosocial Questionnaire que es un instrumento de referencia en la disciplina de Psicología Laboral **a nivel internacional**.

Es un método de evaluación orientado a la prevención: identifica los riesgos al menor nivel de complejidad posible (20 dimensiones), localiza y valora la exposición y facilita el diseño de medidas preventivas. Es una herramienta socio-técnica que combina el método científico (qué hay que medir y cómo), una visión de proceso (“paso a paso” de la prevención) y el diálogo social (acuerdo entre agentes).

Sus principales características son:

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

b) Está concebido para evaluar **cualquier tipo de empleo**, en cualquier sector de actividad económica, y puede ser utilizado para evaluar todos los puestos de trabajo de una misma organización, ya sea empresa privada o administración pública.

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

d) Se fundamenta, operativamente, en la **participación** de los **diferentes agentes** en la empresa: trabajadores/as y sus representantes así como directivos/as integran el Grupo de Trabajo, que organiza y acuerda todas las fases del **proceso de intervención** y que cuenta para ello con el asesoramiento del personal técnico. Así, se nutre de la complementariedad de los conocimientos y experiencias diversas, fomenta la implicación activa de todos los agentes para lograr una prevención eficaz y cumple con las obligaciones legales (Art. 14, 18, 33, 34, 36 LPRL).

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

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

g) La presentación de los resultados se expone para **distintas unidades de análisis**. Por defecto siempre se presentan 4: conjunto del ámbito de evaluación (empresa habitualmente), puesto de trabajo (Art. 4.1.a RSP), sexo y departamento o sección.

2. METODOLOGIA

También es posible obtener resultados de otras 4 unidades de análisis, a partir de la aplicación informática. De esta manera se localizan las exposiciones y se facilita la identificación y concreción de medidas preventivas (Art. 4 RSP).

h) “Triangula” **los resultados**, es decir, éstos requieren una **interpretación discutida y acordada en el seno del Grupo de Trabajo**, lo que constituye la mayor garantía de objetividad y facilita que las medidas preventivas propuestas sean factibles y oportunas.

i) Es de utilización **pública y gratuita**.

j) El proceso del método garantiza la elaboración de los documentos de evaluación de riesgos y de planificación de la acción preventiva (Art. 23 LPRL, Art. 7 RSP) y el cumplimiento riguroso de los requisitos legales aplicables.

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

La firma del acuerdo para la realización de la evaluación de riesgos psicosociales y la planificación de la actividad preventiva, utilizando el método COPSOQ-ISTAS21, se ha realizado en Cuenca, 19 de Octubre de 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 es: N/A en calidad de N/A.
- Realizar la evaluación en el conjunto de la empresa.

Adaptación del cuestionario.

El trabajo de adaptación de las preguntas que pueden modificarse o suprimirse ha sido realizado por el GT entre 19/10/2015 y 31/10/2015.

El cuestionario puede verse en el Anexo I de este informe.

Información, distribución y recogida.

El trabajo de campo se ha iniciado en fecha 23/10/2015 y ha terminado en fecha 31/10/2015.

El Comité de Seguridad y Salud ha informado a la plantilla mediante reuniones (sesiones presenciales). Ha realizado la distribución del cuestionario.

La respuesta del cuestionario se ha realizado.

Ha realizado la recogida de los cuestionarios mediante.

3. PROCESO DE INTERVENCIÓN EN CEM AUSTROGAS

Informe preliminar para la evaluación de riesgos psicosociales.

La informatización de datos ha sido realizada por Ing. Andrés Murillo, se ha iniciado en fecha 22/10/2015 y finalizado en fecha 31/10/2015.

El Informe preliminar se ha generado en fecha 22/10/2015.



¿CÓMO CONTINUAR EL PROCESO?

El proceso de intervención preventiva deberá seguir los pasos que a continuación se enuncian. Éstos 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 apartado 4) y en el manual.

B. Elaboración del documento de Evaluación de riesgos.

Las conclusiones del GT entorno 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 de este documento. 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. Éstas se incorporarán en la planificación de la actividad preventiva general que esté en vigor en esos momentos en la empresa, identificando plazos, recursos y responsables.

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 de este documento (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.

4. RESULTADOS EN CEM AUSTROGAS

4.1. TASA DE RESPUESTA

La tasa de respuesta en CEM AUSTROGAS ha sido del 97.1% (contestaron 33 trabajadores/as de los 34 a los que se les suministró el cuestionario).

La tabla siguiente muestra la tasa de respuesta por las unidades de análisis: puesto de trabajo y departamento o sección.

Tabla 1: Tasa de respuesta por unidades de análisis

Unidad de análisis	Tasa de respuesta para cada categoría
Puesto de trabajo	Puesto de trabajo 100.0% [N=1] Administrativo 1600.0% [N=32]
Departamento o sección	A 3200.0% [N=32] B 50.0% [N=1] (*) C 0.0% [N=0] (*) D 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"

CÓMO CONTINUAR:

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



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

Si es el caso, podemos seguir adelante con la interpretación de los resultados.

Si una o más tasas de respuesta son inferiores al 60%, el GT deberá preguntarse dos cuestiones:

- ¿Qué explicación tiene cada una de las tasas de respuesta inferiores al 60%? Por ejemplo, podría ser que el trabajo de campo haya sido interferido por alguna circunstancia no prevista (personal de vacaciones, de permiso o trabajando fuera del centro) o que la distribución del cuestionario, la información a la plantilla o la recogida de cuestionarios haya sido deficiente en alguna sección, puesto de trabajo, turno..., etc.
- La causa, o causas, detectadas ¿tiene solución?, ¿podemos repetir alguna parte del proceso? Por ejemplo, distribuir de nuevo el cuestionario en alguna sección o turno, entre el personal que se reincorpora después de vacaciones, baja o permiso...

Si los problemas detectados tienen solución, el GT debe acordar las acciones necesarias para hacerla posible. Por ejemplo, repetir el trabajo de campo en algún puesto de trabajo, etc. En este caso, deberá darse una importancia especial a informar correctamente a la plantilla tanto del problema detectado como de la solución propuesta.

Si por el contrario no se encuentran causas solucionables, el GT deberá decidir qué información puede utilizarse con confianza o debe ser cuestionada. Por ejemplo, la tasa de respuesta puede ser inferior al 60% sólo para algún puesto de trabajo ocupado por pocas personas reacias a participar. En este caso, los datos de la evaluación son válidos para los demás puestos, pero podrían no serlo para el puesto afectado. El GT podrá seguir adelante y decidir alguna forma de obtención de información complementaria, o de contraste de la obtenida, para evaluar el puesto afectado.

4.2. CONDICIONES DE TRABAJO

Las tablas siguientes nos dan pistas sobre las condiciones de trabajo que pueden estar en el origen de las exposiciones detectadas como problemáticas en CEM AUSTROGAS (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 2: Edad

Menos de 31 años	14	42.4%
Entre 31 y 45 años	14	42.4%
Más de 45 años	5	15.2%
No contesta	0	
Total	33	

Distribución de la plantilla por **PUESTOS DE TRABAJO Y DEPARTAMENTOS/SECCIONES.**

Tabla 3: Puesto de trabajo

Puesto de trabajo	1	3.0%
Administrativo	32	97.0%
No contesta	0	

Total 33

Tabla 4: Departamento/Sección

Indica en qué departamento o sección trabajas en la actualidad. Señala únicamente una opción.	N	%
A	32	97.0%
B	1	3.0%
C	0	0.0%
D	0	0.0%
No contesta	0	
Total	33	

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

Tabla 5: Movilidad funcional

Generalmente no	12	36.4%
Sí, generalmente de nivel superior	2	6.1%
Sí, generalmente de nivel inferior	1	3.0%
Sí, generalmente del mismo nivel	7	21.2%
Sí, tanto de nivel superior, como de nivel inferior, como del mismo nivel	9	27.3%
No lo sé	2	6.1%
No contesta	0	
Total	33	

¿En el último año ¿tus superiores te han consultado sobre cómo mejorar la forma de producir	N	%
Siempre + Muchas veces	14	42.4%
Algunas veces	10	30.3%
Sólo alguna vez + Nunca	9	27.3%
No contesta	0	
Total	33	

Características relativas a la **CONTRATACIÓN.**

Tabla 7: Relación laboral

¿Qué tipo de relación laboral tienes con CEM AUSTROGAS?	N	%
Soy fijo (tengo un contrato indefinido,...)	30	90.9%
Soy fijo discontinuo	1	3.0%
Soy temporal con contrato formativo (contrato temporal para la formación, en prácticas)	2	6.1%
No contesta	0	

Total

33

Tabla 8: Antigüedad

Menos de 30 días	0	0.0%
Entre 1 año y hasta 3 años	10	30.3%
Más de 3 años y hasta 6 años	8	24.2%
Más de 6 años y hasta 10 años	7	21.2%
Más de 10 años y hasta 15 años	7	21.2%
Más de 20 años	1	3.0%
No contesta	0	
Total	33	

Características relativas a la JORNADA.

Tabla 9: Horas semanales

¿Habitualmente ¿cuántas horas trabajas a la semana para CEM AUSTROGAS?	N	%
30 horas o menos	2	6.1%
De 31 a 35 horas	1	3.0%
De 36 a 40 horas	12	36.4%
De 41 a 45 horas	17	51.5%
Más de 45 horas	1	3.0%
No contesta	0	
Total	33	

Tabla 10: Horario

¿Cuál es tu horario de trabajo?	N	%
Jornada partida (mañana y tarde)	28	84.8%
Turno fijo de mañana	5	15.2%
Turno fijo de tarde	0	0.0%
No contesta	0	
Total	33	

Tablas 11, 12 y 13. Adaptabilidad del tiempo de trabajo

Tabla 11:

No tengo ningún margen de adaptación en relación a la hora de entrada y salida	29	90.6%
Puedo elegir entre varios horarios fijos ya establecidos	1	3.1%
Tengo hasta 30 minutos de margen	2	6.3%
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	1	
Total	33	

Tabla 12:

¿Si tienes algún asunto personal o familiar ¿puedes dejar tu puesto de trabajo al menos una hora?	N	%
Siempre + Muchas veces	12	36.4%
Algunas veces	12	36.4%
Sólo alguna vez + Nunca	9	27.3%
No contesta	0	
Total	33	

Tabla 13:

¿Puedes decidir cuándo haces un descanso?	N	%
Siempre + Muchas veces	7	21.2%
Algunas veces	11	33.3%
Sólo alguna vez + Nunca	15	45.5%
No contesta	0	
Total	33	

Tablas 14 y 15. Días laborables

Tabla 14:

¿Habitualmente ¿cuántos sábados al mes trabajas?	N	%
Ninguno	14	42.4%
Alguno excepcionalmente	12	36.4%
Un sábado al mes	0	0.0%
Dos sábados	4	12.1%
Tres ó más sábados al mes	3	9.1%
No contesta	0	
Total	33	

Ninguno

	29	87.9%
Alguno excepcionalmente	3	9.1%
Un domingo al mes	0	0.0%
Dos domingos	1	3.0%
Tres ó más domingos al mes	0	0.0%
No contesta	0	
Total	33	

Tablas 16 y 17. Exigencias de disponibilidad

Tabla 16:

¿Con qué frecuencia te cambian la hora de entrada y salida o los días que tienes establecido trabajar?	N	%
Siempre + Muchas veces	0	0.0%
Algunas veces	2	6.1%
Sólo alguna vez + Nunca	31	93.9%
No contesta	0	
Total	33	

Tabla 17:

¿Habitualmente ¿cuántos días al mes prolongas tu jornada como mínimo media hora?	N	%
Ninguno	7	21.2%
Algún día excepcionalmente	12	36.4%
De 1 a 5 días al mes	8	24.2%
De 6 a 10 días al mes	3	9.1%
11 o más días al mes	3	9.1%
No contesta	0	
Total	33	

Tabla 18: Trabajo doméstico-familiar

Soy la/el principal responsable y hago la mayor parte de tareas familiares y domésticas	10	30.3%
Hago aproximadamente la mitad de las tareas familiares y domésticas	9	27.3%
Hago más o menos una cuarta parte de las tareas familiares y domésticas	8	24.2%
Sólo hago tareas muy puntuales	5	15.2%
No hago ninguna o casi ninguna de estas tareas	1	3.0%
No contesta	0	
Total	33	

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

Tabla 19:

	N	%
En tu departamento o sección falta personal		
Siempre + Muchas veces	10	31.3%
Algunas veces	5	15.6%
Sólo alguna vez + Nunca	17	53.1%
No contesta	1	
Total	33	

Tabla 20:

	N	%
La planificación es realista		
Siempre + Muchas veces	24	72.7%
Algunas veces	8	24.2%
Sólo alguna vez + Nunca	1	3.0%
No contesta	0	
Total	33	

Tabla 21:

	N	%
La tecnología (máquinas, herramientas, ordenadores...) con la que trabajas es la adecuada y funciona correctamente		
Siempre + Muchas veces	29	90.6%
Algunas veces	3	9.4%
Sólo alguna vez + Nunca	0	0.0%
No contesta	1	
Total	33	

Características relativas al **SALARIO**.

Tabla 22: Salario

	N	%
300 euros o menos	1	3.0%
Entre 301 y 450 euros	4	12.1%
Entre 451 y 600 euros	7	21.2%
Entre 601 y 750 euros	3	9.1%
Entre 751 y 900 euros	11	33.3%
Entre 901 y 1.200 euros	4	12.1%
Entre 1.201 y 1.500 euros	2	6.1%
Entre 1.501 y 1.800 euros	1	3.0%
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	33	

Tabla 23: Composición del salario

Tu salario es:	N	%
Fijo	32	97.0%
Una parte fija y otra variable	1	3.0%
Todo variable (a destajo, a comisión)	0	0.0%
No contesta	0	
Total	33	

Tabla 24: Correspondencia trabajo-salario

¿El trabajo que realizas se corresponde con la categoría o grupo profesional que tienes reconocida salarialmente?	N	%
Sí	16	50.0%
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)	11	34.4%
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)	0	0.0%
No lo sé	5	15.6%
No contesta	1	
Total	33	

La tabla siguiente muestra la **PROMOCIÓN**.

Tabla 25: Promoción

No	15	45.5%
Sí, una vez	12	36.4%
Sí, dos veces	4	12.1%
Sí, tres o más veces	2	6.1%
No contesta	0	
Total	33	

4.3. 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 CEM AUSTROGAS, para cada puesto de trabajo, departamento o sección y por sexo (si no se ha eliminado). Se pretende dar una imagen rápida, una foto, de cuál es la situación de exposición a riesgos psicosociales en CEM AUSTROGAS y de su localización y posibles desigualdades. Para profundizar en el análisis es necesario trabajar la información del apartado 4.4.

4.3.1. EXPOSICIONES

La tabla 26 presenta la **prevalencia de exposición en CEM AUSTROGAS** (conjunto del ámbito de evaluación). Los datos están ordenados según el porcentaje de trabajadores/as 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 punto 4.4.

Tabla 26: Exposiciones en CEM AUSTROGAS ordenadas en función del porcentaje de trabajadores/as en la situación más desfavorable para la salud (rojo)

	Dimensión	Más Desfavorable	Situación	Más favorable
	Ritmo de trabajo	93.9	6.1	0
	Inseguridad sobre las condiciones de trabajo	63.6	21.2	15.2
	Exigencias cuantitativas	48.5	33.3	18.2
	Inseguridad sobre el empleo	48.5	36.4	15.2
	Conflicto de rol	43.8	37.5	18.8
	Exigencias emocionales	39.4	36.4	24.2
	Previsibilidad	33.3	33.3	33.3
	Apoyo social de compañeros	27.3	45.5	27.3
	Exigencias de esconder emociones	24.2	18.2	57.6
	Influencia	21.2	39.4	39.4
	Claridad de rol	21.2	36.4	42.4
	Calidad de liderazgo	21.2	36.4	42.4
	Doble presencia	18.8	53.1	28.1
	Apoyo social de superiores	18.2	18.2	63.6
	Sentimiento de grupo	15.6	25	59.4
	Justicia	12.1	21.2	66.7
	Posibilidades de desarrollo	9.1	15.2	75.8
	Confianza vertical	6.1	0	93.9

PROBLEMÁTICAS Sentido del trabajo
O FAVORABLES Reconocimiento

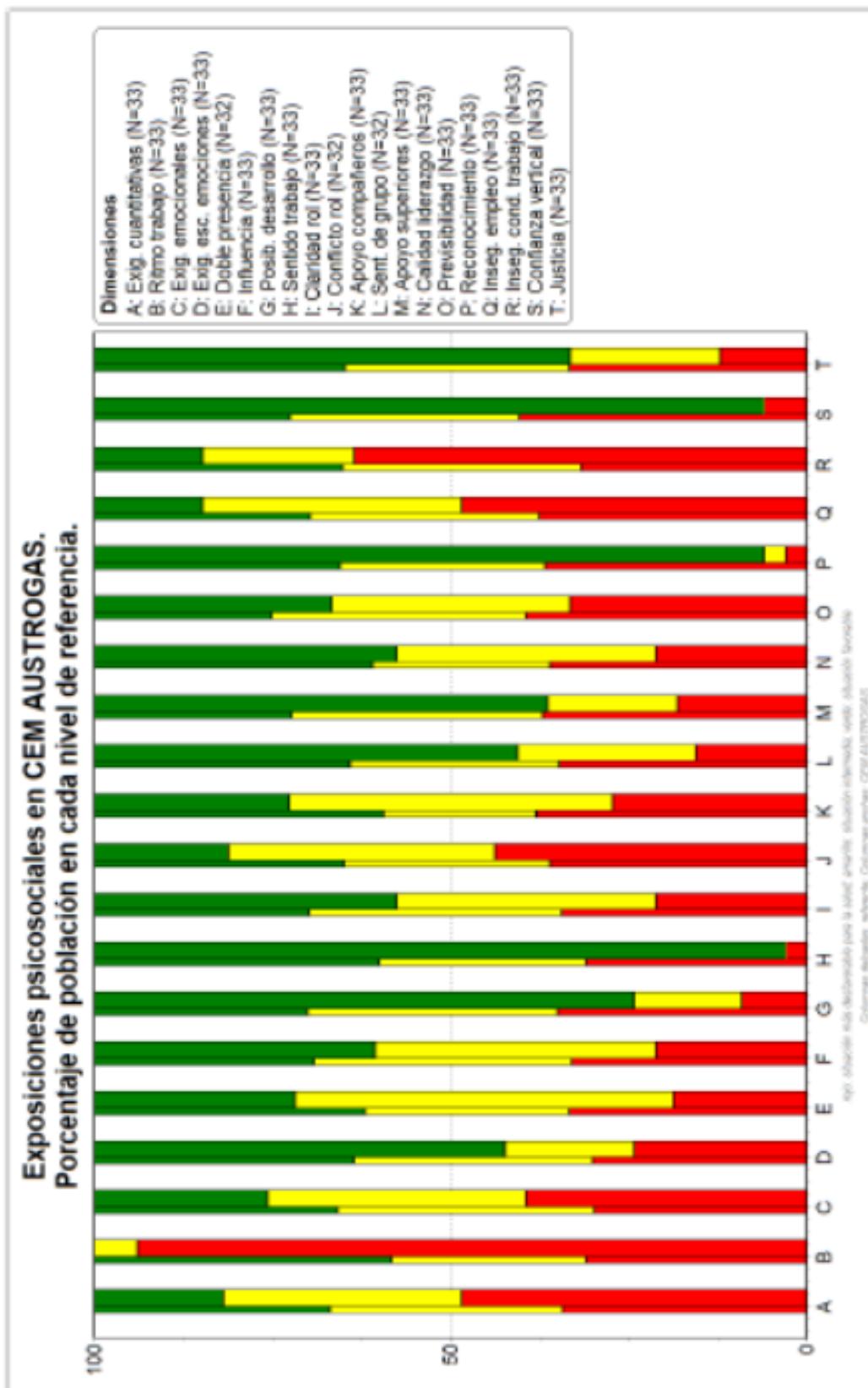


Rojo: *tercil más desfavorable para la salud*, **Amarillo:** *tercil intermedio*, **Verde:** *tercil más favorable para la salud*

La misma información aparece en el gráfico, 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 nos 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 apartado 4.4.**



4.3.2. Localización de las exposiciones

En la tabla 27, para cada puesto de trabajo, para cada departamento o sección y por sexo (si no se ha eliminado) se presenta la situación de exposición que incluye una mayor proporción de trabajadores/as. De esta manera se tiene una idea de qué puestos de trabajo, departamento o secciones y sexo 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** (si las hay) para cada una de las dimensiones de riesgo.

