

TEMA: IDENTIFICACION, GESTION Y CONTROL DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN LA EMPRESA TOTAL TEK

CAPITULO I

1. INTRODUCCIÓN

1.1 ANTECEDENTES

La empresa Total Tek inicio sus operaciones en año 2003. El enfoque organizacional: ofrecer a sus clientes soluciones y servicios en el mundo de las telecomunicaciones.

La promesa de valor de Total Tek incluye trabajar muy de cerca con el equipo de profesionales de sus clientes tomando en cuenta la relación de socios estratégicos de negocios a largo plazo, con el objeto de lograr la más efectiva transferencia de habilidades y conocimientos.

Total Tek lleva casi 10 años en el mercado nacional, se encuentra en constante crecimiento ofreciendo diferentes soluciones, todas ellas relacionadas con la infraestructura y conectividad, llegando a diferentes sectores productivos brindando soluciones de calidad, con tiempos de respuesta acordes al requerimiento del cliente, y personal especializado y capacitado para cada servicio ofertado.

La presencia de Total Tek es a nivel nacional; la matriz se encuentra en la ciudad de Quito y tiene sucursales en Guayaquil y Cuenca.

Para atender a los clientes se cuenta con un área de soporte técnico telefónico de primer nivel, quienes son especializados en el giro del negocio, en caso de no solventar el requerimiento del cliente se escala al segundo nivel con la visita del personal técnico especializado y si persiste el problema se escala al tercer nivel; cuando el coordinador del área deberá dar solución efectiva al cliente.

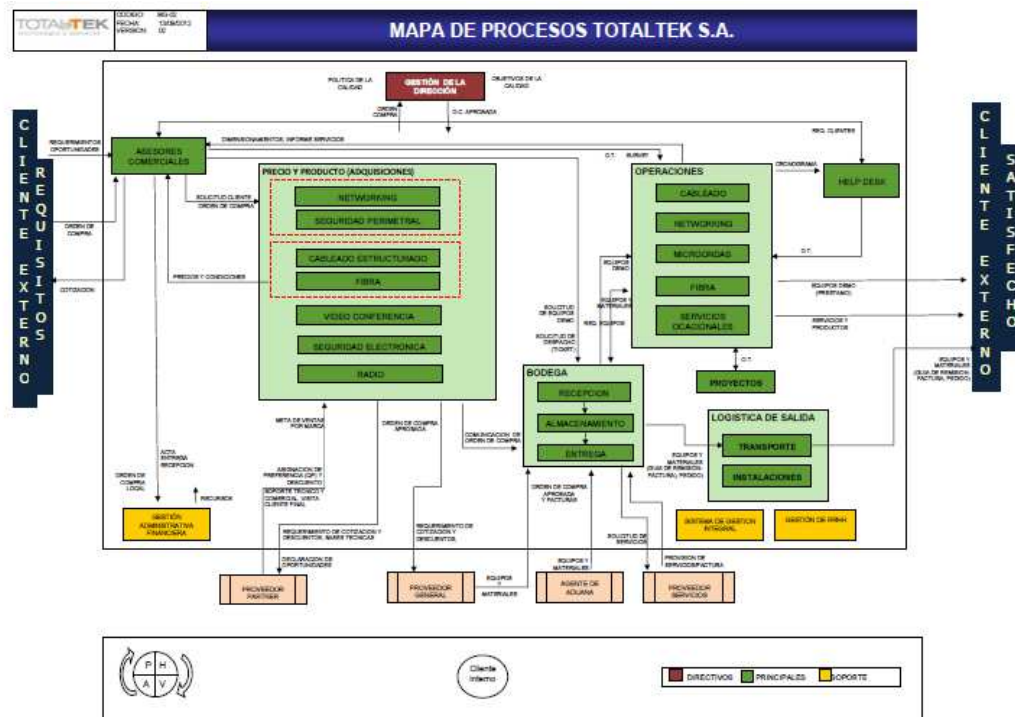
Misión: Proveer Soluciones y Servicios en la rama de las Telecomunicaciones con los más altos estándares de calidad.

Visión: Ser la número uno en Soluciones y Servicios de Telecomunicaciones en el país, logrando así que nuestros clientes piensen en Total Tek como una solución integral para su éxito y crecimiento tecnológico.

Valores corporativos:

- Cliente primero
- Excelencia
- Trabajo en equipo
- Respeto
- Responsabilidad
- Compromiso

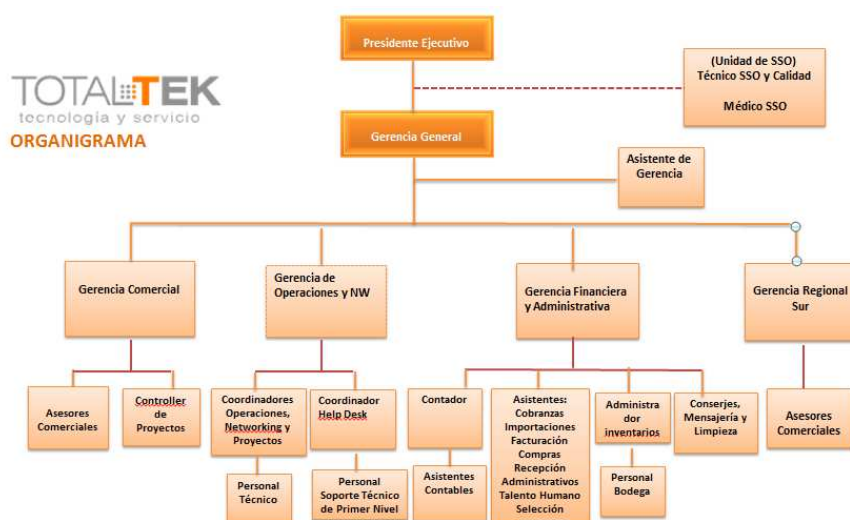
Cuadro No. 1



Fuente: Total Tek
Fecha: Enero 2013

ORGANIGRAMA

Cuadro No. 2



Fuente: Total Tek
Elaborador por: Talento Humano
Fecha: octubre 2012

PERSONAL DE TOTAL TEK

Cuadro No. 3

PERSONAL TOTAL TEK MAYO 2013			
HOMBRES	MUJERES	VULNERABLES	TOTAL
113	29	6	142

Fuente: Total Tek
Elaborador por: Roxana Velado
Fecha: Junio 2013

1.2 DEFINICION DEL PROBLEMA

El crecimiento de la empresa ha incrementado la carga de trabajo del personal lo que genera mayor esfuerzo para cumplir los requerimientos de los clientes, excesiva demanda psicológica para la realización del mismo y por tanto el interés por una mejor compensación laboral.

Existe desmotivación entre los colaboradores porque sienten que no se compensa el trabajo realizado con la remuneración recibida y que no existe una definición clara de sus funciones; lo que provoca alza de la rotación del personal. La Gerencia está preocupada porque la percepción de los empleados daña el clima laboral creando incertidumbre y malestar.

1.3 JUSTIFICACION

Total Tek a través de la identificación y evaluación de sus factores de riesgo tiene como objetivo mejorar las condiciones laborales y eliminar o minimizar los riesgos a través de la aplicación del método FPSICO de valoración psicosocial.

Para una efectiva aplicación de la investigación en Total Tek se cuenta con el compromiso de la Alta Dirección y el Comité de Gestión de Calidad integrado por las Gerencias de la organización.

La importancia de la investigación tiene tres componentes: para la compañía radica en la mejora de las condiciones de trabajo de su personal, para los colaboradores el derecho a trabajar en un ambiente sano y en normativa legal que sea acorde al Código de Trabajo y el Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo Decreto 2393.

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 OBJETIVO GENERAL

Diseñar una estrategia para controlar los riesgos psicosociales de todo el personal de Total Tek con propuesta de mejoras en las condiciones de trabajo, a través de la aplicación del método FPSICO.

1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Identificar y evaluar los riesgos psicosociales del personal de la compañía en el mes de abril del 2013 mediante la aplicación de la metodología FPSICO.

2. Examinar y analizar los resultados de la metodología aplicada y determinar criticidad para la realización del plan de acción en el mes de mayo del 2013.
3. Proponer el plan de acción para la reducción de riesgos psicosociales a través de capacitación, modificación de procesos u otros que se considere necesarios para mejorar las condiciones laborales hasta junio del 2013.

1.5 HIPOTESIS

Las condiciones de riesgos Psicosociales en la empresa Total Tek S.A. en base a los resultados de la aplicación de la metodología FPSICO a una muestra de trabajadores por carga de trabajo, demanda psicológica, interés por compensación y desempeño de rol son negativos.

CAPITULO II

2. METODOLOGIA

2.1 POBLACION Y MUESTRA

Para recopilar la información se utilizará cuestionarios informáticos del método FPSICO; se aplicará a todo el personal de la compañía a través de un Censo con exclusiones a personal con capacidades especiales, personal que se encuentre por largos periodos de reposo por maternidad o rehabilitación y las personas que no deseen realizar la evaluación..

2.2 MÉTODO

Para recopilar la información se utilizará cuestionarios del método FPSICO V.3.0 los cuales se subirán al software que automatiza los resultados.

2.2.1 MÉTODO LÓGICO: Inductivo

El método que se utilizará en la presente investigación es **Inductivo** que, partiendo de casos particulares, se eleva a conocimientos generales. Este método permite la formación de hipótesis, investigación de leyes científicas, y las demostraciones. La inducción puede ser completa o incompleta

Para la aplicación de este método se parte de las entrevistas al personal, resultados de la evaluación anual de clima laboral, la observación de la complejidad de sus tareas hasta llegar a la aplicación de una técnica de muestreo que permita demostrar la hipótesis planteada en la presente investigación.

2.2.2 MÉTODO PARTICULAR: Descriptivo

Trabaja sobre realidades de hecho y su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta. Esta puede incluir los siguientes tipos de estudios: encuestas, casos, exploratorios, causales, de desarrollo, predictivos, de conjuntos o de correlación. Para la investigación de los riesgos psicosociales de Total Tek definidos en el problema se utilizará un cuestionario tipo encuesta en la que se recopilará la información de toda la población del estudio.

2.2.3 MÉTODO ESPECÍFICO: FPSICO 3.0

El método específico que se propone para el estudio de investigación de riesgos psicosociales que afectan al personal de Total Tek es el método FPSICO 3.0, que evalúa factores motivacionales e higiénicos relacionados con las actividades laborales.

El modelo planteado por Herzberg (1959), denominado teoría de los dos factores o bifactorial; señala que la satisfacción laboral sólo puede venir generada por los factores intrínsecos ("factores motivadores") mientras que la insatisfacción laboral sería generada por los factores extrínsecos ("factores higiénicos").

TEORÍA DE LOS DOS FACTORES

Cuadro No. 4

FACTORES MOTIVADORES		FACTORES HIGIÉNICOS	
SATISFACTOR	FACTORES QUE CUANDO VAN BIEN PRODUCEN SATISFACCIÓN	FACTORES QUE CUANDO VAN MAL NO PRODUCEN SATISFACCIÓN	FACTORES QUE CUANDO VAN BIEN NO PRODUCEN SATISFACCIÓN
	FACTORES QUE CUANDO VAN MAL PRODUCEN INSATISFACCIÓN	FACTORES QUE CUANDO VAN BIEN NO PRODUCEN SATISFACCIÓN	FACTORES QUE CUANDO VAN MAL PRODUCEN INSATISFACCIÓN
SATISFACTOR	<ul style="list-style-type: none">• Realización exitosa del trabajo.• Reconocimiento del éxito obtenido por parte de los directivos y compañeros.• Promociones en la empresa, etc.	<ul style="list-style-type: none">• Falta de responsabilidad.• Trabajo rutinario y aburrido, etc.	INSATISFACTOR
INSATISFACTOR		<ul style="list-style-type: none">• Status elevado.• Incremento del salario.• Seguridad en el trabajo, etc.	<ul style="list-style-type: none">• Malas relaciones interpersonales.• Bajo salario.• Malas condiciones de trabajo, etc.

Fuente: Diapositivas clases Psicología: Dr. Álvaro Peralta
Fecha: 2012

El método estudia los siguientes factores: carga mental, autonomía temporal, contenido del trabajo, supervisión-participación, definición de rol, interés por el trabajador y relaciones personales.¹

2.3 TÉCNICA DE ESTUDIO

La técnica que se utilizará en la investigación es el Censo y el instrumento será el cuestionario del método FPSICO 3.0, se realizará a todo el personal de la compañía salvo exclusiones (personal en periodo de maternidad,

1

<http://sigma.poligran.edu.co/politecnico/apoyo/administracion/admon1/pags/juego%20carrera%20de%20observacion/HERZBERG2.html>

rehabilitación, capacidades especiales, o que se niegue a llenar el cuestionario)

El cuestionario FPSICO versión 3.0 consta de 44 preguntas.

2.4 MATERIALES

- Computadora
- Software de PFISCO versión 3.0
- Encuestas impresas
- Libros sobre seguridad y salud ocupacional
- Libros específicos sobre manejo de riesgos psicosociales
- Internet para bajar información relacionada.

CAPITULO III

3. MARCO TEORICO: DEFINICION DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y SU EVALUACIÓN CON LA APLICACIÓN DEL METODO FSICO VERSION 3.0.

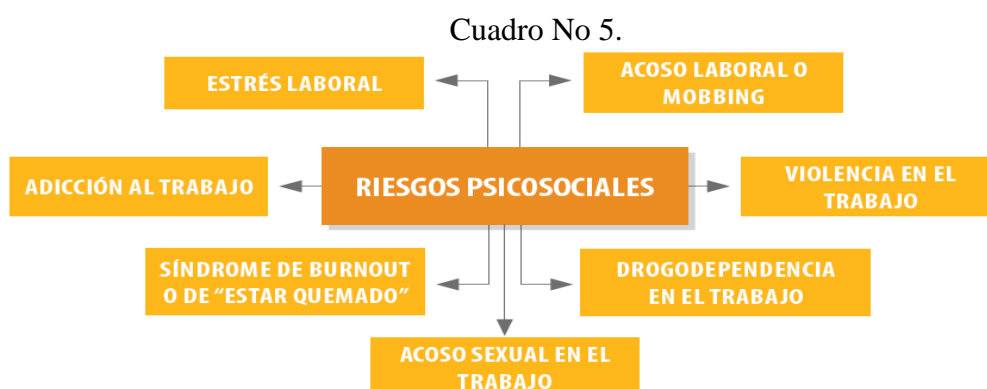
3.1 CONCEPTOS DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL

Interacciones entre el contenido, la organización y la gestión de trabajo y las condiciones ambientales, por un lado, y las funciones y necesidades de los trabajadores por otro. Estas interacciones podrían ejercer una influencia nociva en la salud de los trabajadores a través de sus percepciones y experiencia.²

Aquellos aspectos de la concepción, organización y gestión del trabajo así como de su contexto social y ambiental que tienen la potencialidad de causar daños físicos, sociales o psicológicos en los trabajadores.³

Determinadas características de un trabajo unidas a la percepción que tenga el trabajador, pueden constituirse en un riesgo, en este caso psicosocial capaz de dañar la salud de un colaborador y hasta ser causa de un accidente.