Para profundizar en el análisis es necesario trabajar la información del apartado 4.4.

Tabla 27: Localización de las exposiciones en CEM AUSTROGAS

		Exigencias cuantitativas	Ritmo de trabajo	Exigencias emocionales	Exigencias de esconder	Doble presencia	Influencia	Posibilidades de desarrollo	Sentido del trabajo	Claridad de rol	Conflicto de rol	Apoyo social de compañeros	Sentimiento de grupo	Apoyo social de superiores	Calidad de liderazgo	Previsibilidad	Reconocimiento	Inseguridad sobre el empleo	Inseguridad sobre las	Confianza vertical	Justicia
Puestos	Pesto de trabajo	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde
	Administrativo	Rojo	Rojo	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde
Departamentos	A	Rojo	Rojo	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde
	B	Verde	Rojo	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde	Verde
	C																				
	D																				

4.4. 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/as expuestos a la situación más desfavorable para la salud (rojo) - según resultados presentados en punto 4.3.1. de este informe.

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 CEM AUSTROGAS:** En una frase se presenta el porcentaje de trabajadores/as en situación de exposición desfavorable, intermedia y favorable (rojo, amarillo y verde). Son los datos presentados en el apartado 4.3.1.

- **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 estamos analizando. Cada dimensión de exposición tiene entre 2 y 4 preguntas asociadas. De esta manera se pueden describir las características concretas de la exposición en CEM AUSTROGAS, facilitando la determinación de su origen.
- **PREVALENCIA DE EXPOSICIÓN POR PUESTO DE TRABAJO, SEXO Y DEPARTAMENTO:** Para cada dimensión se presentan tres gráficos: uno que muestra la prevalencia de exposición (rojo, amarillo y verde) para cada puesto de trabajo, otro, para cada departamento ó sección y otro gráfico que muestra la prevalencia por sexo (si no se ha eliminado por razones de anonimato). 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 punto 4.3.2. de este informe.

4.4.1. ¿Cómo interpretar estos resultados?

Todos estos datos deben ser interpretados en el seno del grupo de trabajo en base al conocimiento derivado de la experiencia de sus miembros, con el fin de concluir sobre las características concretas de la organización del trabajo origen de las exposiciones y sobre la propuesta de medidas preventivas para eliminar o reducir dichas exposiciones.

Para interpretar los datos de este informe se debe haber leído el epígrafe 5.2. del manual del método y se deben seguir las pautas que a continuación se plantean. Así mismo se utilizará la matriz “exposición, origen y medidas preventivas”, para plasmar los resultados de la discusión de cada dimensión. Esta matriz se encuentra en el anexo II de este informe y se puede descargar en formato electrónico modificable desde la web del método (www.istas21.copsq.net), está en la pestaña recursos.

PAUTAS

Leed estas pautas a la vez que leéis los resultados (desde el apartado 4.4.2 al 4.4.21), si no es muy difícil seguir las explicaciones.

Se trabajará dimensión a dimensión, es decir, el GT no pasará a la discusión de la siguiente dimensión hasta que no se haya llegado a la discusión de medidas preventivas de la dimensión que se está trabajando.

1) Leed con atención la definición de la dimensión para comprender los resultados de la exposición y obtener pistas sobre sus posibles orígenes.

2) Fijaos en los gráficos. Tienen dos columnas. Las columnas gruesas representan los distintos puestos de trabajo, departamentos o sexos de la empresa evaluada y nos indican la localización de la exposición. La columna delgada es la población de referencia, representativa de los asalariados y asalariadas en España.

- La diferencia entre las columnas gruesas y delgadas nos 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.

- En un mismo gráfico, las diferencias notables entre columnas gruesas de las zonas en rojo, amarillo y verde muestran la localización de las exposiciones y las posibles desigualdades de exposición. Cuanto más grande es la diferencia entre columnas gruesas de trabajadores en rojo, amarillo o verde, más desigualdades de exposición entre puestos de trabajo, departamentos o sexo en la empresa.

¿CÓMO HACERLO?

- Para cada gráfico, identificad qué columnas gruesas presentan una proporción de trabajadores en rojo mayor a la población de referencia (columna delgada). Anotad en la primera columna de la matriz, qué puestos de trabajo, sexo y departamentos/secciones son, las trabajaréis primero. Si todas las columnas gruesas sobrepasan el 50% de prevalencia en situación desfavorable, deberemos considerar que la exposición es generalizada, hay que trabajar para todos los puestos o todos departamentos o ambos sexos.

- Fijaos en cada gráfico en las diferencias entre columnas gruesas. Cuanto más grande es la diferencia entre columnas gruesas de trabajadores en rojo, amarillo o verde, más desigualdades de exposición entre puestos de trabajo, departamentos o sexo en la empresa. Anotad en la primera columna de la matriz los puestos, departamentos y sexo que estén peor (que tengan más rojo o amarillo). Los trabajaréis primero.

3) Análisis de la tabla de respuestas a las preguntas asociadas a la dimensión.

Esta información ayuda a concretar las características de la exposición en CEM AUSTROGAS y orienta sobre su origen. Para ello tenemos que identificar qué preguntas concentran un mayor porcentaje de plantilla en las respuestas negativas, es decir, en las que contribuyen a unas peores condiciones de trabajo.

¿CÓMO HACERLO?

- Identificad qué pregunta/s concentran los mayores porcentajes de respuesta en los extremos (siempre + muchas veces (ó en gran medida y en buena medida); nunca + casi nunca (ó en alguna medida o en ninguna medida). Mirad también el porcentaje de "algunas veces" (ó en cierta medida).

- Decidid si son respuestas negativas, es decir, si se corresponden con las peores condiciones de trabajo para esa pregunta.

- Anotadlas en la segunda columna de la matriz. Así concretáis cuáles son los aspectos problemáticos de la exposición.

4) Consultad el punto 4.2. de este informe y buscad las condiciones de trabajo relacionadas con los aspectos problemáticos de la exposición. Anotad los datos de las condiciones de trabajo relacionadas en la segunda columna de la matriz.

5) También han de tenerse en cuenta los resultados de otras exposiciones relacionadas. La mayor parte de las veces las exposiciones que hay que consultar se indican en la definición de la dimensión. Anotad las conclusiones en la segunda columna de la matriz.

Si se considera que para alguna dimensión los datos que se presentan en este informe no son suficientes, existe la posibilidad de obtener los resultados cruzados de las otras unidades de análisis: edad, antigüedad, relación laboral y horario. Estos resultados no aparecen en este informe pero se pueden generar haciendo un clic en la aplicación informática (en el apartado “resultados adicionales”). El GT en la discusión de resultados decidirá si necesita estos datos. Será el servicio de prevención quien los facilitará.

6) Teniendo en cuenta la información analizada en los 5 pasos anteriores, se trata de discutir qué condición(es) de trabajo origina(n) esta exposición. A la vista de los resultados y teniendo en cuenta el conocimiento de la empresa derivado de la experiencia de los miembros del grupo de trabajo, contestar la siguiente pregunta: ¿qué aspectos de la organización del trabajo hacen que la exposición sea desfavorable para la salud?. Anotad los resultados de la discusión en la tercera columna de la matriz. Puede que se repitan aspectos anotados en la segunda columna y que se añadan otros relativos a condiciones de trabajo que no se identifican en el apartado 4.2. de este informe.

7) Seguidamente se trata de discutir cómo podemos cambiar las condiciones de trabajo que están en el origen de esta exposición a fin de eliminarla o reducirla.

¿CÓMO HACERLO?

- Identificad qué medidas preventivas pueden ser útiles y anotad los resultados de la discusión en la cuarta columna de la matriz.

Tanto para la discusión del origen de las exposiciones como para la de medidas preventivas se recomienda la lectura de los anexos del manual del método, en los que podéis encontrar ejemplos y orientaciones muy útiles.

Para establecer las medidas preventivas se tendrán en cuenta los requerimientos legales del artículo 15 de la LPRL: combatir los riesgos en su origen y adaptar el trabajo a la persona en lo que respecta a la concepción del puesto, la elección de equipos y métodos de trabajo y producción, para atenuar el trabajo monótono y repetitivo.

Las medidas preventivas acordadas por el GT se podrán en marcha durante el proceso de evaluación de riesgos. 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.

Las medidas preventivas se planificarán utilizando la matriz para la planificación de la actividad preventiva (anexo III de este informe).

Tras el acuerdo sobre el origen de las exposiciones y las medidas preventivas de todas las exposiciones desfavorables, finalizará la evaluación de riesgos. El informe final de evaluación de riesgos se conformará de este informe más las matrices de exposición, origen y medidas preventivas que se hayan ido rellenando.

Las medidas preventivas acordadas que no puedan llevarse a cabo de forma inmediata serán priorizadas y concretadas por el GT en el plan específico de actividades preventivas, identificando plazos, recursos y responsables

NOTA 1: A lo largo de las fases de interpretación de resultados y acuerdo de medidas preventivas e implementación de las mismas, el GT identificará y desarrollará las acciones de información y participación de la plantilla.

Nota 2: Con el fin de dar cumplimiento a la norma en cuanto a los organismos y agentes con capacidad negociadora, tanto el documento de evaluación de riesgos, como el de 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 empresarial en la empresa).

4.4.2. Ritmo de trabajo

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

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

Prevalencia de la exposición. Un 93.9% de trabajadores/as de CEM AUSTROGAS está expuesto a la situación más desfavorable, un 6.1% a la intermedia y un 0% a la más favorable para la salud respecto al Ritmo de trabajo.

Tabla 28: Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas al Ritmo de trabajo.

	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca	No contesta
	%	%	%	N
¿tienes que trabajar muy rápido?	81.8 [N=27]	15.2 [N=5]	3.0 [N=1]	[N=0]
	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?	93.9 [N=31]	6.1 [N=2]	0.0 [N=0]	[N=0]
¿el ritmo de trabajo es alto durante toda la jornada?	81.8 [N=27]	12.1 [N=4]	6.1 [N=2]	[N=0]

Gráfico 2. Prevalencia de exposición por puesto de trabajo

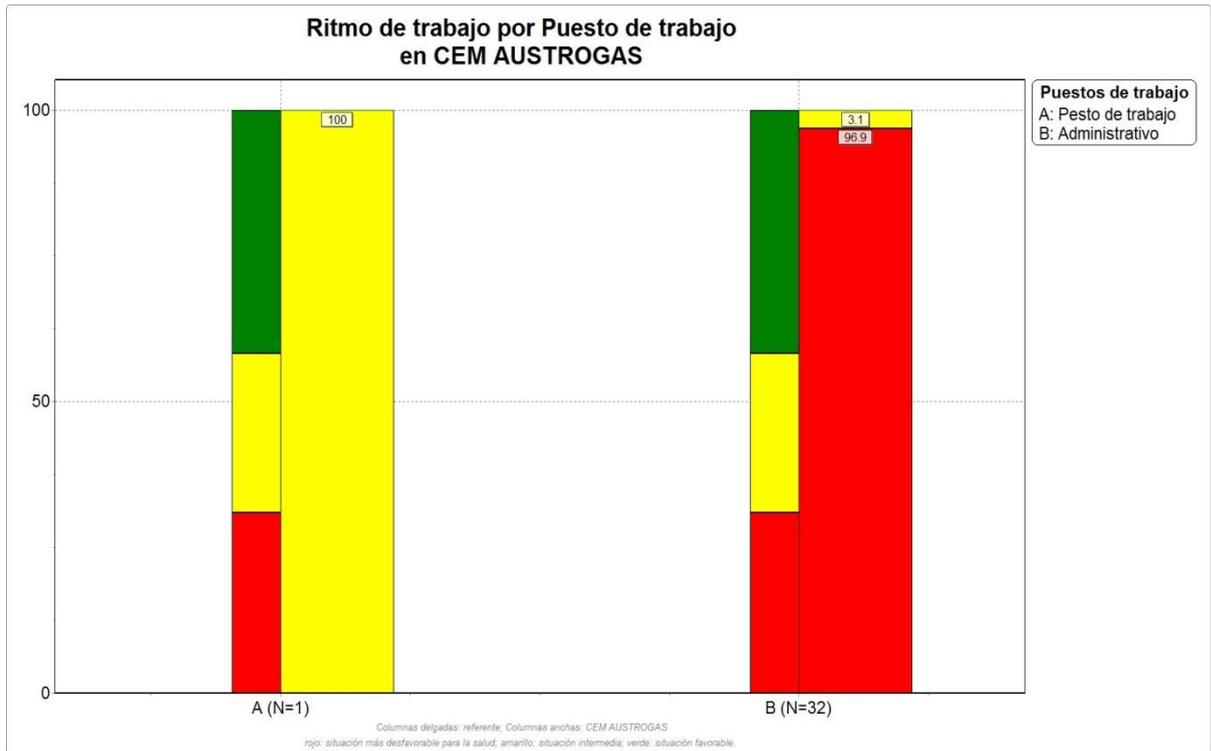
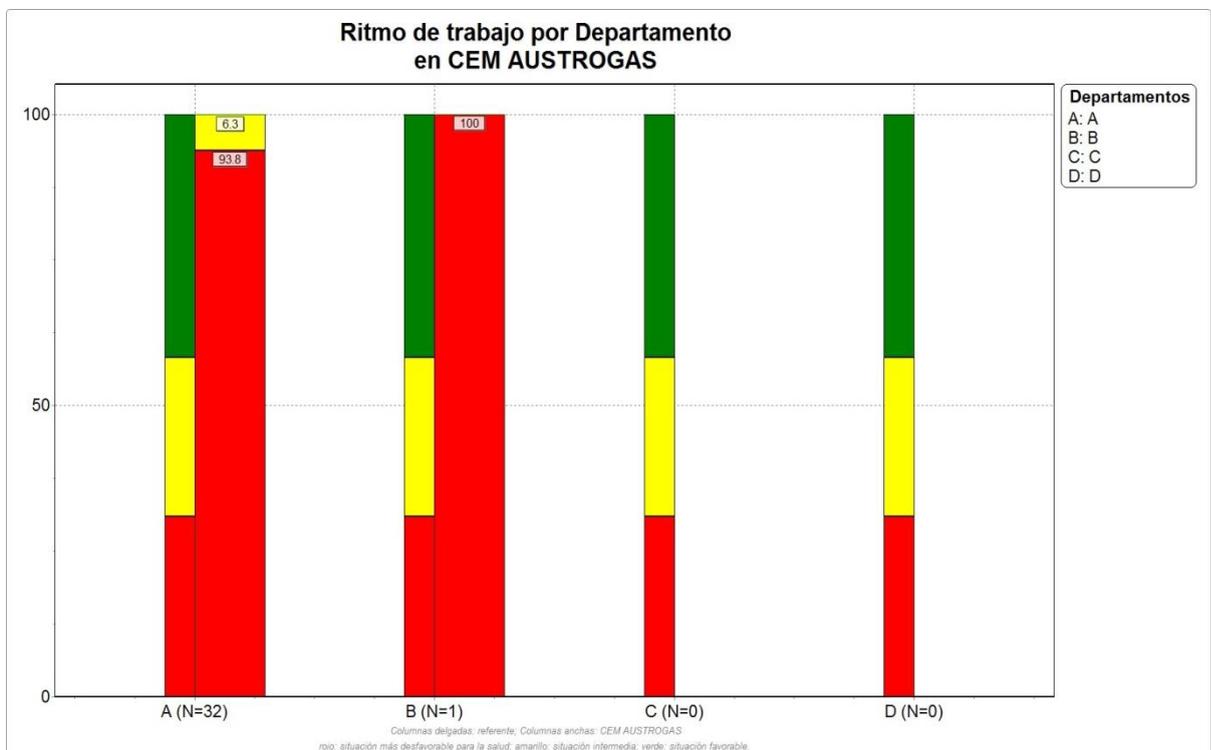


Gráfico 3. Prevalencia de exposición por departamento



El GT debe discutir estos resultados y proponer medidas preventivas siguiendo los pasos indicados en el apartado 4.4.1. y en el epígrafe 5.2 del manual del método.

4.4.3. 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. Éstas, 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 o trabajadora.

Prevalencia de la exposición. Un 63.6% de trabajadores/as de CEM AUSTROGAS está expuesto a la situación más desfavorable, un 21.2% a la intermedia y un 15.2% a la más favorable para la salud respecto a la Inseguridad sobre las condiciones de trabajo.

Tabla 29: 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?	24.2 [N=8]	18.2 [N=6]	57.6 [N=19]	[N=0]
¿si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida...) contra tu voluntad?	42.4 [N=14]	18.2 [N=6]	39.4 [N=13]	[N=0]
¿si te cambian de tareas contra tu voluntad?	42.4 [N=14]	21.2 [N=7]	36.4 [N=12]	[N=0]
si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especies...)?	60.6 [N=20]	18.2 [N=6]	21.2 [N=7]	[N=0]

Gráfico 4. Prevalencia de exposición por puesto de trabajo

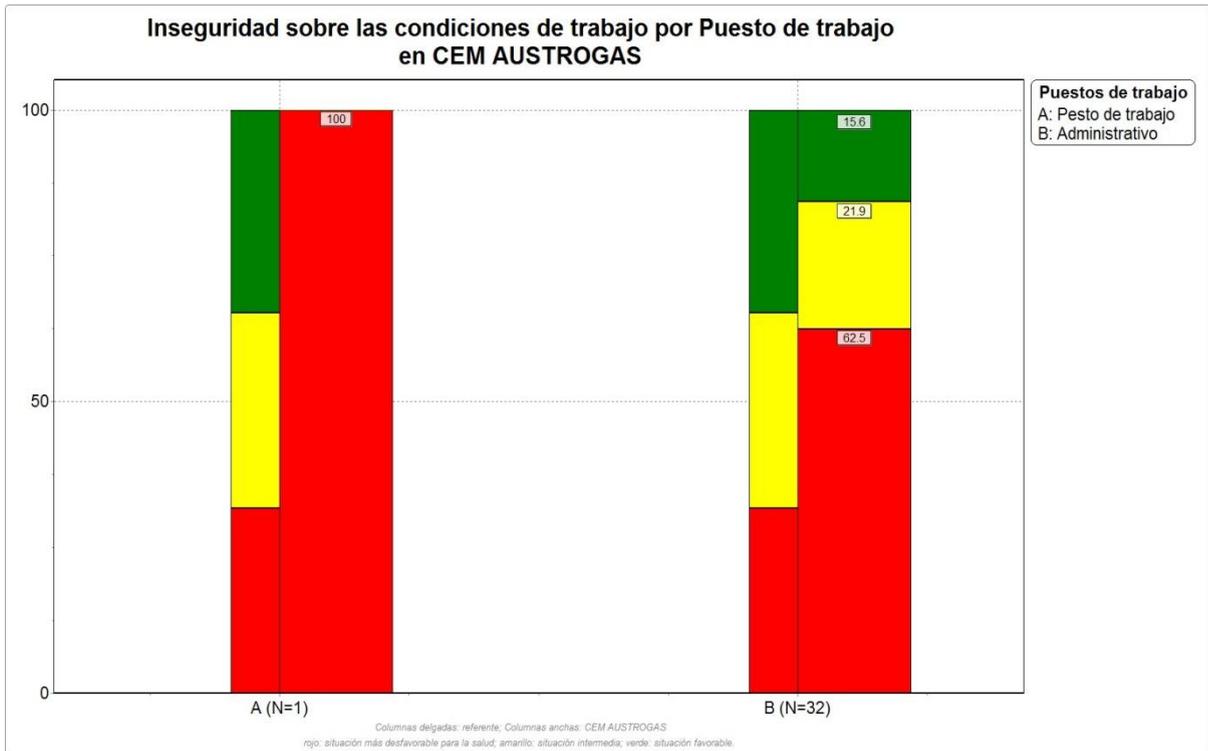


Gráfico 5. Prevalencia de exposición por departamento



El GT debe discutir estos resultados y proponer medidas preventivas siguiendo los pasos indicados en el apartado 4.4.1. y en el epígrafe 5.2 del manual del método.