RIESGOS PSICOSOCIALES



Fundación prevención de Riesgos Laborales, Editorial cursoforum; LSU/CR/000/2010

² Conceptos de Riesgos Psicosociales OIT 1986

³ Conceptos de Riesgos Psicosociales Cox & Griffiths (1995)

3.2 FACTORES PSICOSOCIALES

Los factores o riesgos psicosociales son una de las áreas en las que se divide tradicionalmente la prevención de riesgos laborales (las otras áreas son la ergonomía, la seguridad y la higiene).

Los riesgos psicosociales se originan por diferentes aspectos de las condiciones y organización del trabajo. Cuando se producen tienen una incidencia en la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos. La existencia de riesgos psicosociales en el trabajo afectan, además de la salud de los trabajadores, al desempeño del trabajo.⁴

Uno de los primeros documentos oficiales e internacionales en abordar el tema de los factores psicosociales en el trabajo fue “Los Factores Psicosociales en el Trabajo: Reconocimiento y Control” documento publicado por la Organización Internacional del Trabajo en 1984. Se constata en la publicación que la problemática es claramente anterior y que se remonta al menos a 1974, fecha en la que consta una clara llamada de la Asamblea Mundial de la Salud para documentar la importancia y los efectos de los factores psicosociales en el trabajo sobre la salud de los trabajadores. En el documento, publicado originalmente en 1984, se comienza por reconocer la complejidad del tema “Los factores psicosociales en el trabajo son complejos y difíciles de entender, dado que representan el conjunto de las percepciones y experiencias del trabajador y abarca en muchos aspectos” (OIT, 1986, p. 3). Algo más adelante se incluye una de las primeras listas sobre las cuales pueden ser factores psicosociales: la mala utilización de las habilidades, la sobrecarga en el trabajo, la falta de control, el conflicto de autoridad, la desigualdad en el salario, la falta de seguridad en el trabajo, los problemas de las relaciones laborales, el trabajo por turnos y el peligro físico (OIT, 1986, p. 5).

Un segundo documento histórico relacionado con el tema es la obra “Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud, editado por la OMS y coordinado por Kalimo, El-Batawi y Cooper (1988). Se expone en el mismo que este tipo de factores provienen de la percepción y la experiencia de los trabajadores y que

⁴ http://es.wikipedia.org/wiki/Riesgos_psicosociales

está influenciado por los innumerables factores que afectan al trabajador. La complejidad del tema y la importancia del trabajador real serían los datos iniciales con los que debe afrontarse su estudio e investigación. Un elemento de gran importancia es la diferenciación que introduce El-Batawi (1988) al exponer el doble efecto que pueden tener los factores psicosociales: positivos o negativos. Si en la década de 1970 se alerta la sensibilidad acerca de la relevancia y los efectos que pueden tener los factores psicosociales, es en la de 1980 cuando se produce las primeras obras colectivas y oficiales, y comienzan a aparecer las primeras aproximaciones conceptuales al tema vinculándolos a los efectos de la organización sobre el trabajo y la salud (OIT, 1986; Kalimo et al. 1988).

Carayon, Haims y Yang (2001) definen los factores psicosociales como las características percibidas del ambiente de trabajo que tienen una connotación emocional para los trabajadores y los gestores. Cox y Griffiths (1996), los definen como los aspectos del trabajo, de la organización y de la gestión laboral, y sus contextos sociales y organizacionales. Martín Daza y Pérez Bilbao las definen como aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo (1997).⁵

Los factores psicosociales son complejos y representan el conjunto de percepciones y experiencias del trabajador se refieren a la propia tarea pueden ser desencadenantes del estrés como el contenido y el significado que el trabajo tiene para la persona que lo ejecuta.

Los factores psicosociales suponen una problemática que afecta tanto a los intereses personales como empresariales, ya que afectan a la salud individual y a la organización. Para su estudio debe partirse de un enfoque bio-psicosocial que integre los distintos niveles de salud: física, psíquica y social. Las causas que

5

<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf> pag.5.

originan los riesgos psicosociales son muchas y están mediadas por las percepciones, experiencias y personalidad del trabajador.

FACTORES PSICOSOCIALES Y DE ORGANIZACIÓN

Cuadro No. 6



Fuente: Enciclopedia de Seguridad y Salud en el Trabajo pag. 3

Autor: NIOSH

3.3 FACTORES PSICOSOCIALES DE RIESGO

Cuando los factores organizacionales y psicosociales de las empresas y organizaciones son disfuncionales, es decir, provocan respuestas de inadaptación, de tensión, respuestas psicofisiológicas de estrés pasan a ser factores psicosociales de riesgo o de estrés. Los factores psicosociales cuando son factores con probabilidad de afectar negativamente a la salud y el bienestar del trabajador son factores de riesgo (Benavides et al. 2002), es decir, cuando actúan como factores desencadenantes de tensión y de estrés laboral (Peiró, 1993).

Desde este enfoque, los factores psicosociales de riesgo o de estrés se definirían como factores organizacionales con el riesgo de tener efectos negativos sobre la salud.⁷

⁷ Bernardo Jiménez Moreno y Carmén Baez León (UAM) Madrid, Noviembre 2010, Factores y Riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas pag 8

FACTORES ORGANIZACIONALES⁸

Cuadro No 7.

Factores y Riesgos Psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas.	
Roozeboom, Houtman y Van den Bossche, (2008) identifican tales factores proponiendo una serie de indicadores organizacionales y laborales que se recogen en la Tabla nº 1	
<p align="center">Tabla nº 1</p> <p align="center">Listado de Factores Organizacionales</p>	
FACTORES ORGANIZACIONALES	
Política y Filosofía de la Organización	Relación Trabajo-Familia Gestión de los Recursos Humanos Política de seguridad y salud Responsabilidad Social Corporativa Estrategia empresarial
Cultura de la Organización	Política de Relaciones Laborales Información Organizacional Comunicación organizacional Justicia Organizacional Supervisión/Liderazgo
Relaciones Industriales	Clima laboral Representación Sindical Convenios Colectivos
FACTORES LABORALES	
Condiciones de empleo	Tipo de contrato Salario Diseño de carreras
Diseño del puesto	Rotación de puestos Trabajo grupal
Calidad en el trabajo	Uso de habilidades personales Demandas laborales Autonomía y capacidad de control Seguridad física en el trabajo Apoyo social Horas de trabajo Teletrabajo
Modificado de Roozeboom, Houtman y Van den Bossche, 2008.	
Los factores psicosociales laborales son condiciones organizacionales (Mintzberg,1993), son condiciones psicosociales de trabajo que como tales pueden ser positivas o negativas (Kalimo, 1988). Su número es muy amplio y su clasificación y organización depende del enfoque que se elija. Cuando tales condiciones son adecuadas, facilitan el trabajo, el desarrollo de las	
Página 7 de 188	

De la misma manera que el número de los factores psicosociales es muy amplio, también lo es el número de factores psicosociales de riesgo o de estrés. Siguiendo la categorización de Cox y Griffiths (1996) cada una de las categorías principales puede dar lugar a innumerables factores psicosociales de riesgo o de estrés

8

<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf> pag.8

FACTORES DE ESTRÉS PSICOSOCIAL⁹

Cuadro No.8

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

Modificado de Cox y Griffiths, 1996

3.4 CARACTERÍSTICAS DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES

- 1.-Se extienden en el espacio y el tiempo.
- 2.-Dificultad de objetivación
- 3.- Afectan a los otros riesgos
- 4.- Tienen escasa cobertura legal
- 5.- Están moderados por otros factores.
- 6.- Dificultad de intervención

⁹ Bernardo Jiménez Moreno y Carmén Baez León (UAM) Madrid, Noviembre 2010, Factores y Riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas pag 9

1.- Se extienden en el espacio y el tiempo. Los riesgos de seguridad están vinculados a una actividad o espacio concreto, como un almacén o actividad de riesgo. Algo semejante ocurre con los riesgos de higiene y ergonómicos que suelen ser locales. Sin embargo una característica muy común de los factores psicosociales es la no localización.