4.4.4. 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 48.5% de trabajadores/as de CEM AUSTROGAS está expuesto a la situación más desfavorable, un 33.3% a la intermedia y un 18.2% a la más favorable para la salud respecto a las Exigencias cuantitativas.

Tabla 30: Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a las Exigencias cuantitativas.

	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca	No contesta
	%	%	%	N
¿la distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?	21.2 [N=7]	30.3 [N=10]	48.5 [N=16]	[N=0]
¿te resulta imposible acabar tus tareas laborales?	9.1 [N=3]	21.2 [N=7]	69.7 [N=23]	[N=0]
¿te retrasas en la entrega de tu trabajo?	9.1 [N=3]	24.2 [N=8]	66.7 [N=22]	[N=0]
¿tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo?	51.5 [N=17]	33.3 [N=11]	15.2 [N=5]	[N=0]

Gráfico 6. Prevalencia de exposición por puesto de trabajo

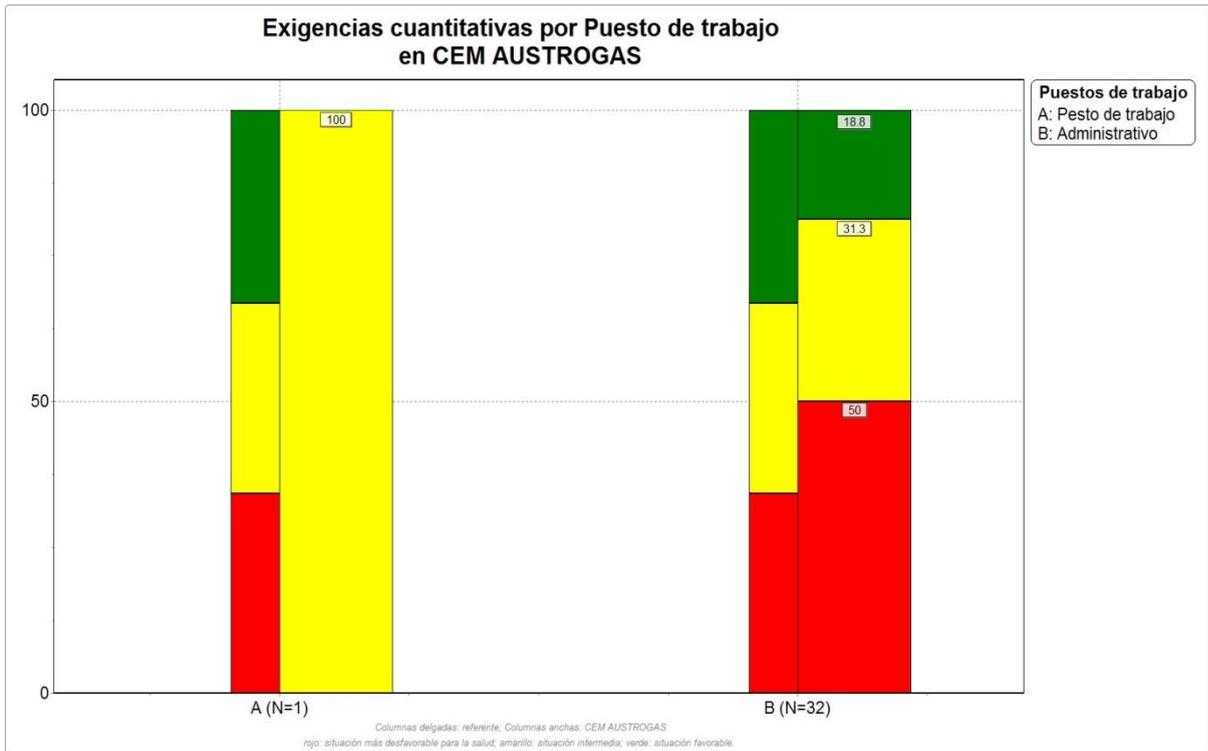
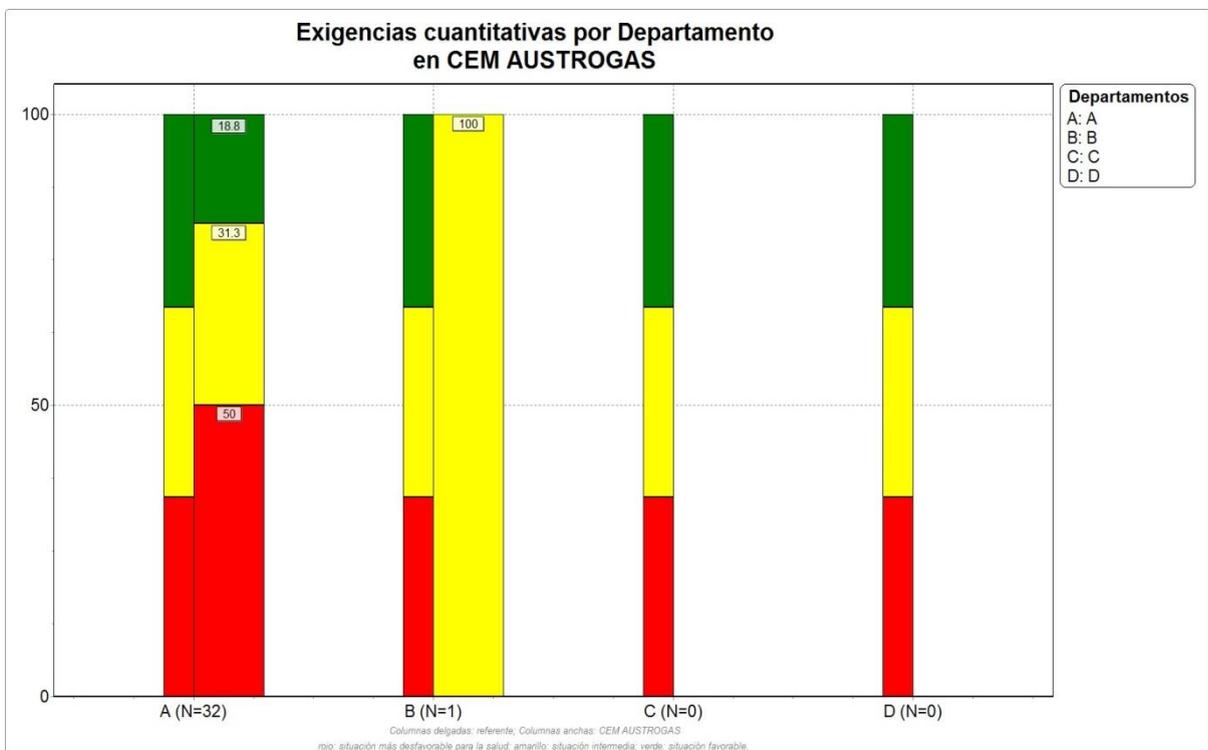


Gráfico 7. Prevalencia de exposición por departamento



El GT debe discutir estos resultados y proponer medidas preventivas siguiendo los pasos indicados en el apartado 4.4.1. y en el epígrafe 5.2 del manual del método.

4.4.5. 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 48.5% de trabajadores/as de CEM AUSTROGAS está expuesto a la situación más desfavorable, un 36.4% a la intermedia y un 15.2% a la más favorable para la salud respecto a la Inseguridad sobre el empleo.

Tabla 31: 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?	54.5 [N=18]	9.1 [N=3]	36.4 [N=12]	[N=0]
¿lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedases en paro?	72.7 [N=24]	12.1 [N=4]	15.2 [N=5]	[N=0]

Gráfico 8. Prevalencia de exposición por puesto de trabajo

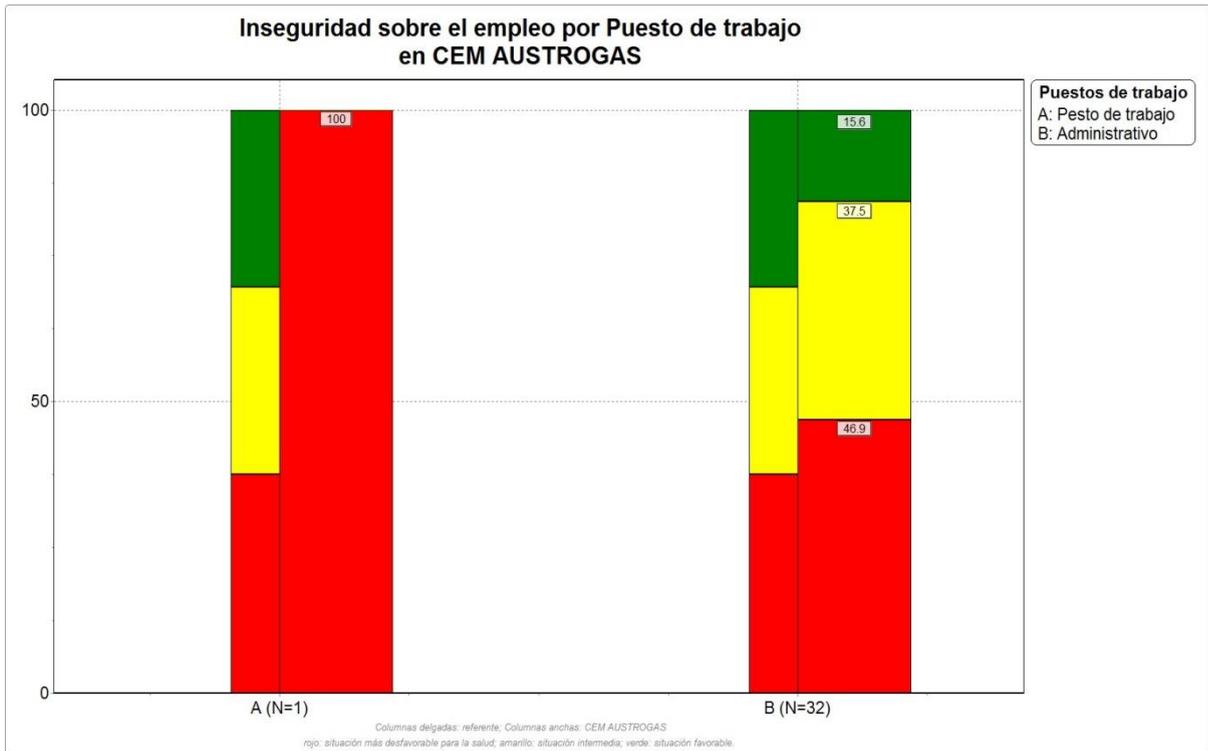
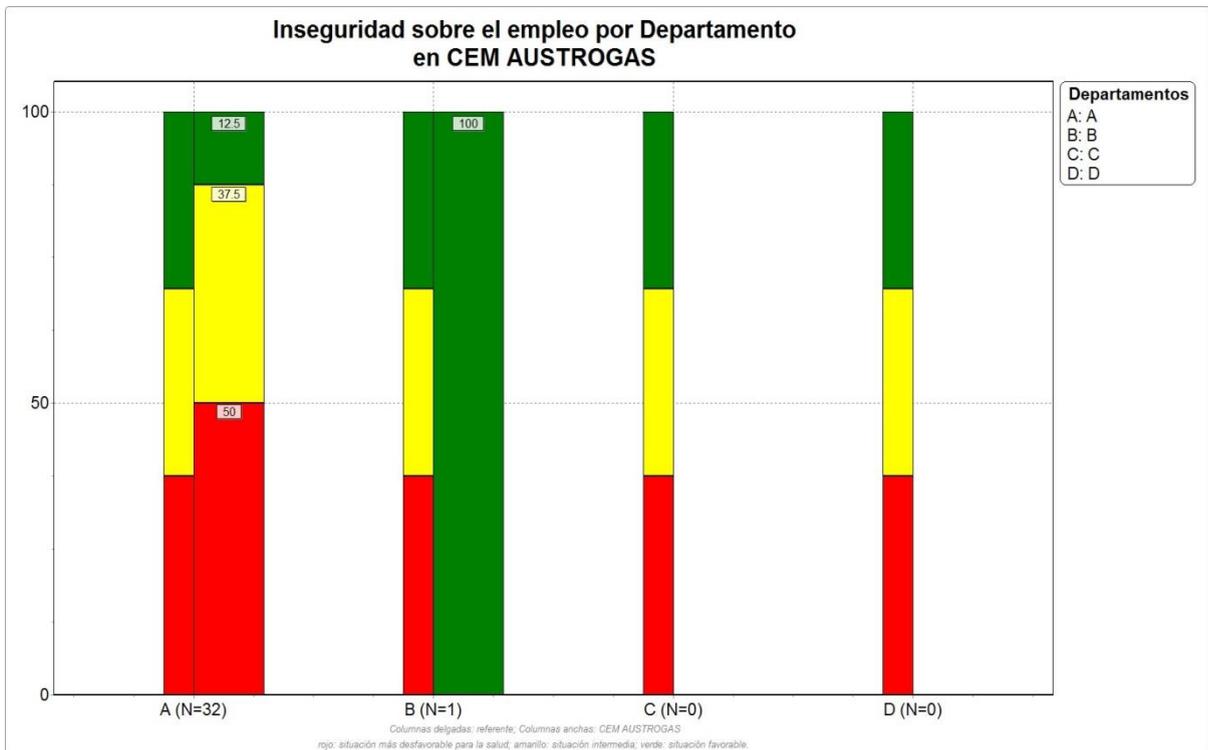


Gráfico 9. Prevalencia de exposición por departamento



El GT debe discutir estos resultados y proponer medidas preventivas siguiendo los pasos indicados en el apartado 4.4.1. y en el epígrafe 5.2 del manual del método.

4.4.6. 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 43.8% de trabajadores/as de CEM AUSTROGAS está expuesto a la situación más desfavorable, un 37.5% a la intermedia y un 18.8% a la más favorable para la salud respecto al Conflicto de rol.

Tabla 32: 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?	40.6 [N=13]	40.6 [N=13]	18.8 [N=6]	[N=1]
¿se te exigen cosas contradictorias en el trabajo?	6.1 [N=2]	24.2 [N=8]	69.7 [N=23]	[N=0]
¿tienes que hacer tareas que crees que deberían hacerse de otra manera?	21.2 [N=7]	48.5 [N=16]	30.3 [N=10]	[N=0]
¿tienes que realizar tareas que te parecen innecesarias?	6.1 [N=2]	21.2 [N=7]	72.7 [N=24]	[N=0]

Gráfico 10. Prevalencia de exposición por puesto de trabajo

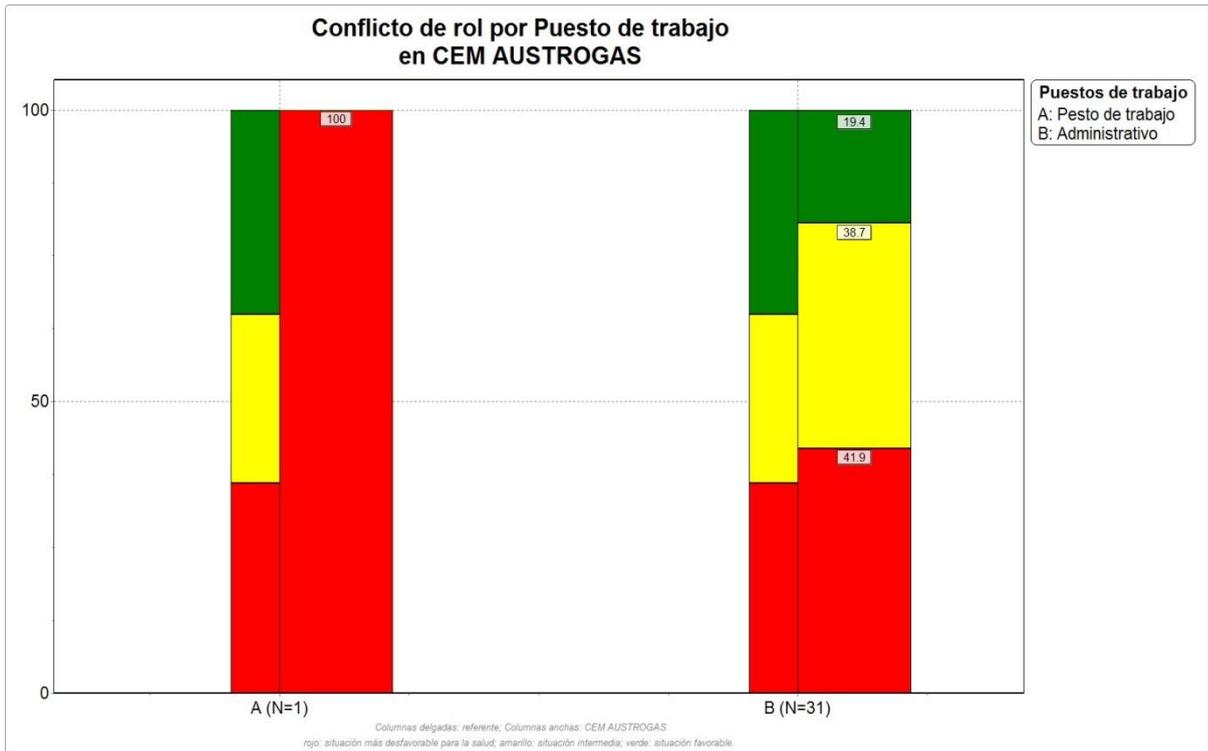
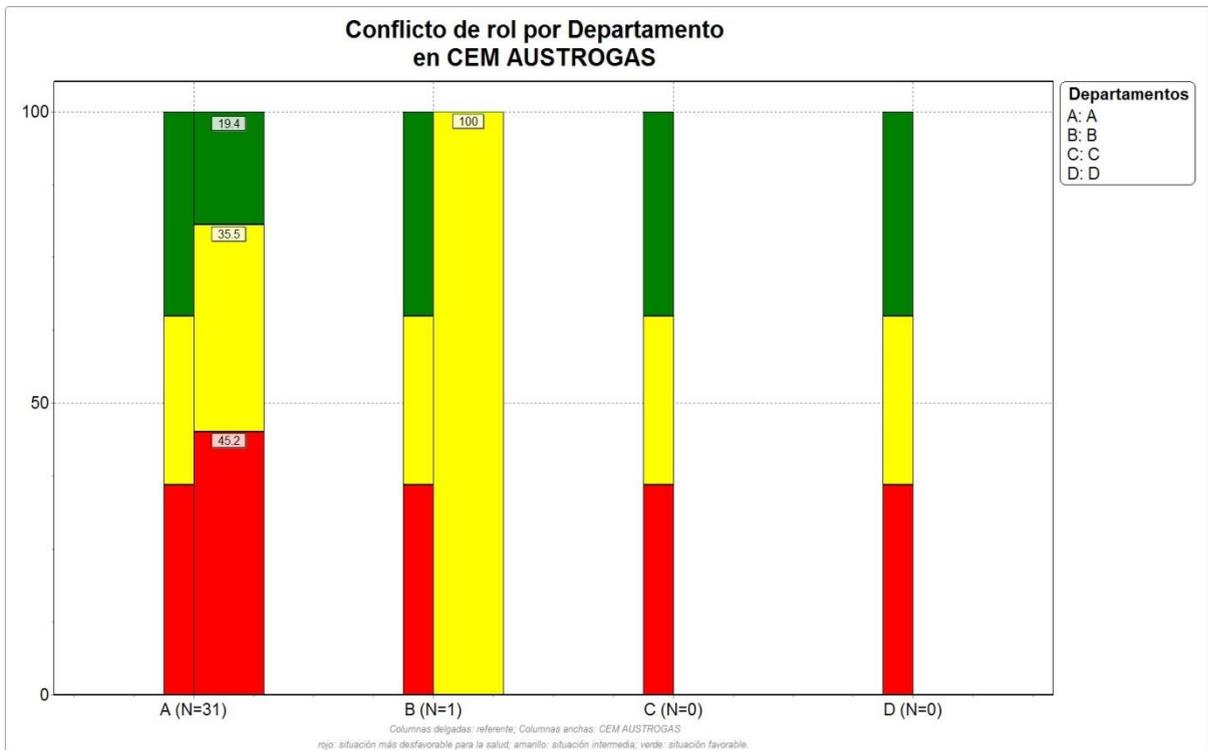


Gráfico 11. Prevalencia de exposición por departamento



El GT debe discutir estos resultados y proponer medidas preventivas siguiendo los pasos indicados en el apartado 4.4.1. y en el epígrafe 5.2 del manual del método.

4.4.7. 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 39.4% de trabajadores/as de CEM AUSTROGAS está expuesto a la situación más desfavorable, un 36.4% a la intermedia y un 24.2% a la más favorable para la salud respecto a las Exigencias emocionales.

Tabla 33: Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a las Exigencias emocionales.

	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca	No contesta
	%	%	%	N
¿en tu trabajo se producen momentos o situaciones desgastadoras emocionalmente?	33.3 [N=11]	45.5 [N=15]	21.2 [N=7]	[N=0]
¿en tu trabajo tienes que ocuparte de los problemas personales de otros?	15.2 [N=5]	15.2 [N=5]	69.7 [N=23]	[N=0]
	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida	No contesta
	%	%	%	N
¿tu trabajo te afecta emocionalmente?	9.1 [N=3]	24.2 [N=8]	66.7 [N=22]	[N=0]
¿tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?	15.2 [N=5]	21.2 [N=7]	63.6 [N=21]	[N=0]

Gráfico 12. Prevalencia de exposición por puesto de trabajo

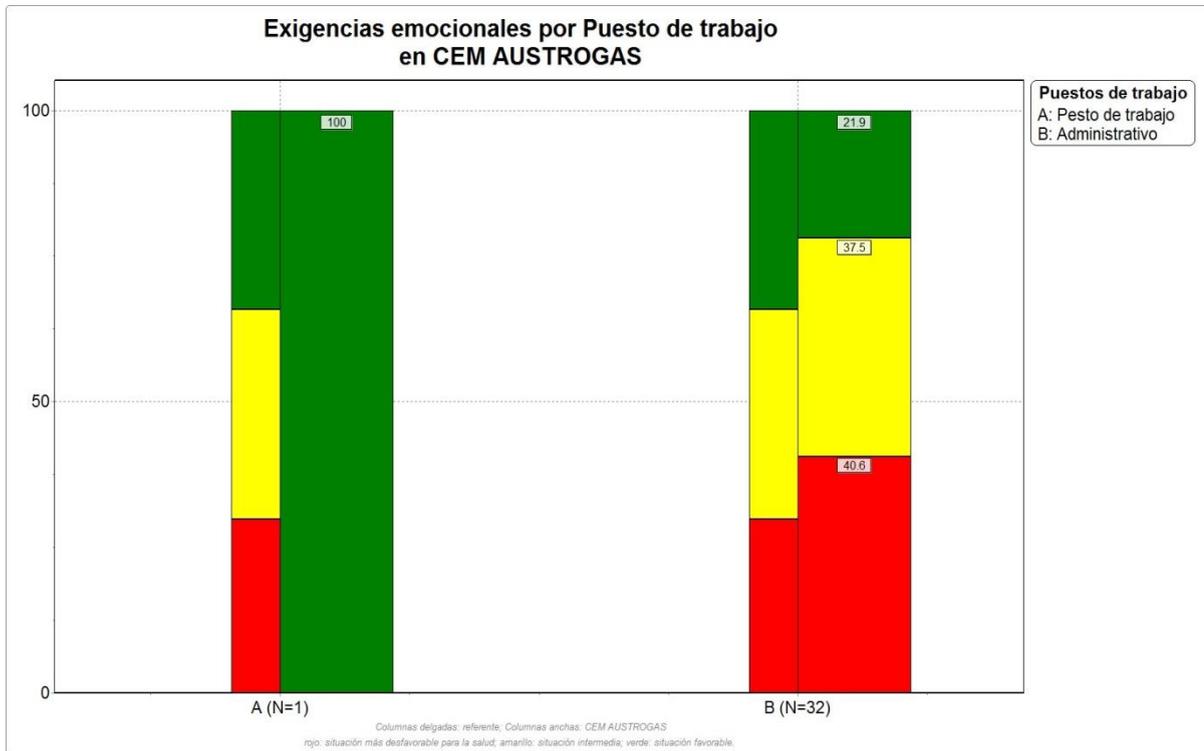
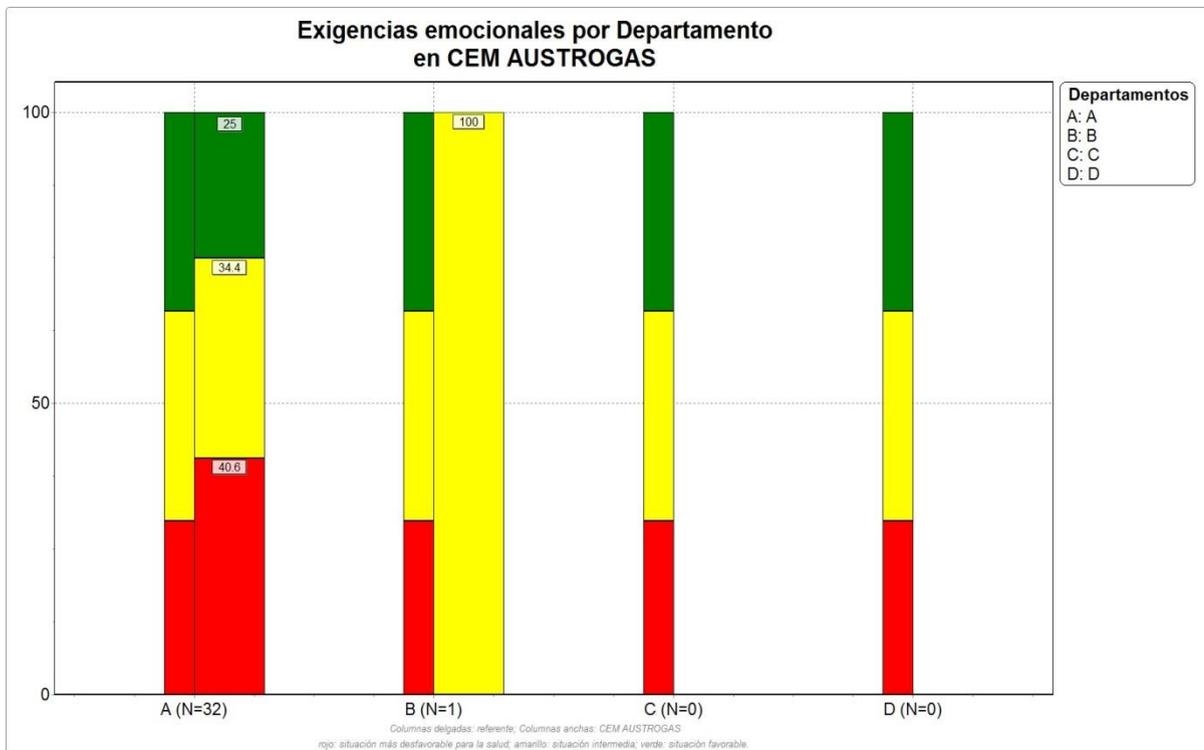


Gráfico 13. Prevalencia de exposición por departamento



El GT debe discutir estos resultados y proponer medidas preventivas siguiendo los pasos indicados en el apartado 4.4.1. y en el epígrafe 5.2 del manual del método.

4.4.8. 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 33.3% de trabajadores/as de CEM AUSTROGAS está expuesto a la situación más desfavorable, un 33.3% a la intermedia y un 33.3% a la más favorable para la salud respecto a la Previsibilidad.

Tabla 34: 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 proyectos de futuro?	54.5 [N=18]	24.2 [N=8]	21.2 [N=7]	[N=0]
¿recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?	66.7 [N=22]	24.2 [N=8]	9.1 [N=3]	[N=0]

Gráfico 14. Prevalencia de exposición por puesto de trabajo

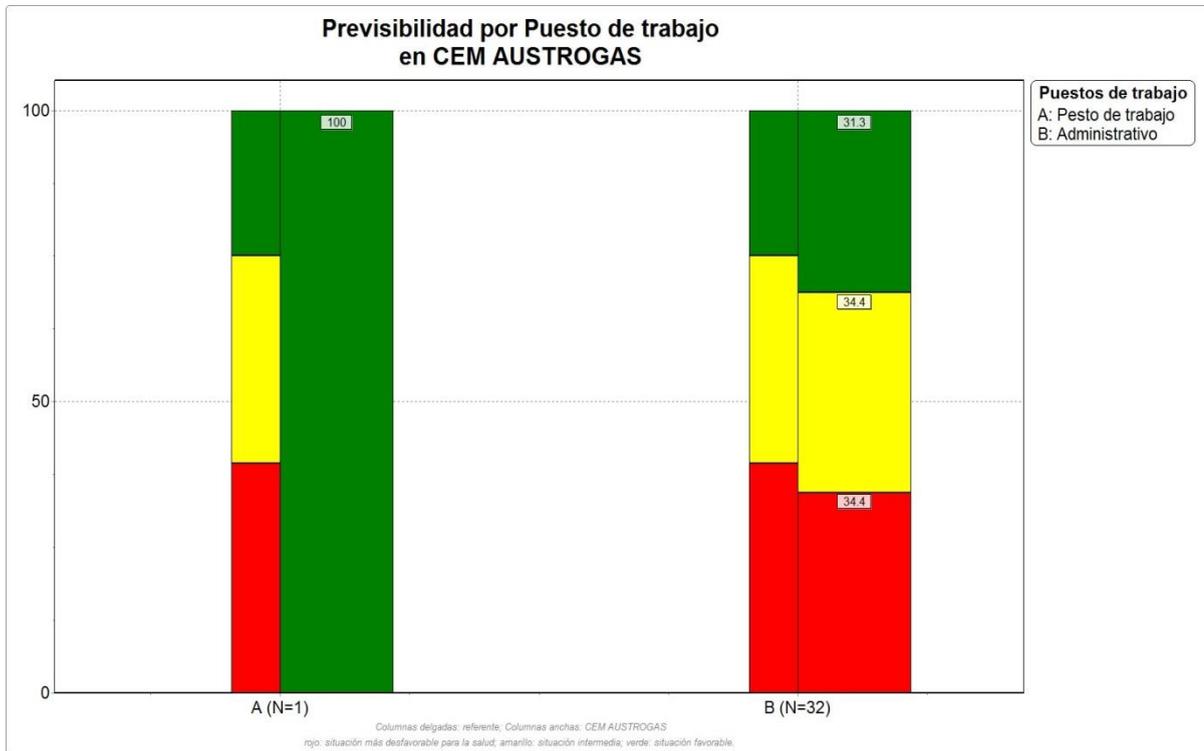
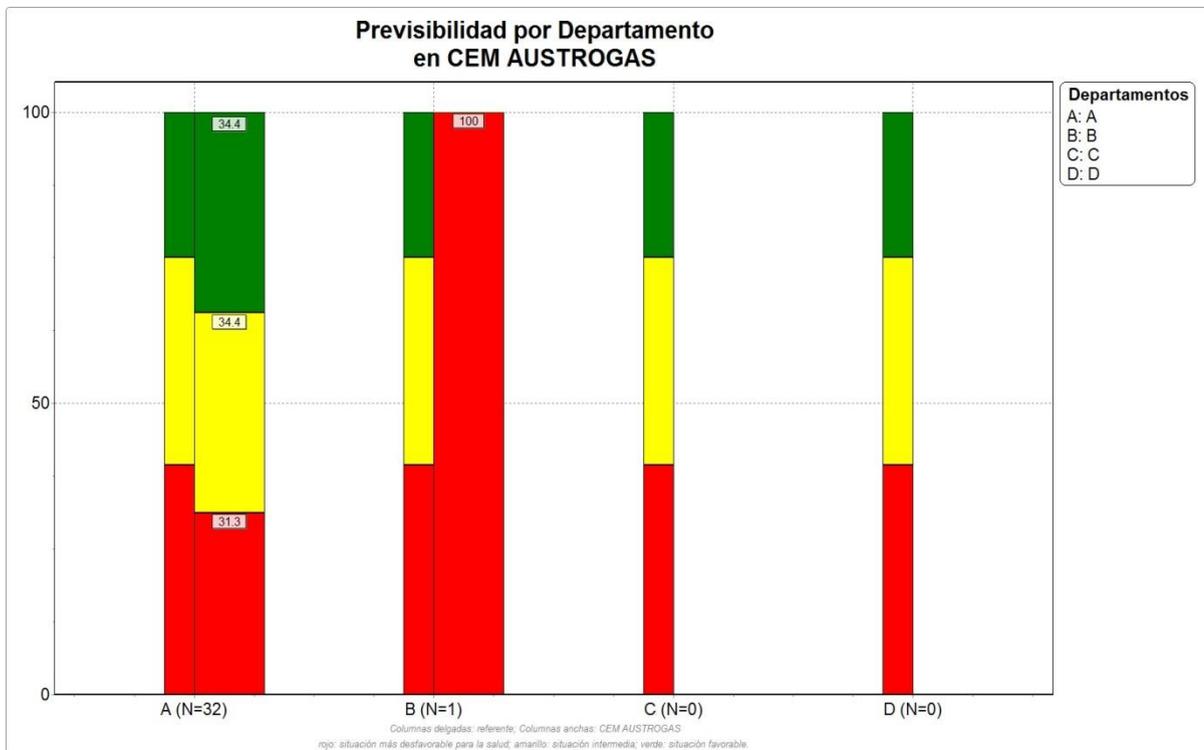


Gráfico 15. Prevalencia de exposición por departamento



El GT debe discutir estos resultados y proponer medidas preventivas siguiendo los pasos indicados en el apartado 4.4.1. y en el epígrafe 5.2 del manual del método.

4.4.9. Apoyo social de compañeros

Definición. Es recibir la ayuda necesaria y cuando se necesita por parte de compañeros y compañeras 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 27.3% de trabajadores/as de CEM AUSTROGAS está expuesto a la situación más desfavorable, un 45.5% a la intermedia y un 27.3% a la más favorable para la salud respecto al Apoyo social de compañeros.

Gráfico 16. Prevalencia de exposición por puesto de trabajo

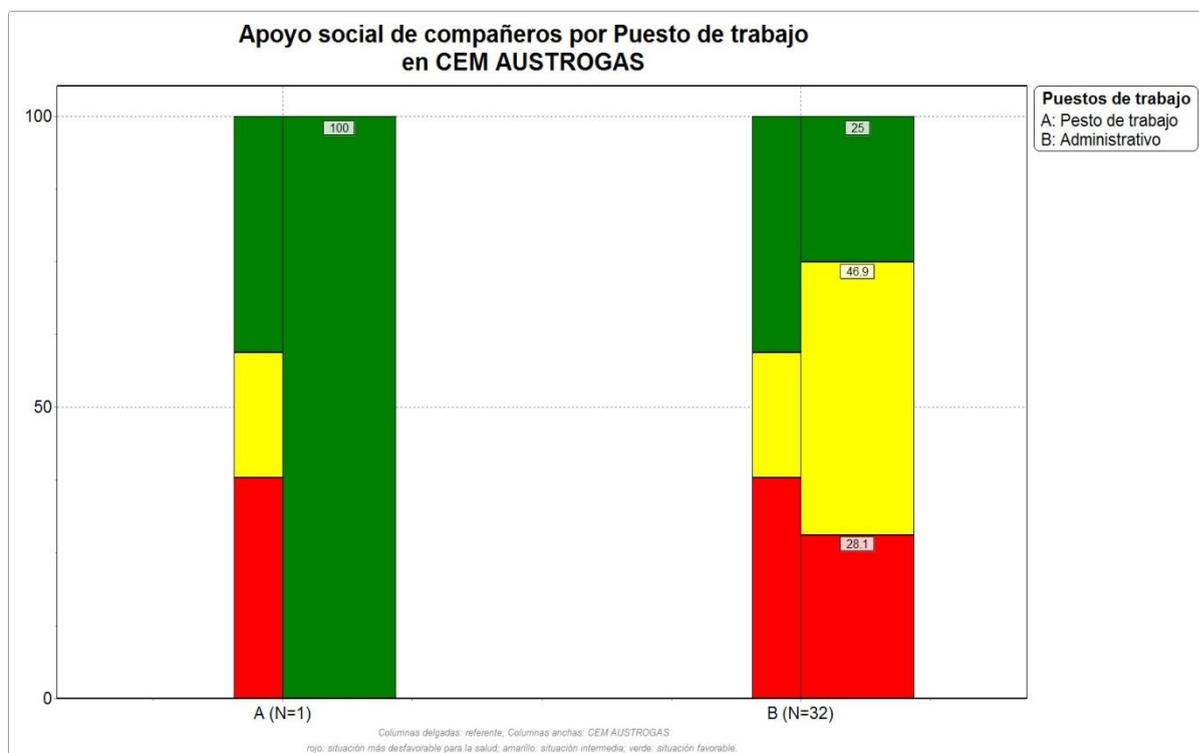
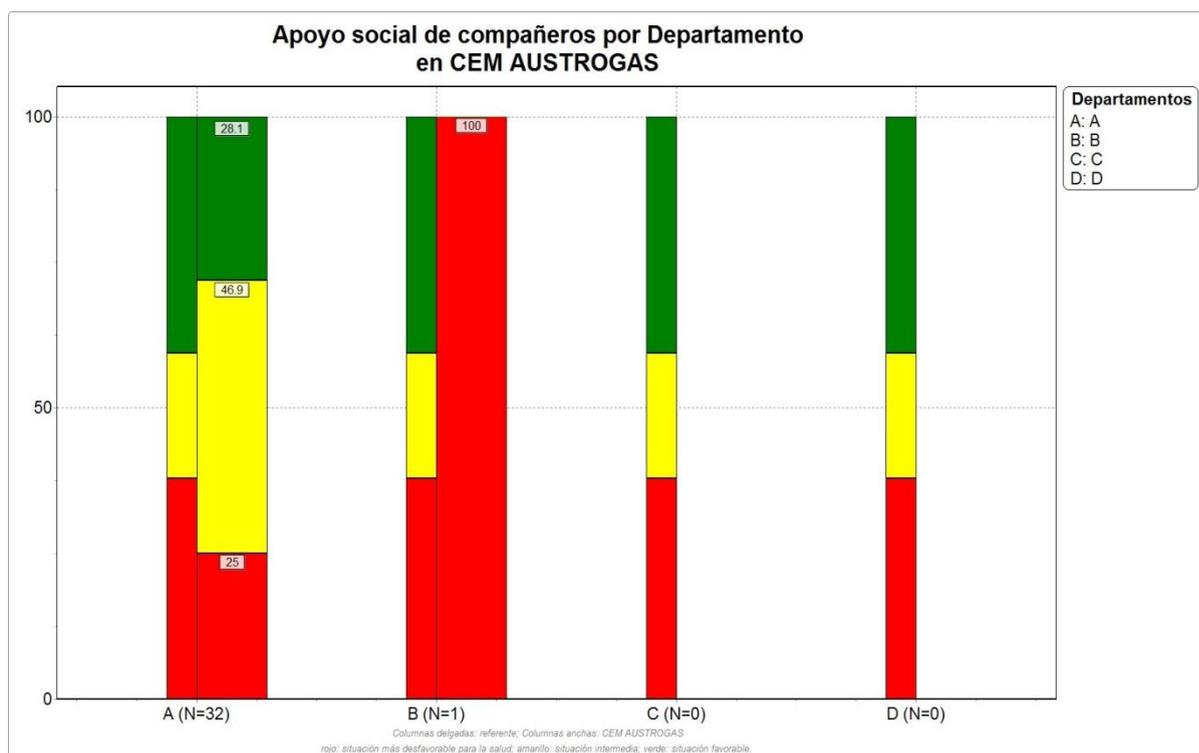


Gráfico 17. Prevalencia de exposición por departamento



El GT debe discutir estos resultados y proponer medidas preventivas siguiendo los pasos indicados en el apartado 4.4.1. y en el epígrafe 5.2 del manual del método.