Una cultura organizacional, un estilo de liderazgo o un clima psicosocial no están ubicados en ningún lugar ni es posible precisarlos en un momento especial (Rick y Briner, 2000), son características globales de la empresa u organización. Incluso otros factores laborales como la carga de trabajo, roles o capacidad de control no tienen un lugar y un momento propios, sino que son elementos del propio puesto de trabajo o la tarea, pero que no se circunscriben a los mismos.

2.- Dificultad de objetivación. El ruido, las vibraciones, la temperatura, la contaminación por gases y una posición o esfuerzo se pueden medir con unidades propias, pero el rol, la cohesión grupal, la supervisión, la comunicación no tienen unidades propias de medida. A pesar de los esfuerzos de los investigadores en la búsqueda de indicadores de tales variables (Roozeboom, Houtman y Van den Bossche, 2008), frecuentemente el recurso más utilizado en la evaluación consiste en la apreciación de la experiencia colectiva. Uno de los grandes problemas de los factores psicosociales es la dificultad para encontrar unidades de medida objetiva. Por definición (OIT, 1986), se basan en “percepciones y experiencias” y en este caso, atendiendo al enfoque organizacional, a la experiencia intersubjetiva del colectivo organizacional.

3.- Afectan a los otros riesgos. El organismo humano, el trabajador, es una unidad funcional en la que todos los factores externos acaban afectando a la totalidad de la persona. Es el principio básico del funcionamiento de la persona, el tratamiento de la persona como una totalidad o sistema bio-psico-social (Engel, 1977). Pero este efecto se acentúa en los factores psicosociales de riesgo cuyo aumento supone habitualmente un aumento de los riesgos de seguridad, de higiene y de ergonomía. El efecto se produce también a la inversa, de forma que los Factores de seguridad, higiene y ergonomía influyen los factores psicosociales.

Los factores de riesgo no son compartimentos estancos, pero la mayor interacción se produce probablemente con los factores psicosociales. El aumento de los factores psicosociales de riesgo, el estrés y la tensión, suelen generar conductas precipitadas, alteradas y no adaptativas que propician los errores, todo tipo de accidentes y una mayor vulnerabilidad de la persona. Por ejemplo, se ha estudiado.

Abundantemente los efectos de los factores psicosociales y el estrés asociado sobre los trastornos musculo esqueléticos asociados a la ergonomía (Warren, 2001).

4.- Escasa cobertura legal. El nivel de ruido tiene una legislación que determina los niveles admitidos y rechazados, lo que facilita la misma acción de los empresarios y directivos. Lo mismo ocurre con la gran mayoría de riesgos de seguridad, de higiene y ergonómicos, pero no ocurre así con los factores psicosociales. El desarrollo de la legislación sobre los riesgos laborales ha sido considerable, tanto en sus aspectos generales como globales, lo que ha permitido acciones precisas por parte de las inspecciones de trabajo. Sin embargo, el desarrollo de la legislación sobre aspectos psicosociales se ha trabajado de modo general relacionada con la prohibición de que puedan dañar a la salud, lo que suele ser inefectivo para los empresarios, para los trabajadores y para la misma inspección del estado

5.- Están moderados por otros factores. Los factores psicosociales de riesgo afectan al trabajador a través de sus propias características contextuales y personales les (Buunk, de Jonge, Ybema, de Wolf, 1998; Quick, Quick, Nelson, Hurrell, 1997). Tal como se definen por la OIT (1986), los factores psicosociales de riesgo están mediados por la percepción, la experiencia y la biografía personal. La carga de trabajo, el conflicto de rol, la incertidumbre laboral no suelen tener los mismos efectos sobre toda la población laboral de una empresa, sino que depende de las variables personales de cada uno de ellos, como el nivel de implicación, la confianza en sí mismo, el optimismo y la motivación de logro. Aunque los efectos directos de los factores psicosociales de riesgo sobre la población trabajadora suelen ser dominantes, los efectos moderadores de las variables personales son también habituales y factor importante en el resultado final que no puede ser obviado.

6.-Dificultad de intervención. Los problemas de un almacenamiento que tiene riesgos laborales, de seguridad, pueden ser intervenidos, habitualmente sin muchas complicaciones, con una nueva disposición de las cargas que suprima, disminuya o controle el riesgo de derrumbe. Casi siempre hay soluciones técnicas para la gran mayoría de los riesgos de seguridad, higiene y ergonomía, pero no resulta tan claro cuando se trata de los factores psicosociales. Un clima sociolaboral nefasto en la empresa afecta a la salud de los trabajadores, y también a su misma productividad.

Lo mismo ocurre con un liderazgo abusivo. Sin embargo, técnicamente la intervención no resulta tan clara y sus efectos a medio y largo plazo tampoco. Por su propia naturaleza, los factores psicosociales son factores organizacionales y están íntimamente entrelazados al diseño y concepción global de la empresa. La intervención psicosocial suele requerir plazos no inmediatos y resultados no asegurados (Rick y Briner, 2000), lo que aumenta la resistencia de los responsables a intervenciones costosas sin resultados asegurados. Con todo ello, la dificultad no disminuye la necesidad de la intervención sino que la hace más importante.¹⁰

Además de su conceptualización como riesgos con una probabilidad alta de causar daños importantes a la salud, los riesgos psicosociales tienen también sus características propias que es necesario desarrollar a fin de poder controlarlos, prevenirlos y en último término evitarlos.

Características de los riesgos psicosociales

- 1.- Afectan a los derechos fundamentales del trabajador
- 2.- Los riesgos psicosociales tienen efectos globales sobre la salud del trabajador.
- 3.- Afectan a la salud mental de los trabajadores.
- 4.- Tienen formas de cobertura legal

1.- Afectan a los derechos fundamentales del trabajador. Los riesgos psicosociales no se refieren a aspectos marginales o secundarios de las condiciones organizacionales del trabajo, sino a elementos básicos de sus características de

¹⁰ Bernardo Jiménez Moreno y Carmén Baez León (UAM) Madrid, Noviembre 2010, Factores y Riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas pag 15

ciudadano que trabaja, de su dignidad como persona, de su derecho a la integridad física y personal, de su derecho a la libertad y de su derecho a la salud positiva y negativa. Los riesgos psicosociales más citados, y generalmente más admitidos como tales, como la violencia y el acoso laboral o sexual son atentados a la integridad física, personal, a la dignidad del trabajador o su intimidad, elementos propios de los derechos fundamentales de los trabajadores.

2.- Los riesgos psicosociales tienen efectos globales sobre la salud del trabajador.

Los efectos de los factores psicosociales de riesgo actúan sobre la salud del trabajador a través de los mecanismos de la respuesta de estrés (Levy, 1981). Tal como lo recoge la OIT (1986) y la OMS (Kalimo, El-Batawi y Cooper, 1987), tales respuestas están fuertemente mediadas por los mecanismos de percepción y contextuales, es decir los efectos sobre la salud del trabajador de los factores psicosociales de estrés son principalmente moduladores. Mientras los factores psicosociales de riesgo o estrés tienen efectos mediados y parciales, los efectos de los riesgos psicosociales tienen efectos principales y globales en razón de la naturaleza del propio riesgo, aunque sigan estando presentes los valores mediadores. Los riesgos psicosociales, principalmente en razón de su frecuente asociación al estrés agudo, hace que las efectos principales sean mayores. La violencia, el acoso laboral o el acoso sexual son riesgos que pueden tener efectos principales y que habitualmente afectan a la globalidad del funcionamiento de la persona que trabaja. Otras formas de riesgos psicosociales como el estrés, la inseguridad laboral o el burnout o desgaste profesional son formas de estrés crónico que por su globalidad afectan a la totalidad de la organización del propio estilo de vida personal o profesional. (DSM-IV-TR, 2002).