4.4.10. Exigencias de esconder emociones

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

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

También pueden tener que ver con la relación con superiores y compañeros de trabajo o con proveedores u otras personas ajenas a la empresa y, por lo tanto, localizarse en otros puestos de trabajo.

Así mismo, pueden tener relación con la política de gestión de proveedores y clientes (por ejemplo, por deficiente gestión de las colas de usuarios en espera de atención...), con la falta de participación de los trabajadores y, en general, con deficiencias en las

políticas de gestión de personal (hay que esconder emociones cuando no se puede opinar).

Prevalencia de la exposición. Un 24.2% de trabajadores/as de CEM AUSTROGAS está expuesto a la situación más desfavorable, un 18.2% a la intermedia y un 57.6% a la más favorable para la salud respecto a las Exigencias de esconder emociones.

Tabla 36: Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas

Tabla 36: Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a las Exigencias de esconder emociones.

	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca	No contesta
	%	%	%	N
¿tu trabajo requiere que trates a todo el mundo por igual aunque no tengas ganas?	48.5 [N=16]	3.0 [N=1]	48.5 [N=16]	[N=0]
	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida	No contesta
	%	%	%	N
¿te exigen en el trabajo ser amable con todo el mundo independientemente de la forma como te traten?	51.5 [N=17]	12.1 [N=4]	36.4 [N=12]	[N=0]
	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca	No contesta
	%	%	%	N
¿tu trabajo requiere que te calles tu opinión?	9.1 [N=3]	15.2 [N=5]	75.8 [N=25]	[N=0]
	En gran medida + En buena medida	En cierta medida	En alguna medida + En ninguna medida	No contesta
	%	%	%	N
¿tu trabajo requiere que escondas tus emociones?	27.3 [N=9]	9.1 [N=3]	63.6 [N=21]	[N=0]

Gráfico 18. Prevalencia de exposición por puesto de trabajo

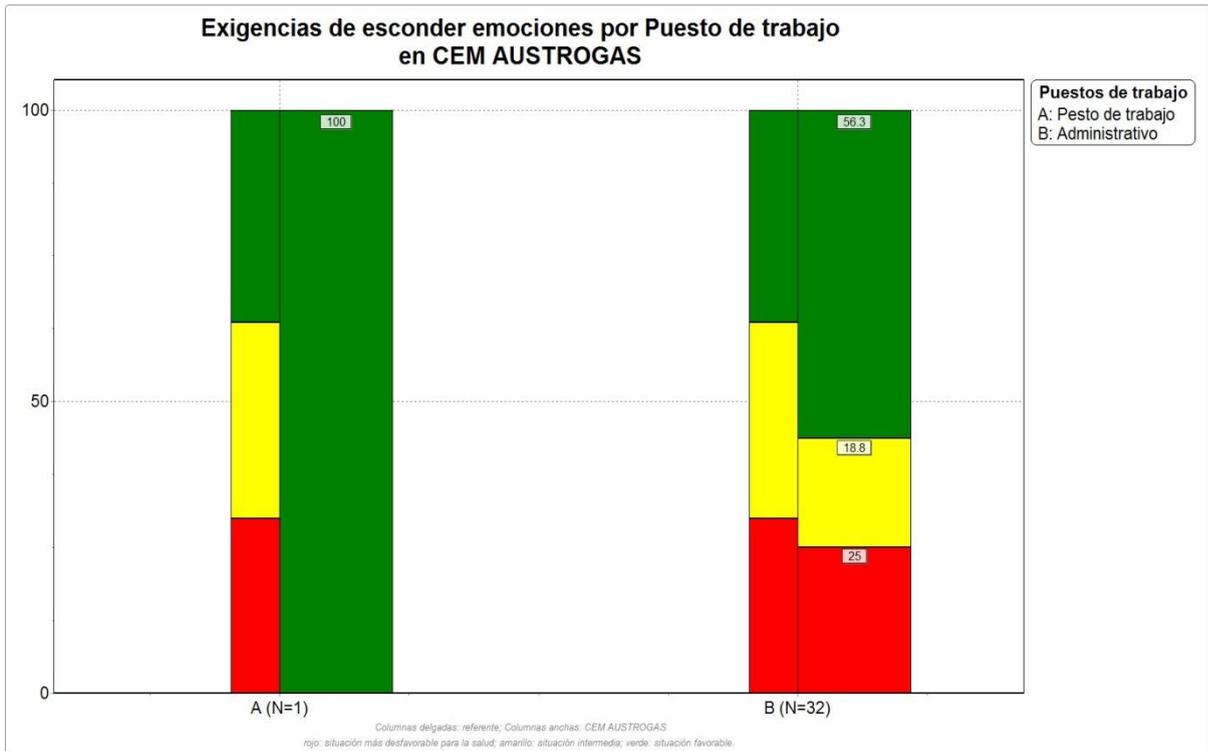
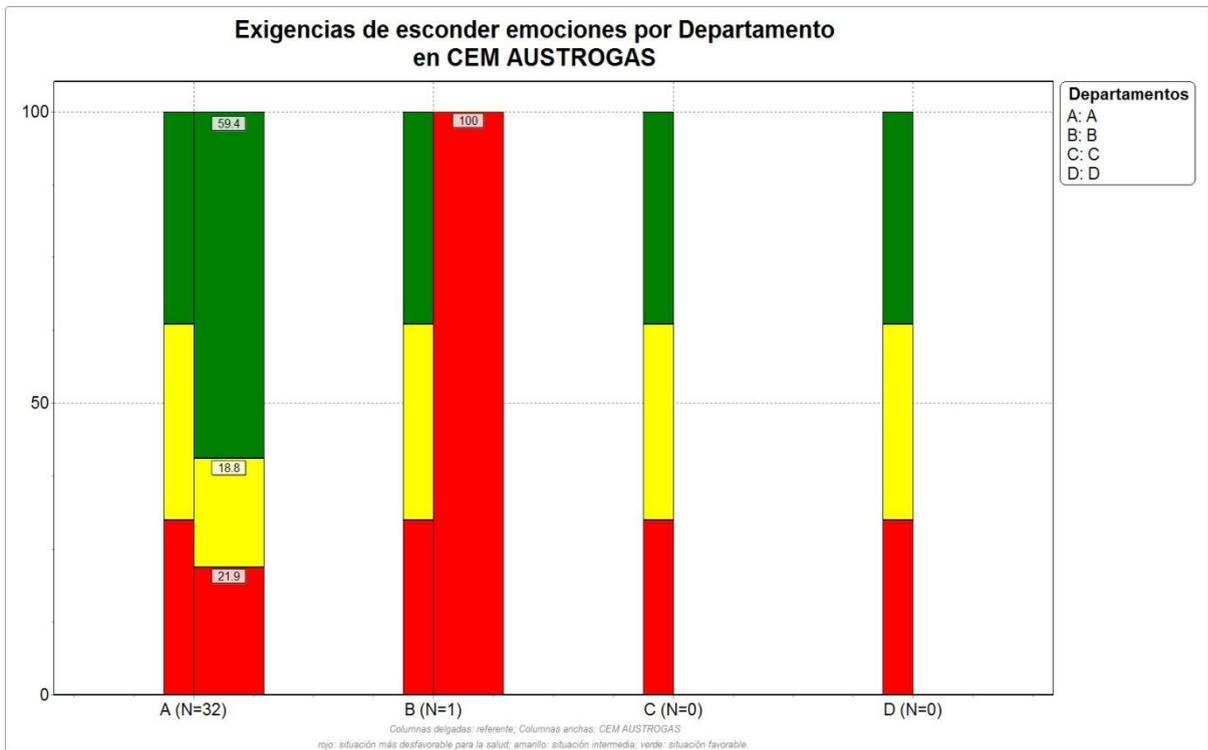


Gráfico 19. Prevalencia de exposición por departamento



El GT debe discutir estos resultados y proponer medidas preventivas siguiendo los pasos indicados en el apartado 4.4.1. y en el epígrafe 5.2 del manual del método.

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

Prevalencia de la exposición. Un 21.2% de trabajadores/as de CEM AUSTROGAS está expuesto a la situación más desfavorable, un 39.4% a la intermedia y un 39.4% a la más favorable para la salud respecto a la Influencia.

Tabla 37: Distribución de frecuencias de respuesta a las preguntas asociadas a la Influencia.

	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca	No contesta
	%	%	%	N
¿tienes influencia sobre el ritmo al que trabajas?	45.5 [N=15]	24.2 [N=8]	30.3 [N=10]	[N=0]
¿tienes mucha influencia sobre las decisiones que afectan a tu trabajo?	36.4 [N=12]	30.3 [N=10]	33.3 [N=11]	[N=0]
¿tienes influencia sobre cómo realizas tu trabajo?	57.6 [N=19]	30.3 [N=10]	12.1 [N=4]	[N=0]
¿tienes influencia sobre qué haces en el trabajo?	66.7 [N=22]	18.2 [N=6]	15.2 [N=5]	[N=0]

El GT debe discutir estos resultados y proponer medidas preventivas siguiendo los pasos indicados en el apartado 4.4.1. y en el epígrafe 5.2 del manual del método.

4.4.12. 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/a) y del de las demás personas de la organización (superiores, compañeros y compañeras).

Prevalencia de la exposición. Un 21.2% de trabajadores/as de CEM AUSTROGAS está expuesto a la situación más desfavorable, un 36.4% a la intermedia y un 42.4% a la más favorable para la salud respecto a la Claridad de rol.

Gráfico 22. Prevalencia de exposición por puesto de trabajo

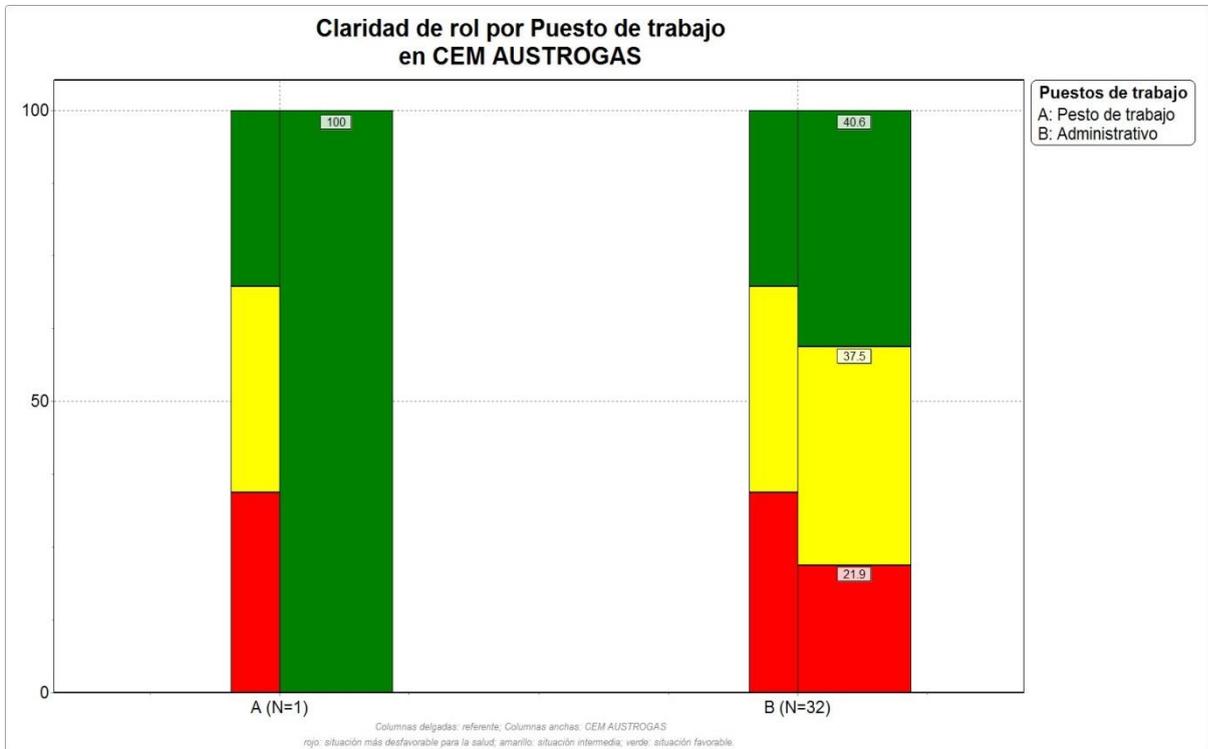
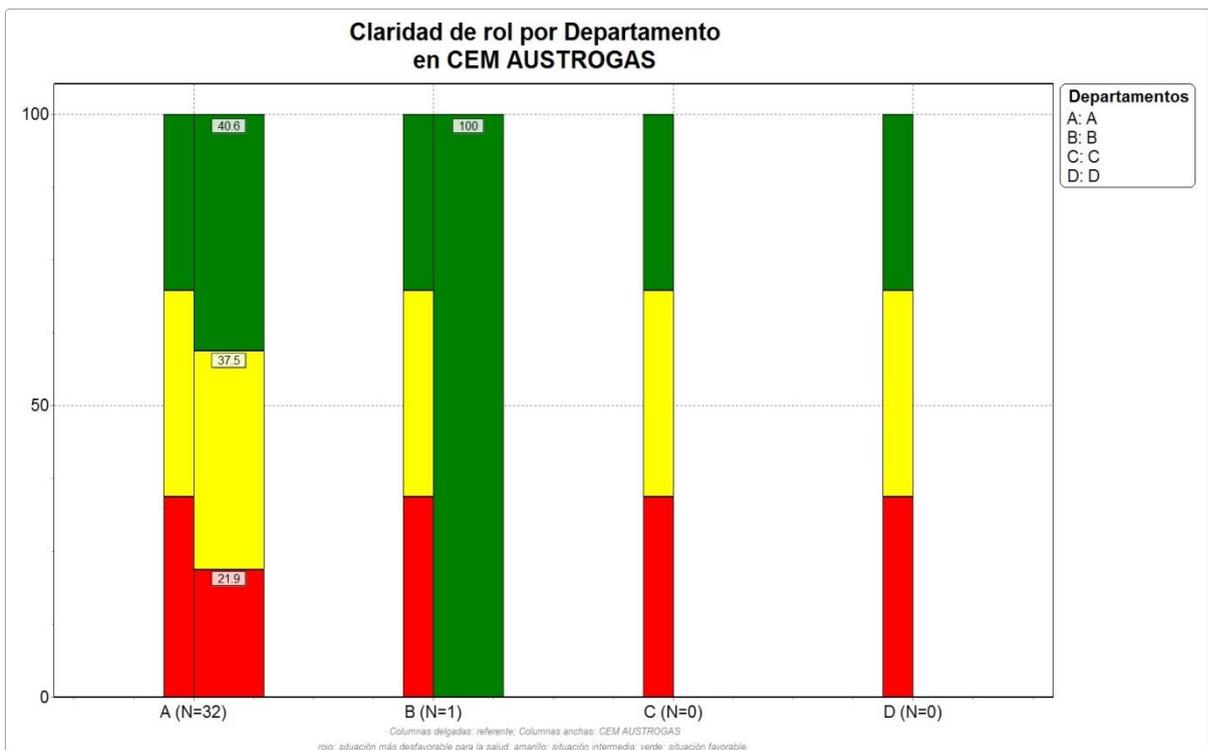


Gráfico 23. Prevalencia de exposición por departamento



El GT debe discutir estos resultados y proponer medidas preventivas siguiendo los pasos indicados en el apartado 4.4.1. y en el epígrafe 5.2 del manual del método.

4.4.13. 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.

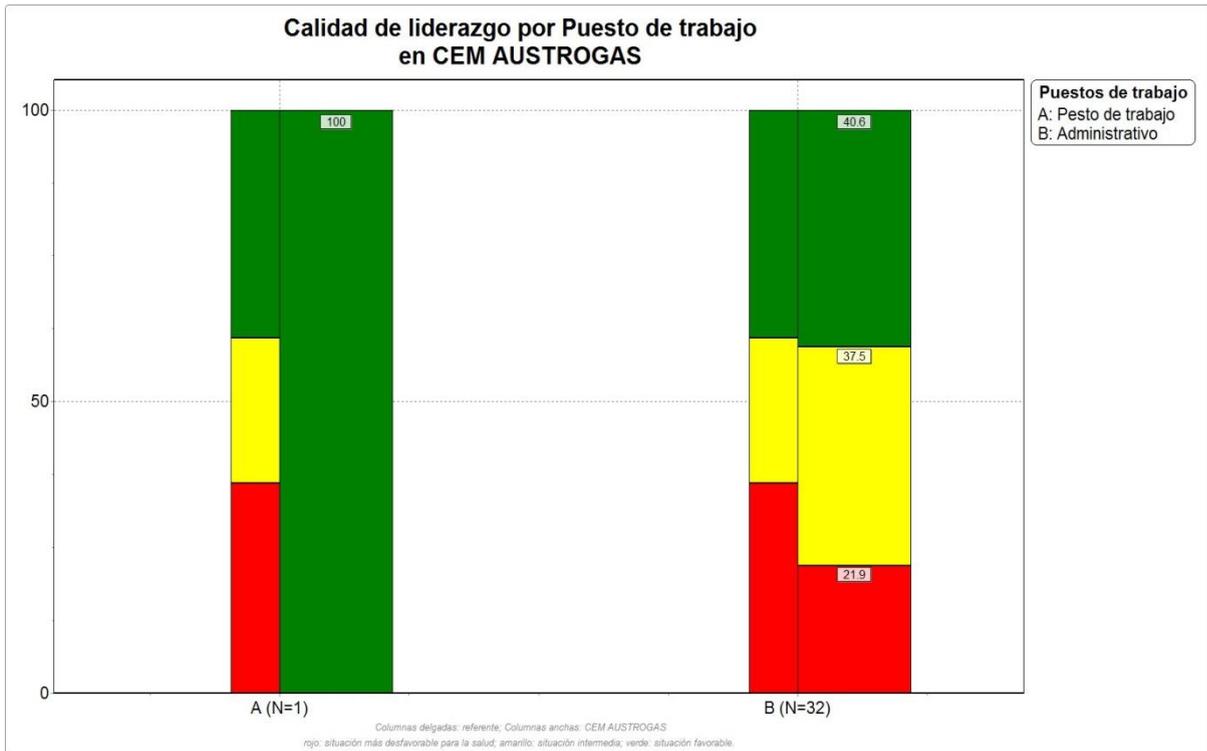
Posible origen. Tiene que ver con los principios y procedimientos de gestión de personal y la capacitación de los mandos para aplicarlos.

Prevalencia de la exposición. Un 21.2% de trabajadores/as de CEM AUSTROGAS está expuesto a la situación más desfavorable, un 36.4% a la intermedia y un 42.4% a la más favorable para la salud respecto a la Calidad de liderazgo.

Tabla 39: 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?	63.6 [N=21]	15.2 [N=5]	21.2 [N=7]	[N=0]
¿tu actual jefe inmediato planifica bien el trabajo?	81.8 [N=27]	12.1 [N=4]	6.1 [N=2]	[N=0]
¿tu actual jefe inmediato distribuye bien el trabajo?	75.8 [N=25]	12.1 [N=4]	12.1 [N=4]	[N=0]
¿tu actual jefe inmediato resuelve bien los conflictos?	75.8 [N=25]	9.1 [N=3]	15.2 [N=5]	[N=0]

Gráfico 24. Prevalencia de exposición por puesto de trabajo



Para asegurar el anonimato en los resultados no se presenta la prevalencia de esta exposición por departamento.

El GT debe discutir estos resultados y proponer medidas preventivas siguiendo los pasos indicados en el apartado 4.4.1. y en el epígrafe 5.2 del manual del método.

4.4.14. 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 18.8% de trabajadores/as de CEM AUSTROGAS está expuesto a la situación más desfavorable, un 53.1% a la intermedia y un 28.1% a la más favorable para la salud respecto a la Doble presencia.

Gráfico 25. Prevalencia de exposición por puesto de trabajo

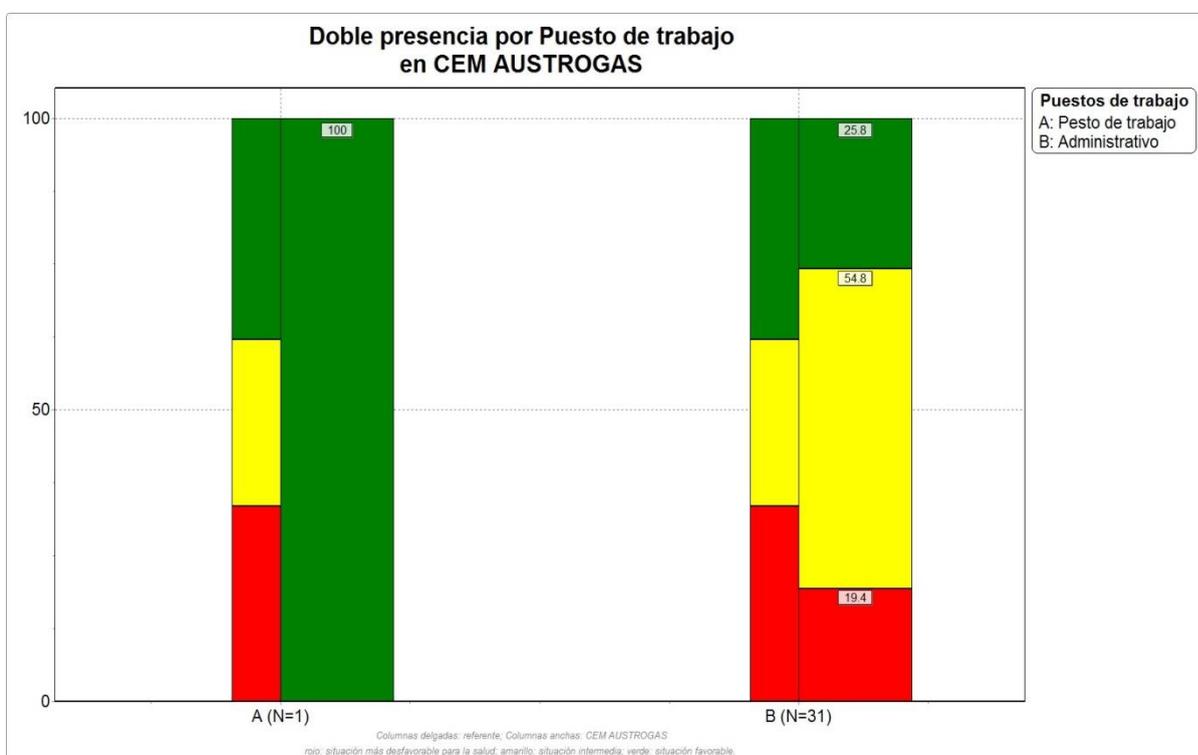
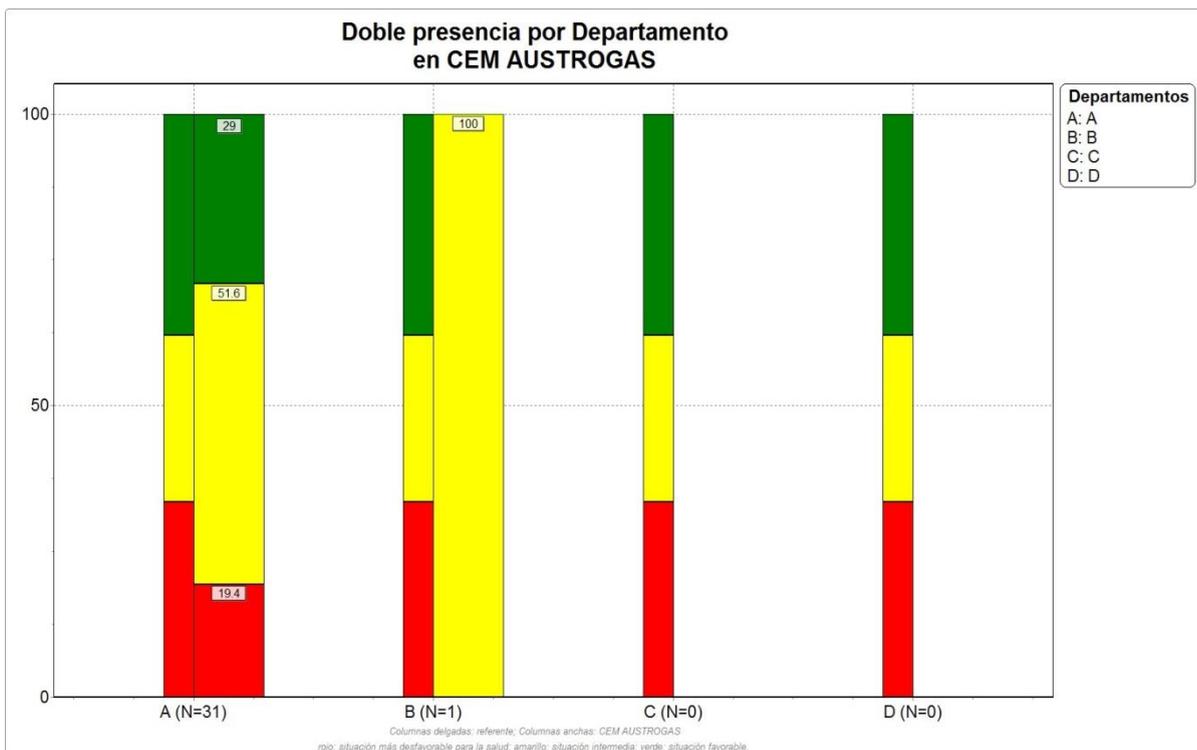


Gráfico 26. Prevalencia de exposición por departamento



El GT debe discutir estos resultados y proponer medidas preventivas siguiendo los pasos indicados en el apartado 4.4.1. y en el epígrafe 5.2 del manual del método.

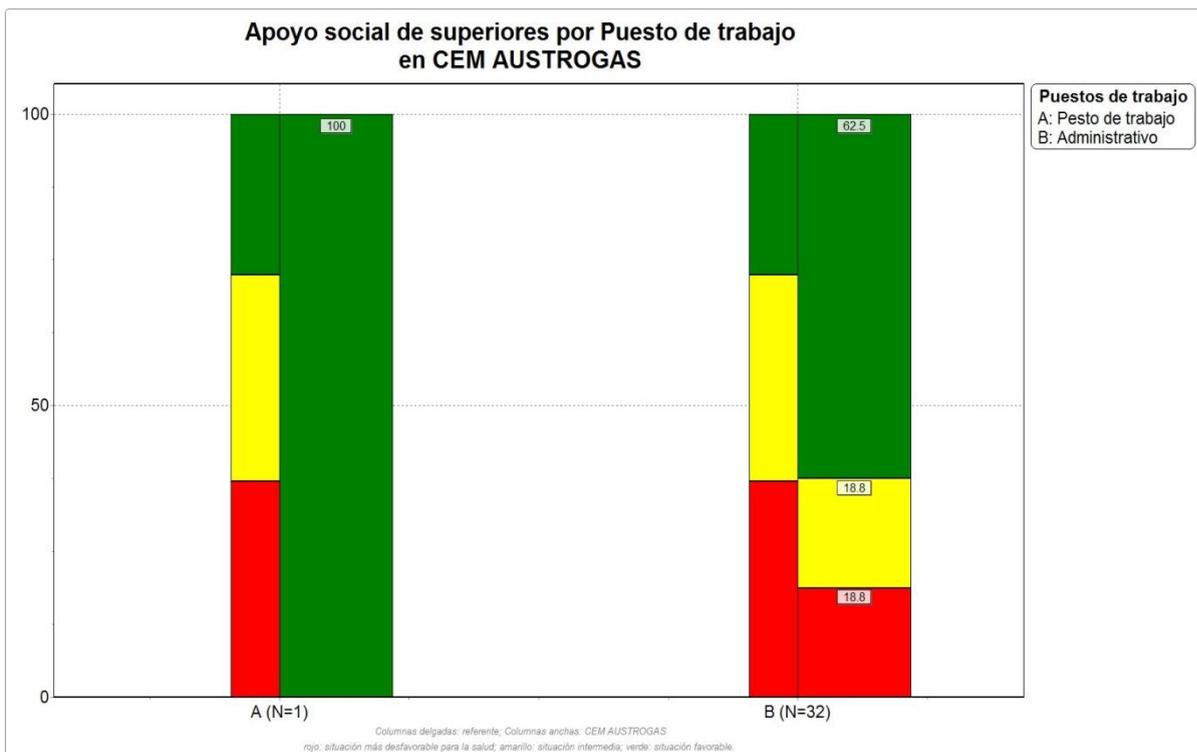
4.4.15. Apoyo social de superiores

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 18.2% de trabajadores/as de CEM AUSTROGAS está expuesto a la situación más desfavorable, un 18.2% a la intermedia y un 63.6% a la más favorable para la salud respecto al Apoyo social de superiores.

Gráfico 27. Prevalencia de exposición por puesto de trabajo



Para asegurar el anonimato en los resultados no se presenta la prevalencia de esta exposición por departamento.

El GT debe discutir estos resultados y proponer medidas preventivas siguiendo los pasos indicados en el apartado 4.4.1. y en el epígrafe 5.2 del manual del método.

4.4.16. Sentimiento de grupo

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

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

Prevalencia de la exposición. Un 15.6% de trabajadores/as de CEM AUSTROGAS está expuesto a la situación más desfavorable, un 25% a la intermedia y un 59.4% a la más favorable para la salud respecto al Sentimiento de grupo.

Gráfico 28. Prevalencia de exposición por puesto de trabajo

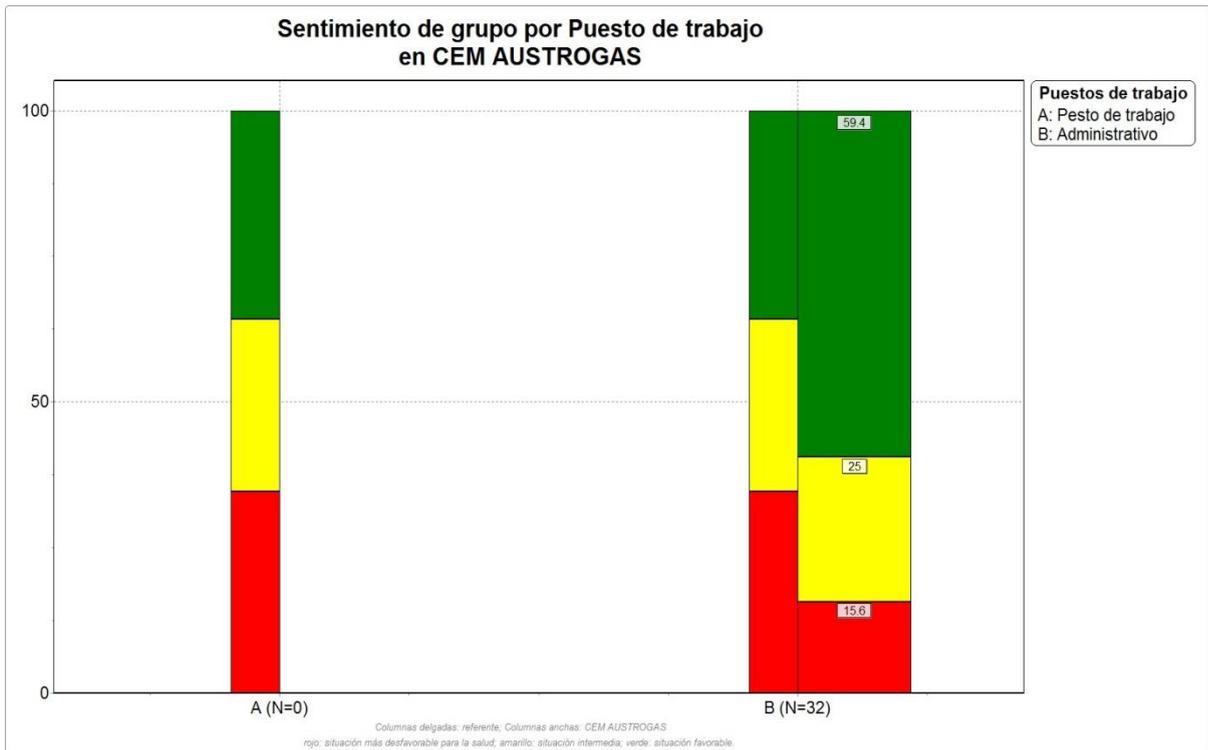
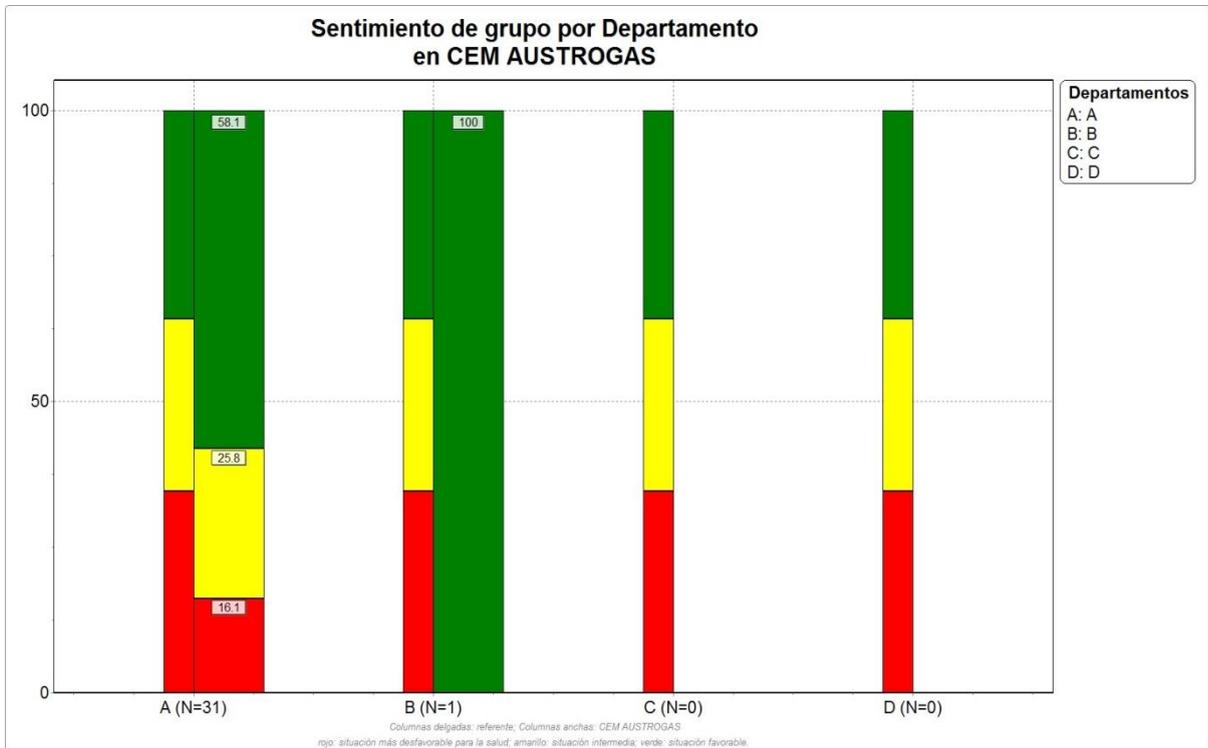


Gráfico 29. Prevalencia de exposición por departamento



El GT debe discutir estos resultados y proponer medidas preventivas siguiendo los pasos indicados en el apartado 4.4.1. y en el epígrafe 5.2 del manual del método.

4.4.17. 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 12.1% de trabajadores/as de CEM AUSTROGAS está expuesto a la situación más desfavorable, un 21.2% a la intermedia y un 66.7% a la más favorable para la salud respecto a la Justicia.

Gráfico 30. Prevalencia de exposición por puesto de trabajo

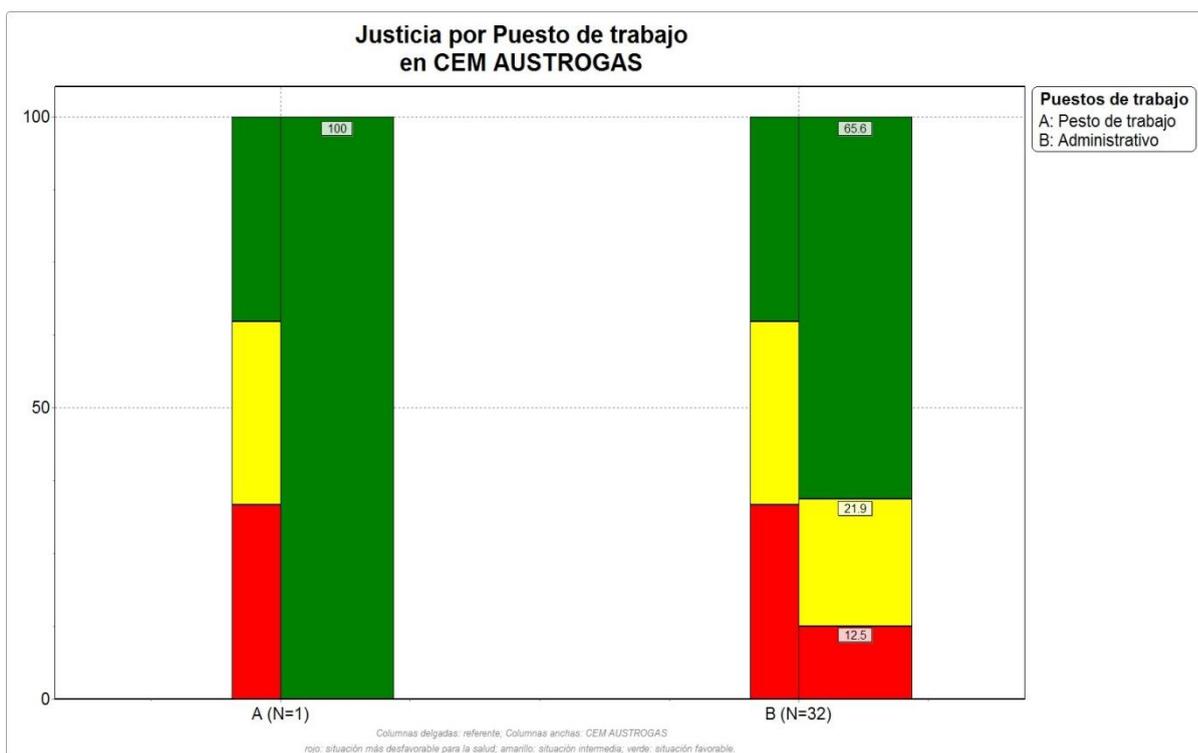
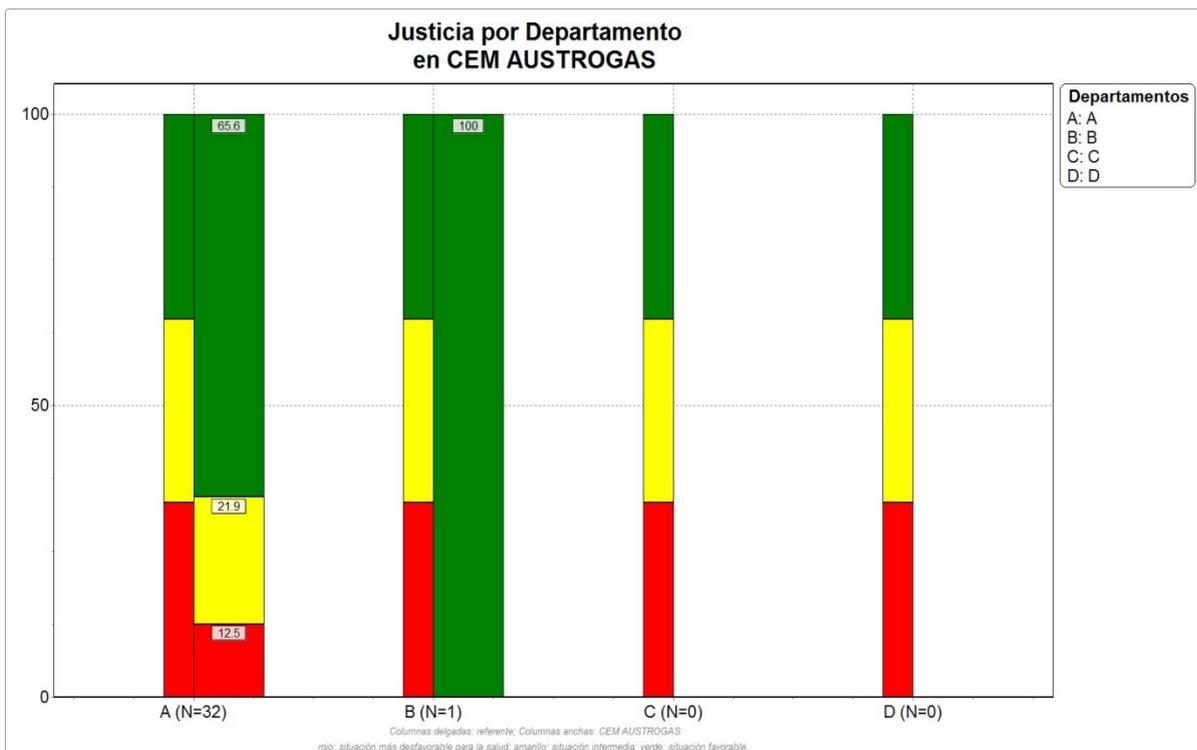


Gráfico 31. Prevalencia de exposición por departamento



El GT debe discutir estos resultados y proponer medidas preventivas siguiendo los pasos indicados en el apartado 4.4.1. y en el epígrafe 5.2 del manual del método.