3.- Afectan a la salud mental de los trabajadores. Los riesgos se definen por su capacidad para ocasionar daños a la salud, física y mental. Los riesgos psicosociales tienen repercusiones en la salud física de los trabajadores, pero tienen especialmente repercusiones notables en la salud mental de los trabajadores. Aunque no pueda hacerse una diferenciación neta, los riesgos psicosociales, por su propia naturaleza, afectan de forma importante y global a los procesos de adaptación de la persona y su sistema de estabilidad y equilibrio mental. La aparición de trastornos de depresión, suicidios o conductas parasuicidas suelen estar entre las más comunes. El trastorno

de estrés postraumático, que se ha hecho cada vez más frecuente en contextos laborales, ha sido sugerido por la OIT (OIT, 2010, parag. 2.4) como una enfermedad profesional. Los datos acerca de la presencia del trastorno de estrés pos-traumático en el ámbito laboral es cada vez mayor, asociado principalmente a riesgos psicosociales como la violencia, el acoso laboral y el acoso sexual (Tehrani, 2004, 2010).

4.- Tienen formas de cobertura legal. La importancia real de los riesgos psicosociales, su alta incidencia y la relevancia de sus consecuencias en la salud de los trabajadores ha obligado al desarrollo de una cobertura legal inicial y al desarrollo de una jurisprudencia sobre el tema. Mientras que los problemas ocasionados por los problemas generados por los factores psicosociales de estrés han estado abordados de forma genérica.¹¹

3.5 PRINCIPALES RIESGOS PSICOSOCIALES

3.5.1 EL ESTRÉS

Es la respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas.¹²

EL ESTRÉS

Cuadro No. 9



Fundación prevención de Riesgos Laborales, Editorial cursoforum; LSU/CR/000/2010

¹¹ Bernardo Jiménez Moreno y Carmén Baez León (UAM) Madrid, Noviembre 2010, Factores y Riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas pag 23

¹²El Estrés NTP 318 INSHT/Filosofía del estrés 355/ NTP 438 Prevención del estrés

El estrés es probablemente el riesgo psicosocial primero y más global de todos porque actúa como respuesta general ante los factores psicosociales de riesgo. La Comisión Europea define el estrés laboral como “un patrón de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y de comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido del trabajo, organización del trabajo y el medio ambiente de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de respuesta y la frecuente sensación de no poder afrontarlos” (2002, p. 7).

Es importante atender a las formas que pueden adoptar la respuesta de estrés pues resultan relevantes para su aplicación posterior al ámbito laboral. Dos son las formas principales, el **estrés crónico** (Lazarus y Folkman, 1986, 2000) y el **estrés temporal** (Holmes y Rahe, 1967). Tanto uno como otro tienen marcadas consecuencias en la salud, **resultado del agotamiento del organismo en la respuesta para solucionar los problemas o las amenazas.**¹³

FACTORES CAUSANTES DEL ESTRÉS

Definir los factores causantes del estrés y la violencia en el trabajo resulta una tarea que se ha abordado desde muy diversos puntos de vista y se presta a muy diversas teorías y clasificaciones. Las últimas tendencias apuntan hacia la conveniencia de realizar mayor simplificación posible de estos factores.

Para hacer una breve descripción podríamos hacer una agrupación en siete factores:

1. La concepción de las tareas del puesto de trabajo y en concreto, la falta de equilibrio entre el trabajo monótono y la excesiva variación de tareas, la falta de ajuste entre la capacidad de la persona y las exigencias que requieren las tareas del puesto, la inadecuada distribución o reparto de actividades entre los puestos de trabajo, la mayor o menor autonomía para decidir sobre el modo de realizar el trabajo (control) y los trabajos de alta o de muy baja tensión.

¹³ Bernardo Jiménez Moreno y Carmén Baez León (UAM) Madrid, Noviembre 2010, Factores y Riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas pag 23

2. La carga y ritmo de trabajo: bien sea por la excesiva o reducida carga o demanda de trabajo o por el excesivo o reducido ritmo de trabajo.
3. La programación del trabajo: y dentro de él estaría el exceso de tiempo de trabajo, la inadecuación producida por el trabajo nocturno o a turnos por el horario flexible e inflexible, el sometimiento a un trabajo de alta tensión sujeto a plazo inexcusables y un régimen no adecuado de pausas durante la jornada.
4. La exposición a agentes físicos: Como son el ruido, las vibraciones, la luminosidad, etc, que producen un ambiente molesto de trabajo.
5. Los cambios de la organización en el trabajo: Como son los problemas derivados de la creciente temporalidad y precariedad de las relaciones laborales, los cambios en el tamaño de las empresas, el recurso a la subcontratación y la flexibilidad y excesiva disponibilidad de las relaciones laborales.
6. La cultura de organización y gestión; que comprendería los estilos inadecuados de mando y dirección (autoritario, permisivo, etc.), la confusión y desajustes sobre el papel o rol en la organización de cada individuo, las dificultades en el desarrollo de la carrera profesional, las formas de participación y transparencia en la gestión y la falta de recursos humano materiales disponibles para realizar el trabajo.
7. Las relaciones interpersonales: ya sea por la ausencia de tales relaciones, como en el trabajo en solitario y trabajo nocturno, como por los problemas que se pueden derivar de las mismas en el trabajo en equipo, las relaciones entre compañeros de trabajo, las relaciones con los supervisores y de las relaciones con clientes y personal externo a la empresa.¹⁴

CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS LABORAL

En general, se ha afirmado que el estrés aumenta la vulnerabilidad a infecciones, enfermedades autoinmunes y gastrointestinales, fatiga crónica, enfermedades crónicas como la diabetes, enfermedades cardíacas, hipertensión, depresión o alteraciones cognitivas (Leza, 2005; **Robertson Blackmore y otros, 2007**). Pero, es

¹⁴ Velásquez Fernandez, Manuel, Lettera Publicaciones SL, Bilbao, B1-1902-2011, RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL AMBITO LABORAL, Pag.11 y 12

conveniente especificar las consecuencias para el trabajador (físicas y psíquicas) y para la organización.

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

CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS

Cuadro No 10.

CONSECUENCIAS PARA EL TRABAJADOR	CONSECUENCIAS PARA LA EMPRESA
<ul style="list-style-type: none"> › Cognitivas: falta de concentración, mal humor. › Fisiológicas: arritmias, cefaleas, ansiedad, depresión, trastornos de piel. › Disminución del rendimiento físico. › Aumento de hábitos no saludables: comer en exceso, fumar, beber. 	<ul style="list-style-type: none"> › Absentismo. › Aumento de accidentabilidad. › Rotación o fluctuación del personal. › Disminución del rendimiento y la productividad. › Agresividad en el trabajo

Fundación prevención de Riesgos Laborales, Editorial Curso Forum; LSU/CR/000/2010

CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS LABORAL:

CONSECUENCIAS FÍSICAS: Las alteraciones que pueden ser consecuencia de la respuesta inadaptada del organismo ante los agentes estresantes laborales

CONSECUENCIAS FISICAS¹⁵

Cuadro No. 11

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

¹⁵ http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo3_5.shtml

CONSECUENCIAS PSIQUICAS: El estrés laboral también genera consecuencias perjudiciales para la salud de la persona y el ambiente social y, además, inhibe la creatividad, la autoestima y el desarrollo personal (INSHT, 2001b).