4.4.18. 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 9.1% de trabajadores/as de CEM AUSTROGAS está expuesto a la situación más desfavorable, un 15.2% a la intermedia y un 75.8% a la más favorable para la salud respecto a las Posibilidades de desarrollo.

Gráfico 32. Prevalencia de exposición por puesto de trabajo

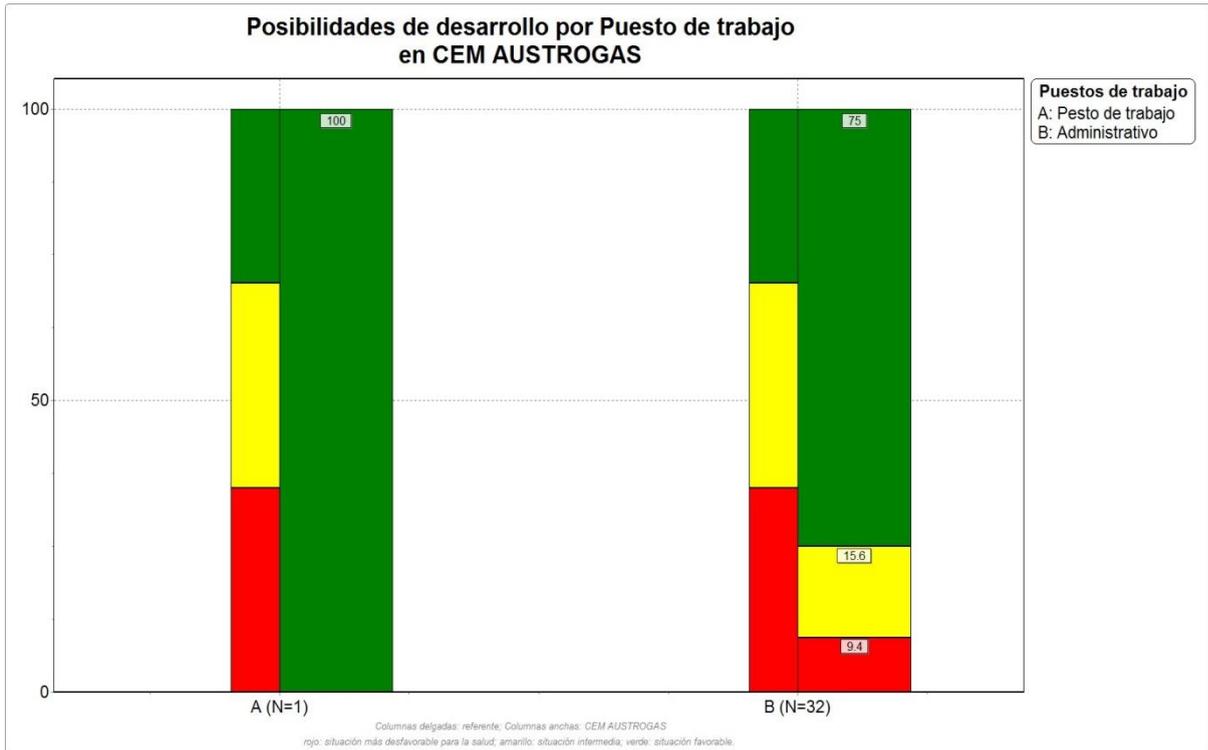
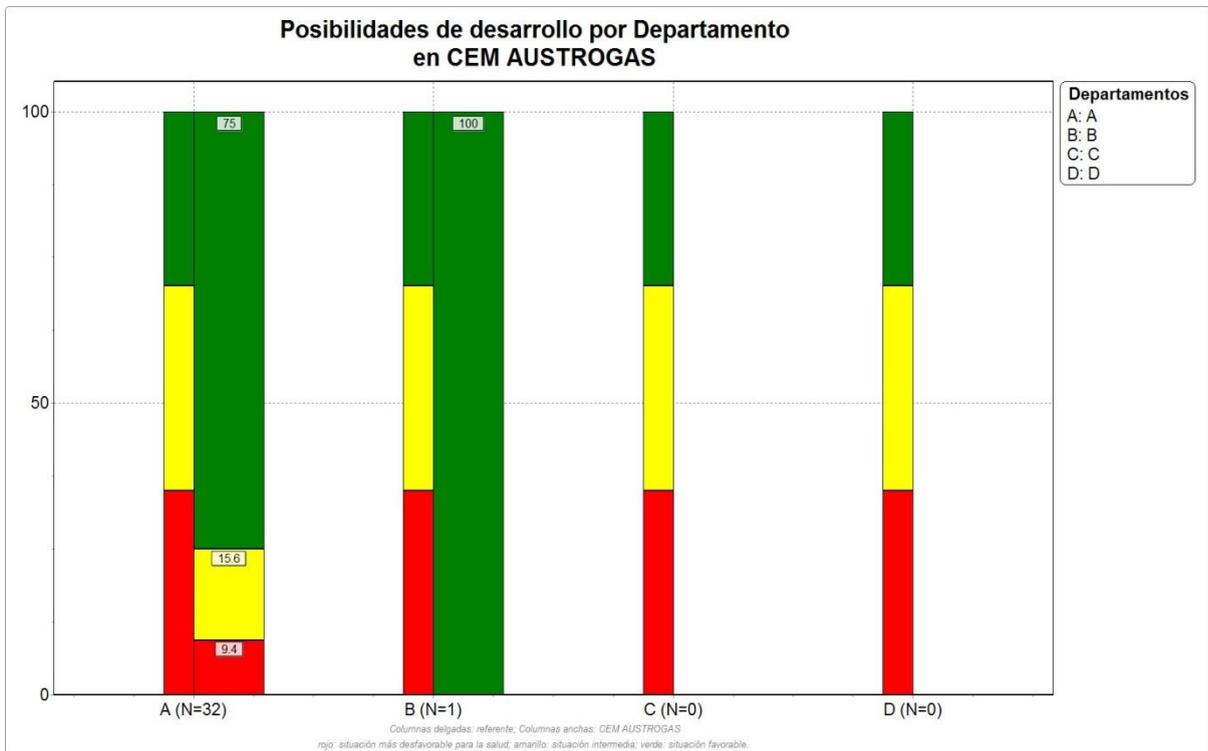


Gráfico 33. Prevalencia de exposición por departamento



El GT debe discutir estos resultados y proponer medidas preventivas siguiendo los pasos indicados en el apartado 4.4.1. y en el epígrafe 5.2 del manual del método.

4.4.19. 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 éstos puedan expresar su opinión. No puede haber confianza sobre la base de un trato injusto.

Prevalencia de la exposición. Un 6.1% de trabajadores/as de CEM AUSTROGAS está expuesto a la situación más desfavorable, un 0% a la intermedia y un 93.9% a la más favorable para la salud respecto a la Confianza vertical.

Gráfico 34. Prevalencia de exposición por puesto de trabajo

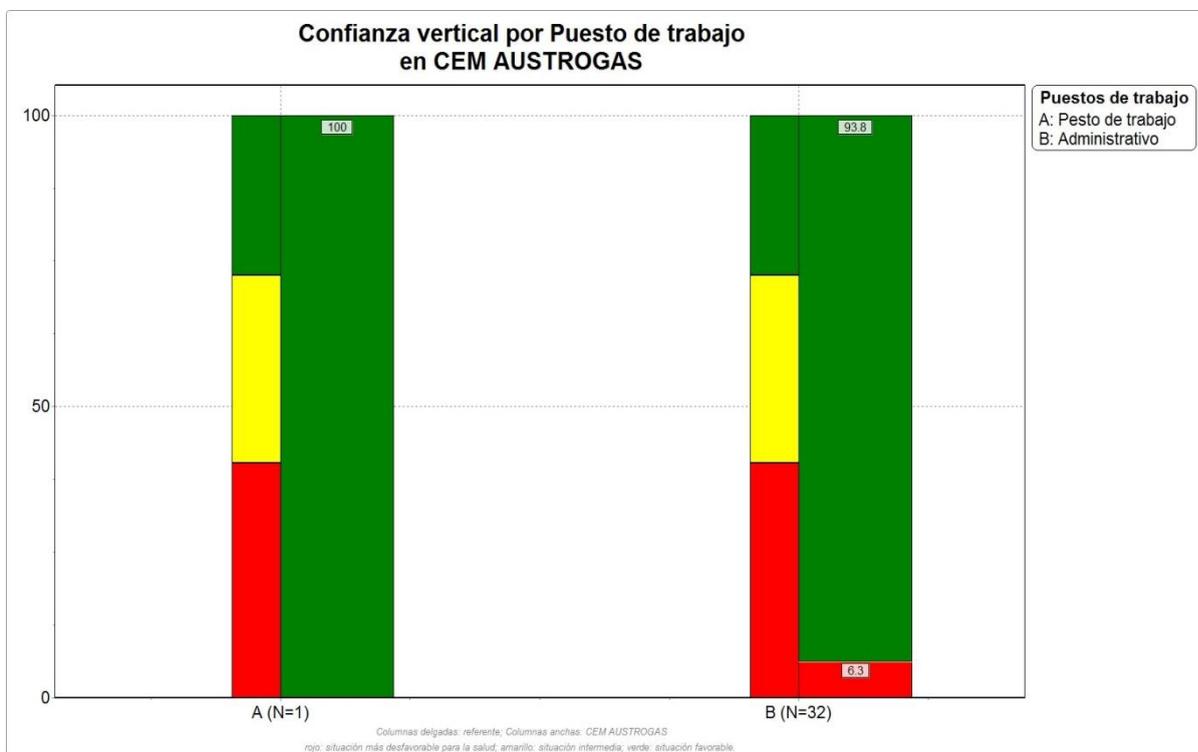
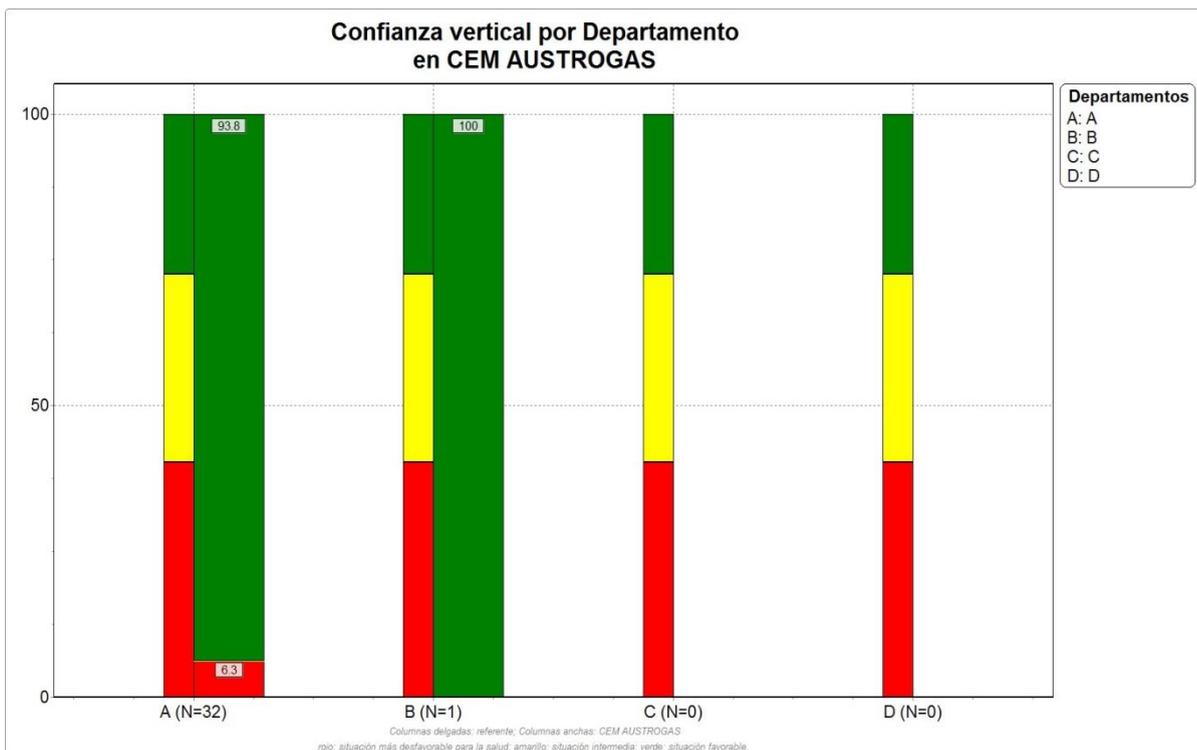


Gráfico 35. Prevalencia de exposición por departamento



El GT debe discutir estos resultados y proponer medidas preventivas siguiendo los pasos indicados en el apartado 4.4.1. y en el epígrafe 5.2 del manual del método.

4.4.20. 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 3% de trabajadores/as de CEM AUSTROGAS está expuesto a la situación más desfavorable, un 0% a la intermedia y un 97% a la más favorable para la salud respecto al Sentido del trabajo.

Gráfico 36. Prevalencia de exposición por puesto de trabajo

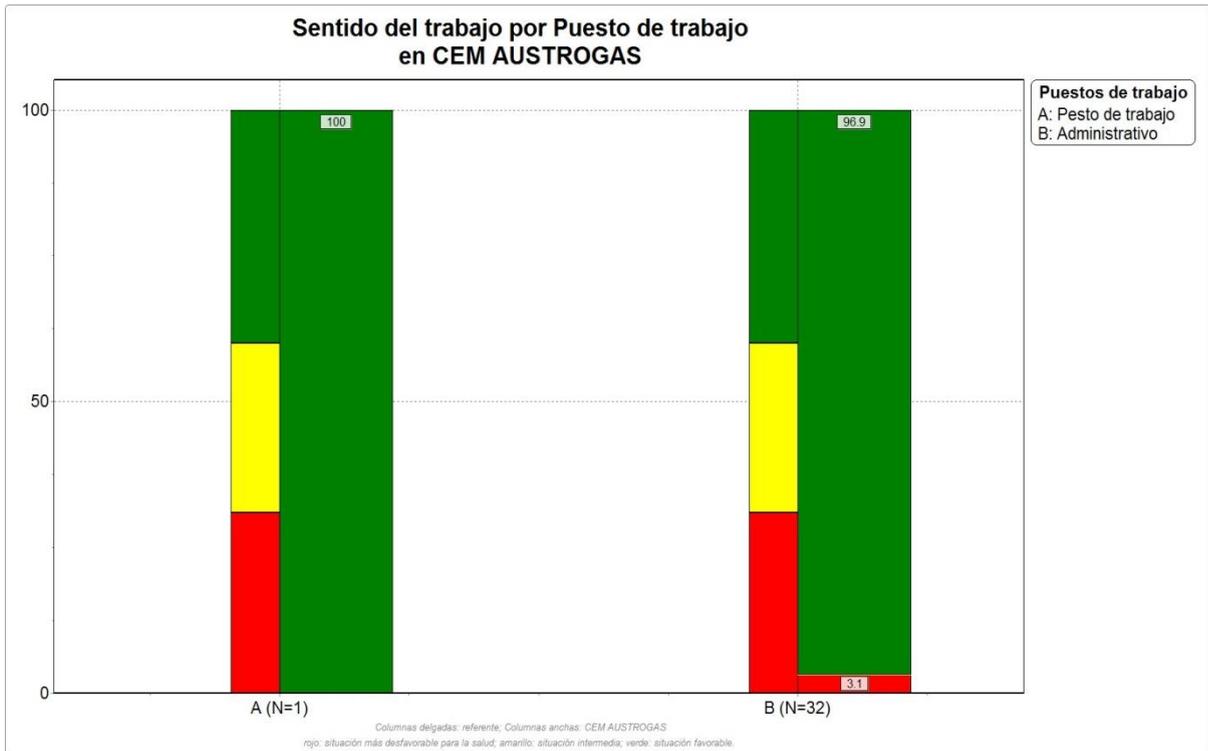
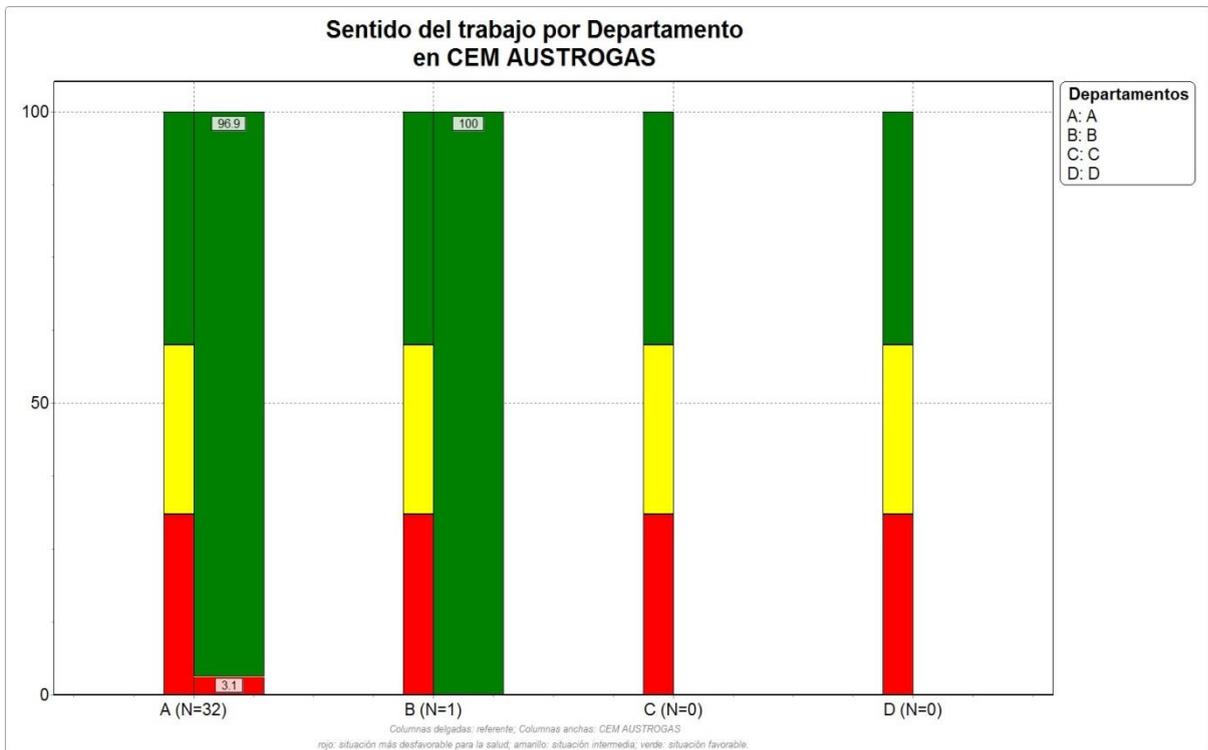


Gráfico 37. Prevalencia de exposición por departamento



El GT debe discutir estos resultados y proponer medidas preventivas siguiendo los pasos indicados en el apartado 4.4.1. y en el epígrafe 5.2 del manual del método.