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

Entre los más frecuentes están: trastornos del sueño, trastornos de ansiedad, fobias, drogodependencias, trastornos sexuales, depresión y otros trastornos afectivos, trastornos de la alimentación y trastornos de la personalidad.

Todas estas consecuencias deterioran la calidad de las relaciones interpersonales, tanto familiares como laborales, pudiendo provocar la ruptura de dichas relaciones (INSHT, 2001b).¹⁶

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

Los costes evidentes por enfermedad, absentismo laboral, accidentes o suicidios representan un alto tributo, pero también lo hacen los costes ocultos como la ruptura de las relaciones interpersonales, el aumento de cambio de puesto de trabajo, la

¹⁶ http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo3_5.shtml

disminución de la creatividad, el bajo rendimiento, la agresividad en el trabajo y el empeoramiento de la calidad de vida (INSHT, 2001b).

Por tanto, indican el estrés laboral la disminución de la producción (calidad, cantidad o ambas), la falta de cooperación entre compañeros, el aumento de peticiones de cambio de puesto de trabajo, la necesidad de una mayor supervisión del personal, el aumento de quejas de los clientes, los problemas de relaciones interpersonales en el trabajo, la falta de orden y limpieza, el aumento del absentismo, el aumento de incidentes y accidentes, el aumento de quejas al servicio médico y el aumento del consumo de tabaco, alcohol y medicamentos (INSHT, 2001b).¹⁷

CLAVES PARA AFRONTAR EL ESTRÉS

Escala (2004, como enfrentarse al estrés laboral, 11) presenta las siguientes claves para afrontar el stress:

- Contar con una buena forma física
- Llevar un ritmo de sueño y descanso adecuados
- Tener tiempo de ocio y horarios de trabajo flexibles
- Aprender técnicas de relajación
- Fomentar el pensamiento positivo

En cualquier tiempo en la vida, para alcanzar un rendimiento óptimo, es muy importante esforzarse y ser perseverante pero al mismo tiempo es necesario que toda actividad que se emprenda pueda verse interrumpida en ciertas ocasiones por períodos de descanso y relajación lo cual traerá como consecuencia beneficios asombrosos para el organismo.¹⁸

3.5.2 ADICCIÓN AL TRABAJO

Daño psicosocial caracterizado por el trabajo excesivo debido fundamentalmente a una irresistible necesidad o impulso de trabajar constantemente. NTP 759. INSHT.

¹⁷ http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo3_5.shtml

¹⁸ <http://mariomenesescpo.com/2012/12/21/proceso-de-estres-como-riesgo-psicosocial/>

La adicción al trabajo es un concepto relativamente reciente. En 1968 un profesor americano de religión lo utilizó para referirse en broma a su propia relación con el trabajo y lo comparó con otra adicción: el alcoholismo. Más tarde, en 1971, Oates le da un tono más serio en el primer libro sobre “Workaholism” definiéndolo como una necesidad excesiva e incontrolable de trabajar incesantemente que afecta a la salud, a la felicidad y a las relaciones personales del adicto.

Las causas del problema apuntan a unas condiciones sociales, personales y laborales que interaccionan y hacen que en un contexto laboral específico el trabajador se vea afectado por esta adicción. Las condiciones sociales se refieren a la connotación positiva que existe del exceso de trabajo y del valor del mismo para la imagen y la identidad de una persona en la sociedad actual. Juega un papel importante el aprendizaje social, la presión laboral, la competitividad existente en un mercado globalizado o, por ejemplo, el uso cada vez mayor de tecnologías de la información y comunicación que hacen que se pueda trabajar en “cualquier momento y en cualquier lugar” de forma que el trabajador puede estar siempre disponible, dadas las facilidades tecnológicas que le mantienen “conectado” con su trabajo.

Por otra parte, las condiciones o características personales han sido las más estudiadas en relación con este problema y, fundamentalmente, se han relacionado con la llamada “Personalidad Tipo A”. En la aparición del daño interactúan aquellas variables referidas a las condiciones de trabajo de la persona. Estas condiciones de trabajo son los riesgos asociados al problema (sobrecarga de trabajo, presión temporal excesiva, etc.) y se han de corregir para así no favorecer la aparición del problema.

Se identifica una persona con adicción cuando trabaja muchísimo, más de lo que las prescripciones de su trabajo le exigen. Además, se esfuerza más de lo que es esperado por sus superiores, descuidando, de esta forma, su salud y su vida extra-laboral.

La adicción no termina cuando acaba la jornada laboral, sino que resulta una característica usual que los adictos se lleven trabajo a casa, trabajen los fines de semana, durante las vacaciones e incluso estando enfermos (esto es, el así llamado

“presentismo”). Todo ello se engloba dentro de lo que se ha denominado el “trabajo extra” de los adictos. Además, aún sin estar realizando una tarea física y visible, es muy probable que el adicto permanezca pensando en temas laborales.

CARACTERÍSTICAS

Alta importancia y significado del trabajo. Para las personas afectadas por este problema, el trabajo es lo más importante en sus vidas, mucho más que la familia, los amigos y el tiempo libre. Todo gira alrededor del trabajo. Alta vitalidad, energía y competitividad. Se manifiestan como personas altamente enérgicas, con altas dosis de vitalidad y motivadas frecuentemente por la competitividad y la comparación social con los demás. Sus hábitos laborales “exceden” siempre lo prescrito; trabajan más de lo que se les pide. Suelen presentar un buen rendimiento a corto plazo en el trabajo, pero sus altas expectativas con respecto a sí mismos los llevan a plantearse metas cada vez más difíciles, muchas veces inalcanzables, que desembocan en problemas de rendimiento a medio-largo plazo. Tras el desarrollo de este proceso, a menudo experimentarán una sensación de fracaso constante.

La necesidad de controlar las cosas se hace mayor y se sienten incómodos cuando se escapan a su control. Necesitan tener control sobre todo lo que hacen, sobre su ambiente laboral, sobre sus circunstancias. Es por ello que presentan grandes dificultades para delegar el trabajo en los demás, ya que prefieren hacerlo ellos personalmente para poder “controlar” la situación. Comunicación interpersonal deficiente. A las personas afectadas les importa su propia tarea, y no tanto las relaciones con los demás en el trabajo. Esto los lleva a una casi incapacidad para comunicarse con los otros, y para delegar. Así, normalmente trabajar en equipo les será muy difícil, siendo frecuente que en el entorno inmediato tengan problemas con compañeros y colaboradores.

La necesaria autoestima, determinante para un rendimiento óptimo, depende de los buenos resultados alcanzados en el trabajo. Si el trabajo va bien, se tienen en alta estima, pero cuando el trabajo va mal, aparece la frustración y comienzan los problemas de autoestima.

Se presentan problemas diversos, puesto que trabajar muchas horas sin la debida recuperación está asociado con elevados niveles de estrés y de enfermedad. Muchos trabajadores pueden no tener la oportunidad de recuperarse de unos esfuerzos psicofísicos continuos y excesivos.

Contrario del absentismo, en el presentismo sucede que la persona va a trabajar incluso encontrándose enferma. El trabajo es demasiado importante para no hacerlo, y aun estando enfermo acude a trabajar.

El descuido de la familia es una de las primeras consecuencias de la exposición al exceso de trabajo. Se ha constatado que la separación matrimonial es mayor entre las personas con adicción al trabajo, y que tienen más conflictos vida-trabajo que los trabajadores no adictos. Las personas aquejadas de esta problemática muestran insatisfacción fuera del entorno laboral. Aunque se encuentren satisfechos con el trabajo, están insatisfechos fuera de él.