4.4.21. 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 3% de trabajadores/as de CEM AUSTROGAS está expuesto a la situación más desfavorable, un 3% a la intermedia y un 93.9% a la más favorable para la salud respecto al Reconocimiento.

Gráfico 38. Prevalencia de exposición por puesto de trabajo

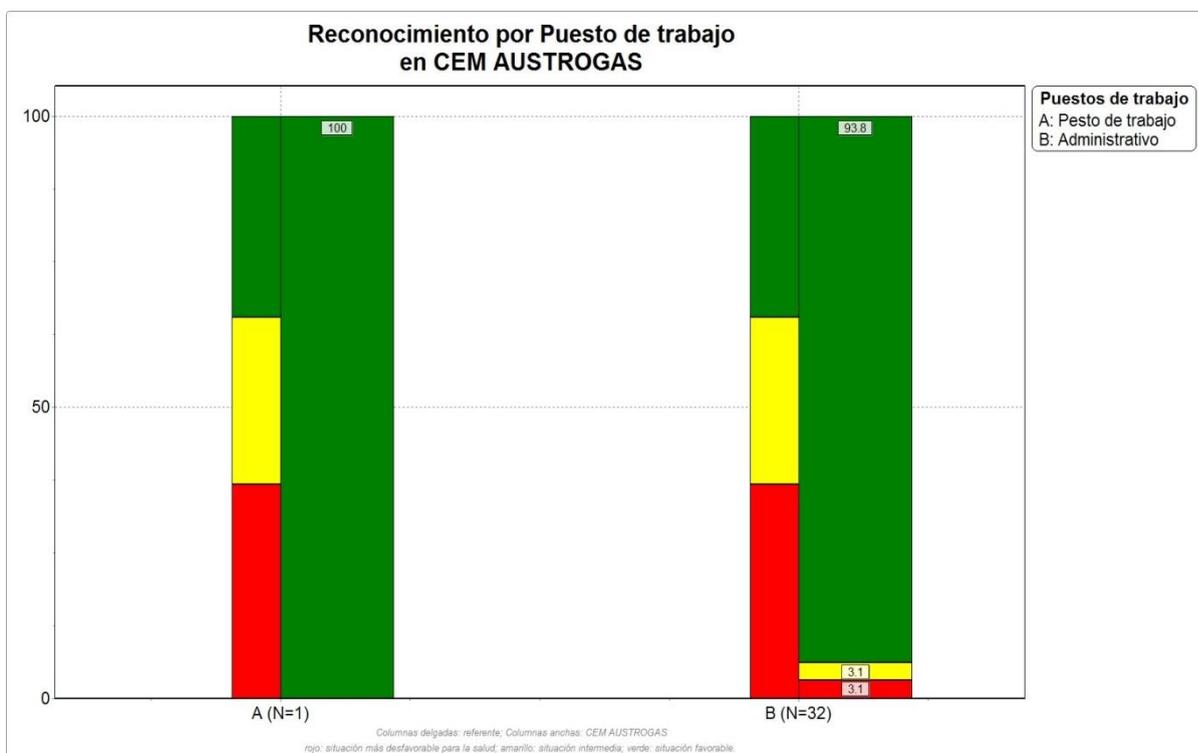
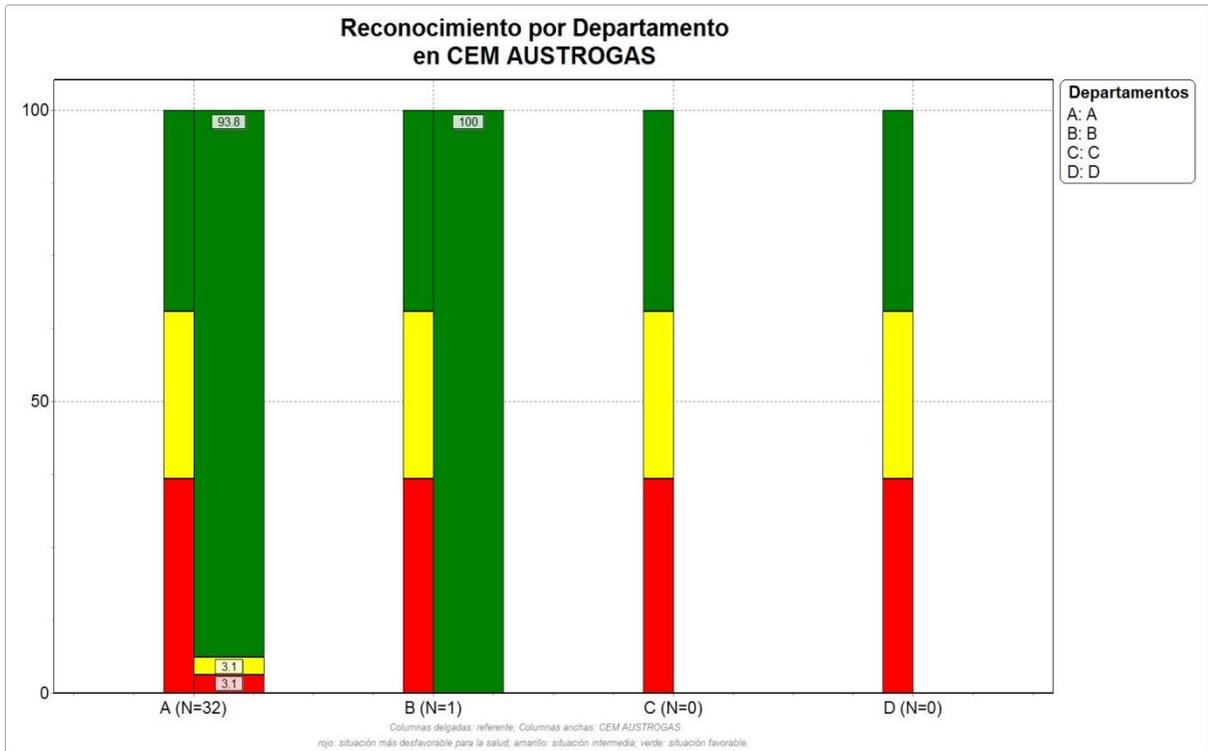


Gráfico 39. Prevalencia de exposición por departamento



El GT debe discutir estos resultados y proponer medidas preventivas siguiendo los pasos indicados en el apartado 4.4.1. y en el epígrafe.

ANEXO 2

CoPsoQ **istas21** --- **versión 2**

CUESTIONARIO PARA LA EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO

Versión media para empresas de 25 y más trabajadores/as

**Adaptación para el estado español del Cuestionario Psicosocial de
Copenhagen, CoPsoQ (Versión 2, 2014)**

Empresa: CEM AUSTROGAS octubre 2015	Fecha de respuesta:
--	----------------------------

Versión española del CoPsoQ. INSTRUMENTO DE DOMINIO PÚBLICO EN LOS TÉRMINOS ESPECIFICADOS EN LA LICENCIA DE USO (www.copsoq.istas21.net). PROHIBIDO SU USO COMERCIAL Y CUALQUIER MODIFICACIÓN NO AUTORIZADA.

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 **CEM AUSTROGAS**.

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: **Manual. El día de recogida será el jueves, 22 de octubre 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, Ing. Andrés Murillo 0994793958, representantes de los trabajadores/as, N/A, y personal técnico del Servicio de Prevención, N/A. 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?

- 1 Menos de 31 años 2 Entre 31 y 45 años 3 Más de 45 años

I. Las siguientes preguntas tratan de tu empleo en CEM AUSTROGAS y tus condiciones de trabajo.

2) Indica en qué departamento o sección trabajas en la actualidad. Señala únicamente una opción.

- 1 A 2 B 3 C 4 D

3) Indica qué puesto de trabajo ocupas en la actualidad. Señala únicamente una opción.

- 1 Puesto de trabajo
 2 Administrativo

4) ¿Realizas tareas de distintos puestos de trabajo?

- 1 Generalmente no
 2 Sí, generalmente de nivel superior 3 Sí, generalmente de nivel inferior 4 Sí, generalmente del mismo nivel
 5 Sí, tanto de nivel superior, como de nivel inferior, como del mismo nivel
 6 No lo sé

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

- 1 Siempre
 2 Muchas veces 3 Algunas veces 4 Sólo alguna vez 5 Nunca

6) ¿El trabajo que realizas se corresponde con la categoría o grupo profesional que tienes reconocida salarialmente?

- 1 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)
 4 No lo sé

7) ¿Cuánto tiempo llevas trabajando en CEM AUSTROGAS?

- 1 Menos de 30 días
- 2 Entre 1 año y hasta 3 años
- 3 Más de 3 años y hasta 6 años 4 Más de 6 años y hasta 10 años 5 Más de 10 años y hasta 15 años 6 Más de 20 años

8) ¿Qué tipo de relación laboral tienes con CEM AUSTROGAS?

- 1 Soy fijo (tengo un contrato indefinido,...)
- 2 Soy fijo discontinuo
- 3 Soy temporal con contrato formativo (contrato temporal para la formación, en prácticas)

9) Desde que entraste en CEM AUSTROGAS ¿has ascendido de categoría o grupo profesional?

- 1 No
- 2 Sí, una vez
- 3 Sí, dos veces
- 4 Sí, tres o más veces

10) Habitualmente ¿cuántos sábados al mes trabajas?

- 1 Ninguno
- 2 Alguno excepcionalmente
- 3 Un sábado al mes
- 4 Dos sábados
- 5 Tres ó más sábados al mes

11) Habitualmente ¿cuántos domingos al mes trabajas?

- 1 Ninguno
- 2 Alguno excepcionalmente
- 3 Un domingo al mes
- 4 Dos domingos
- 5 Tres ó más domingos al mes

12) ¿Cuál es tu horario de trabajo?

- 1 Jornada partida (mañana y tarde)
- 2 Turno fijo de mañana
- 3 Turno fijo de tarde

13) ¿Qué margen de adaptación tienes en la hora de entrada y salida?

- 1 No tengo ningún margen de adaptación en relación a la hora de entrada y salida
- 2 Puedo elegir entre varios horarios fijos ya establecidos

- 3 Tengo hasta 30 minutos de margen
- 4 Tengo más de media hora y hasta una hora de margen
- 5 Tengo más de una hora de margen

14) Si tienes algún asunto personal o familiar ¿puedes dejar tu puesto de trabajo al menos una hora?

- 1 Siempre
- 2 Muchas veces
- 3 Algunas veces 4 Sólo alguna vez 5 Nunca

15) ¿Qué parte del trabajo familiar y doméstico haces tú?

- 1 Soy la/el principal responsable y hago la mayor parte de tareas familiares y domésticas
- 2 Hago aproximadamente la mitad de las tareas familiares y domésticas
- 3 Hago más o menos una cuarta parte de las tareas familiares y domésticas
- 4 Sólo hago tareas muy puntuales
- 5 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?

- 1 Siempre
- 2 Muchas veces
- 3 Algunas veces 4 Sólo alguna vez 5 Nunca

17) Habitualmente ¿cuántas horas trabajas a la semana para CEM AUSTROGAS?

- 1 30 horas o menos
- 2 De 31 a 35 horas
- 3 De 36 a 40 horas
- 4 De 41 a 45 horas
- 5 Más de 45 horas

18) Habitualmente ¿cuántos días al mes prolongas tu jornada como mínimo media hora?

- 1 Ninguno
- 2 Algún día excepcionalmente
- 3 De 1 a 5 días al mes
- 4 De 6 a 10 días al mes
- 5 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	Sólo alguna vez	Nunca
a) En tu departamento o sección falta personal	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
b) La planificación es realista	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
c) La tecnología (máquinas, herramientas, ordenadores...) con la que trabajas es la adecuada y funciona correctamente	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

20) ¿Puedes decidir cuándo haces un descanso?

- 1 Siempre
- 2 Muchas veces
- 3 Algunas veces
- 4 Sólo alguna vez
- 5 Nunca

21) Aproximadamente ¿Cuánto cobras neto al mes?

- 1 300 euros o menos
- 2 Entre 301 y 450 euros
- 3 Entre 451 y 600 euros
- 4 Entre 601 y 750 euros
- 5 Entre 751 y 900 euros
- 6 Entre 901 y 1.200 euros
- 7 Entre 1.201 y 1.500 euros
- 8 Entre 1.501 y 1.800 euros
- 9 Entre 1.801 y 2.100 euros
- 10 Entre 2.101 y 2.400 euros
- 11 Entre 2.401 y 2.700 euros
- 12 Entre 2.701 y 3.000 euros
- 13 Más de 3.000 euros

22) Tu salario es:

- 1 Fijo
- 2 Una parte fija y otra variable
- 3 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	Sólo alguna vez	Nunca
a) tienes que trabajar muy rápido?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
b) en tu trabajo se producen momentos o situaciones desgastadoras emocionalmente?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
c) te retrasas en la entrega de tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
d) tu trabajo requiere que te calles tu opinión?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
e) la distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
f) tu trabajo requiere que trates a todo el mundo por igual aunque no tengas ganas?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
g) tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
h) tienes influencia sobre el ritmo al que trabajas?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
i) tienes mucha influencia sobre las decisiones que afectan a tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
j) tienes influencia sobre cómo realizas tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
k) tienes influencia sobre qué haces en el trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
l) hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
m) sientes que el trabajo en la empresa te consume tanta energía que perjudica a tus tareas domésticas y familiares?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
n) sientes que el trabajo en la empresa te ocupa tanto tiempo que perjudica a tus tareas domésticas y familiares?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
o) piensas en las tareas domésticas y familiares cuando estás en la empresa?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
p) te resulta imposible acabar tus tareas laborales?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
q) en tu trabajo tienes que ocuparte de los problemas personales de otros?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

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

¿En qué medida...

	En gran medida	En buena medida	En cierta medida	En alguna medida	En ninguna medida
a) tu trabajo requiere que tengas iniciativa?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
b) tus tareas tienen sentido?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
c) las tareas que haces te parecen importantes?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
d) tu trabajo te afecta emocionalmente?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
e) tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
f) es necesario mantener un ritmo de trabajo alto?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
g) te sientes comprometido con tu profesión?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
h) tu trabajo te da la oportunidad de mejorar tus conocimientos y habilidades?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
i) tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
j) tu trabajo requiere que escondas tus emociones?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
k) te exigen en el trabajo ser amable con todo el mundo independientemente de la forma como te traten?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
l) tu trabajo permite que apliques tus habilidades y conocimientos?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
m) el ritmo de trabajo es alto durante toda la jornada?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

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

¿En qué medida...

	En gran medida	En buena medida	En cierta medida	En alguna medida	En ninguna medida
a) en tu empresa se te informa con suficiente antelación de decisiones importantes, cambios y proyectos de futuro?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
b) tu trabajo tiene objetivos claros?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
c) se te exigen cosas contradictorias en el trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
d) sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
e) recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
f) haces cosas en el trabajo que son aceptadas por algunas personas y no por otras?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
g) sabes exactamente qué se espera de ti en el trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
h) sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
i) tienes que hacer tareas que crees que deberían hacerse de otra manera?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
j) tienes que realizar tareas que te parecen innecesarias?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

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	Sólo alguna vez	Nunca
a) recibes ayuda y apoyo de tus compañeros en la realización de tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
b) tus compañeros están dispuestos a escuchar tus problemas del trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
c) tus compañeros hablan contigo sobre cómo haces tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
d) tienes un buen ambiente con tus compañeros de trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
e) sientes en tu trabajo que formas parte de un grupo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
f) os ayudáis en el trabajo entre compañeros y compañeras?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
g) tu jefe inmediato está dispuesto a escuchar tus problemas del trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
h) recibes ayuda y apoyo de tu jefe inmediato en la realización de tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
i) tu jefe inmediato habla contigo sobre cómo haces tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

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 ...?

	En gran medida	En buena medida	En cierta medida	En alguna medida	En ninguna medida
a) si te trasladan a otro centro de trabajo, unidad, departamento o sección contra tu voluntad?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
b) si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida...) contra tu voluntad?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
c) si te cambian de tareas contra tu voluntad?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
d) si te despiden o no te renuevan el contrato?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
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...)?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
f) lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedases en paro?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

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?

	En gran medida	En buena medida	En cierta medida	En alguna medida	En ninguna medida
a) tu trabajo es valorado por la dirección?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
b) la dirección te respeta en tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
c) recibes un trato justo en tu trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
d) confía la dirección en que los trabajadores hacen un buen trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
e) te puedes fiar de la información procedente de la dirección?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
f) se solucionan los conflictos de una manera justa?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
g) se le reconoce a uno por el trabajo bien hecho?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
h) la dirección considera con la misma seriedad las propuestas procedentes de todos los trabajadores?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
i) los trabajadores pueden expresar sus opiniones y emociones?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
j) se distribuyen las tareas de una forma justa?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
k) tu actual jefe inmediato se asegura de que cada uno de los trabajadores tiene buenas oportunidades de desarrollo profesional?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
l) tu actual jefe inmediato planifica bien el trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
m) tu actual jefe inmediato distribuye bien el trabajo?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
n) tu actual jefe inmediato resuelve bien los conflictos?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

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

29) En general ¿dirías que tu salud es?

- 1 Excelente
- 2 Muy buena
- 3 Buena
- 4 Regular
- 5 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	Sólo alguna vez	Nunca
a) te has sentido agotado/a?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
b) te has sentido físicamente agotado/a?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
c) has estado emocionalmente agotado/a?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
d) has estado cansado/a?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
e) has tenido problemas para relajarte?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
f) has estado irritable?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
g) has estado tenso/a?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
h) has estado estresado/a?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

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	Casi siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
a) has estado muy nervioso/a?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
b) te has sentido tan bajo/a de moral que nada podía animarte?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
c) te has sentido calmado/a y tranquilo/a?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
d) te has sentido desanimado/a y triste?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6
e) te has sentido feliz?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6

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

- 1 Muy satisfecho/a
- 2 Satisfecho/a
- 3 Insatisfecho/a
- 4 Muy insatisfecho/a

¡MUCHAS GRACIAS POR TU TIEMPO Y COLABORACIÓN!