FACTORES DE RIESGO QUE CONDUCEN A LA ADICCIÓN AL TRABAJO

- Las presiones económicas familiares.
- El temor a perder el trabajo.
- La enorme competitividad que existe en el mercado laboral, en donde es más valorado el que lo deja todo por el trabajo, que el que cumple sólo con su horario.
- La fuerte necesidad de conseguir el éxito y el puesto deseado.
- La incapacidad para negarse ante un jefe sobre peticiones que pueden bien posponerse para el día siguiente.
- El temor a los jefes prepotentes, exigentes y que amenazan constantemente al trabajador con perder su empleo.
- La falta de organización, que permite la acumulación y sobrecarga del trabajo.
- El ambiente familiar problemático que hace que el trabajador no quiera llegar a casa.
- La ambición excesiva por el poder, el dinero y el prestigio.

- La incapacidad para establecer prioridades.
- La falta de afectos personales que se suplen con el trabajo.
- La educación familiar que impone a los hombres el cumplir con el rol de proveedor de su familia.
- La presión de muchas mujeres cuya meta es solamente el sacar adelante a los hijos.
- La presión de la sociedad para que los hijos sean independientes.

Las demandas denominadas retadoras (*challenge stressors*) y las demandas obstáculos (*hindrance stressors*), que pueden tener efectos positivos sobre el desempeño y la motivación laboral, pueden también convertirse en potenciadoras de la adicción al trabajo (Del Líbano y otros, 2006).

CONSECUENCIAS DE LA ADICCION AL TRABAJO

Cuadro No. 12

CONSECUENCIAS PARA EL TRABAJADOR	CONSECUENCIAS PARA LA EMPRESA
<ul style="list-style-type: none"> › Aislamiento social. › Problemas familiares; divorcio, separaciones, rupturas familiares. › Consumo de diferentes drogas o tóxicos para mejorar el rendimiento o disminuir la sensación de cansancio. › Hipertensión. › Problemas cardiovasculares y gástricos. 	<ul style="list-style-type: none"> › Conflictos con los compañeros. › Disminución del rendimiento. › Mayor índice de errores.

Fundación prevención de Riesgos Laborales, Editorial cursoforum; LSU/CR/000/2010

PREVENCIÓN E INTERVENCIÓN

Todo trabajador debe tener en cuenta:

- Hay una gran cantidad de cosas para disfrutar, no sólo el trabajo.
- En las tareas laborales es importante y necesario delegar.
- La jornada laboral es de ocho horas.
- El trabajo para realizar en casa debe ser la excepción.

Además, el abordaje psicoterapéutico de la adicción al trabajo deberá realizarse con el mismo esquema que cualquier otra adicción, para recobrar el equilibrio laboral y personal en su vida.¹⁹

3.5.3 LA VIOLENCIA

La violencia en el trabajo, en sus diferentes formas, es probablemente el segundo riesgo psicosocial en orden de importancia. La violencia es probablemente un rasgo de las nuevas formas y estilos de vida, predominantemente urbana, anónima, acelerada y competitiva.

El uso deliberado de la fuerza física o el poder, ya sea en grado de amenaza o efectivo contra uno mismo, otra persona o un grupo, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muertes, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones” (OMS)

Incidentes en los que se abusa, amenaza o ataca a las personas, en circunstancias relacionadas con su trabajo, incluido los viajes de ida y vuelta al trabajo, que implican una amenaza explícita o implícita a su seguridad, bienestar y salud. Comisión Europea

La violencia es un marcador de nuestra sociedad occidental que se ha trasladado al marco laboral en el que ha ido aumentando en los últimos años (Chapelle y Di Martino, 2006).

Sus consecuencias sobre la calidad de vida laboral son amplias y sus repercusiones sobre la salud del trabajador se extienden tanto a los aspectos físicos como a los mentales. Es también un riesgo laboral que ha ido teniendo cada vez mayor atención legal y de la jurisprudencia. El trabajo actual supone contextos ambientales de trabajo, el manejo de materiales altamente valiosos y la interacción con personas en situaciones imprevistas que hacen posible la aparición de distintas formas de violencia, incluidos atracos y asaltos.

¹⁹ http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo6_1.shtml

La OIT (2003) define la violencia laboral como toda acción, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable en la cual una persona es asaltada, amenazada, humillada o lesionada como consecuencia directa de su trabajo. La OMS (Krug et al., 2002) la define como el uso intencional del poder, amenaza o efectivo, contra otra persona o un grupo, en circunstancias relacionadas con el trabajo, que cause o tiene un alto grado de probabilidad de causar lesiones, muerte, daño psicológico, mal desarrollo o privación, y la Comisión Europea considera que consiste en incidentes donde el personal es maltratado, amenazado o asaltado en circunstancias relacionadas con su trabajo, incluyendo los desplazamientos al trabajo y viceversa, con un riesgo explícito o implícito a su seguridad, bienestar o la salud (Wynne, Clarkin, Cox, y Griffiths, 1997).

CLASIFICACION DE LA VIOLENCIA:

- 1.- Actos violentos procedentes de personas que no están relacionadas con el propio trabajo. Es un tipo de violencia que se comete con ocasión de robos, asaltos y atracos en el lugar de trabajo. El objetivo de esta forma de violencia es la obtención de bienes valiosos para los asaltantes.
2. Actos violentos provenientes de los clientes a quienes se atiende o se presta servicio. Es el tipo de violencia vinculado a la reclamación o exigencia de supuestos derechos. El objetivo del mismo es obtener un servicio que no se estaba recibiendo.
- 3.- Actos violentos que provienen de compañeros o superiores del propio lugar de trabajo. Es el tipo de violencia asociado a la aparición de conflictos laborales de tipo organizacional o personal. El objetivo del mismo es obtener unos beneficios que no estaban obteniendo o estaban siendo reclamados por otros grupos.

La acentuación de la atención al cliente ha convertido la interacción con el cliente en uno de los protagonistas y de las preocupaciones actuales de la mayoría de las empresas. La satisfacción del cliente es la gran obsesión de las empresas, y en parte su criterio de actuación, lo que entraña no pocas contrapartidas por parte de los trabajadores.

.

La violencia física se puede dar en cualquiera de los tres tipos reconocidos de violencia. Su prevalencia vinculada al robo y al asalto, pero no es extraña su aparición en la violencia del cliente. Más extraña pero también posible es su presencia en la violencia interna en el propio ámbito de trabajo. Sin duda es la que más resalta, pero no siempre es la más importante por sus efectos.

La revisión de la literatura indica que la exposición a la violencia física genera en los empleados miedo en un primer lugar, y una disminución de los recursos emocionales y cognitivos del trabajador en segundo lugar (Rogers & Kelloway, 1997; Schat & Kelloway, 2000). Víctimas de la violencia lo son no solo quienes la sufren, sino quienes la anticipan y quienes la contemplan. Taylor (1989), también quienes presencian sucesos de violencia sufren sus efectos.

La agresión no física en los lugares de trabajo está más extendida que la agresión física (Greenberg y Barling, 1999). La atención prestada a las formas de violencia psicológica es cada vez mayor como recoge la definición de la Comisión Europea (Wynne et al. 1997).

COMPONENTES DE LA VIOLENCIA

1. El primero de ellos corresponde al núcleo del concepto de violencia formulado por Aristóteles. Un movimiento natural que, como su nombre lo indica, se desarrolla espontáneamente en conformidad a las propiedades naturales de cada cosa, En este sentido, la violencia es la imposición del desorden.
2. El segundo componente de la violencia es el avasallamiento. Es decir el atropello o doblegamiento de la voluntad de aquél o aquéllos sobre los cuales se ejerce violencia. La violencia siempre implica sometimiento, vulneración de la libertad personal, aceptación forzada —sin apelación posible— de las decisiones de otro u otros. Para conseguir este avasallamiento, los violentos suelen recurrir a la aniquilación física, que es la máxima expresión, pero también a la anulación intelectual y espiritual; de tal manera que la persona

ya no puede comportarse como tal; su dignidad y sus derechos le son robados, para maltratarla como a una cosa cualquiera.

3. El tercer componente es el daño. Porque no hay violencia inocua. La violencia siempre es nociva. Siempre provoca alguna forma de dolor: corporal, emocional, intelectual o espiritual. En este sentido, la violencia divide a los seres humanos en víctimas y victimarios. Cada vez que ocurre un hecho violento, alguien se degrada en su humanidad por haber apelado a la barbarie —cerrándole el paso a la razón— y alguien resulta herido o muerto por los agudos dientes y afilados cuchillos de esa barbarie desatada.²⁰

PREVENCIÓN E INTERVENCIÓN

Existe la creencia generalizada de que en ciertas ocupaciones es inherente un cierto grado de violencia o que ésta es impredecible, como una parte misma del trabajo. El trabajador asume el riesgo de sufrir actos violentos, lo que puede conllevar la pasividad o la imposibilidad de hacer algo.

La política de empresa debe implicar y comprometer a todos los participantes, e igualmente realizar un análisis de la situación de la empresa con la participación activa de los trabajadores: discusiones en grupo, entrevistas individuales, cuestionarios diseñados al efecto, sistemas de registros, partes de incidentes, denuncias, información de seguridad, comités de seguridad y salud, información de la policía y estudio del entorno en el que se sitúa el centro de trabajo.

Las medidas preventivas o correctoras (INSHT, 1998) (Llaneza Álvarez, 2002) (OIT, 2003 a) que se adopten dependerán en primer lugar, del tipo de violencia que con más probabilidad pueda sufrirse en el centro de trabajo y en segundo lugar del tipo de establecimiento y del servicio que se ofrece. Y tienen como objetivo lograr un entorno laboral positivo, poniendo en práctica políticas de prevención eficaces y

²⁰ <http://www.educarchile.cl/Portal.Base/Web/VerContenido.aspx?ID=100765>

definiendo procedimientos ágiles y adecuados para la solución de los problemas de violencia que se constaten e impedir su repetición.

3.5.4 ACOSO LABORAL

El **acoso laboral** o **acoso moral en el trabajo**, conocido frecuentemente a través del término inglés **mobbing** ("asediar, acosar, acorralar en grupo"), es tanto la acción de un hostigador u hostigadores conducente a producir miedo, terror, desprecio o desánimo en el trabajador afectado hacia su trabajo, como el efecto o la enfermedad que produce en el trabajador. Esta persona o grupo de personas reciben una violencia psicológica injustificada a través de actos negativos y hostiles dentro o fuera del trabajo por parte de grupos sociales externos, de sus compañeros ("acoso horizontal", entre iguales), de sus subalternos (en sentido vertical ascendente) o de sus superiores (en sentido vertical descendente, también llamado *bossing*, del inglés *boss*, jefe). Dicha violencia psicológica se produce de forma sistemática y recurrente durante un tiempo prolongado, a lo largo de semanas, meses e incluso años, y a la misma en ocasiones se añaden "accidentes fortuitos" y hasta agresiones físicas, en los casos más graves.²¹

El acoso laboral es una de las formas de violencia en el trabajo, pero por sus características y por algunas de sus consecuencias propias, parece que debe ser tenido en cuenta como una forma específica de riesgo laboral y no sólo como forma de violencia laboral. Los efectos de los atentados a la propia dignidad e intimidad del trabajador no tienen ni la misma forma, ni la misma naturaleza ni las mismas consecuencias que pueden tener un atraco o asalto, o la violencia física o verbal de un cliente. Los efectos del acoso laboral en la salud de los trabajadores son de clara importancia y están teniendo una atención cada vez mayor por la jurisprudencia de los diferentes países europeos.

El *mobbing* o acoso laboral es considerado actualmente uno de los riesgos laborales más importantes en la vida laboral. En la actualidad es descrito por algunos autores como el tópico de investigación de los años 90 (Hoel, Rayner y Cooper, 1999) y un serio problema laboral (Salin 2003). El número creciente de casos aparecidos en la

²¹ http://es.wikipedia.org/wiki/Acoso_laboral

prensa ha aumentado el interés social hacia el problema y la preocupación legal por el tema, hasta el punto que ya existen sentencias que consideran el acoso psicológico como un delito penal (Juzgado de lo Penal nº 1 de Jaén, septiembre de 2006).

CARACTERISTICAS DEL MOBBING

- Gritar, avasallar o insultar a la víctima cuando está sola o en presencia de otras personas.
- Asignarle objetivos o proyectos con plazos que se saben inalcanzables o imposibles de cumplir, y tareas que son manifiestamente inacabables en ese tiempo.
- Sobrecargar selectivamente a la víctima con mucho trabajo.
- Amenazar de manera continuada a la víctima o coaccionarla.
- Quitarle áreas de responsabilidad clave, ofreciéndole a cambio tareas rutinarias, sin interés o incluso ningún trabajo que realizar ("hasta que se aburra y se vaya").
- Modificar sin decir nada al trabajador las atribuciones o responsabilidades de su puesto de trabajo.
- Tratarle de una manera diferente o discriminatoria, usar medidas exclusivas contra él, con vistas a estigmatizarlo ante otros compañeros o jefes (excluirle, discriminarle, tratar su caso de forma diferente).
- Ignorarlo ("hacerle el vacío") o excluirlo, hablando sólo a una tercera persona presente, simulando su no existencia ("ninguneándolo") o su no presencia física en la oficina, o en las reuniones a las que asiste ("como si fuese invisible").
- Retener información crucial para su trabajo o manipularla para inducirle a error en su desempeño laboral, y acusarle después de negligencia o faltas profesionales.
- Difamar a la víctima, extendiendo por la empresa u organización rumores maliciosos o calumniosos que menoscaban su reputación, su imagen o su profesionalidad.
- Infravalorar o no valorar en absoluto el esfuerzo realizado por la víctima, negándose a evaluar periódicamente su trabajo.

- Bloquear el desarrollo o la carrera profesional, limitando retrasando o entorpeciendo el acceso a promociones, cursos o seminarios de capacitación.
- Ignorar los éxitos profesionales o atribuirlos maliciosamente a otras personas o a elementos ajenos a él, como la casualidad, la suerte, la situación del mercado, etc.
- Criticar continuamente su trabajo, sus ideas, sus propuestas, sus soluciones, etc.
- Monitorizar o controlar malintencionadamente su trabajo con vistas a atacarle o a encontrarle faltas o formas de acusarle de algo.
- Castigar duramente o impedir cualquier toma de decisión o iniciativa personal en el marco de sus responsabilidades y atribuciones.
- Bloquear administrativamente a la persona, no dándole traslado, extraviando, retrasando, alterando o manipulando documentos o resoluciones que le afectan.
- Ridiculizar su trabajo, sus ideas o los resultados obtenidos ante los demás trabajadores, caricaturizándolo o parodiándolo.
- Invadir la privacidad del acosado interviniendo su correo, su teléfono, revisando sus documentos, armarios, cajones, etc.
- Robar, destruir o sustraer elementos clave para su trabajo.
- Atacar sus convicciones personales, ideología o religión.

No siempre el acoso tiende a la eliminación del compañero o subordinado incómodo. Frecuentemente lo que pretende quien acosa es mostrar a la víctima o a los demás su poder, y hacerlo mediante la destrucción de aquel al que va a victimizar. Incluso marcar o mostrar un ejemplo de lo que puede ocurrirle a alguien.

PERFIL HABITUAL DE LA VICTIMA

- Personas que tienen mayor probabilidad de ser envidiadas por sus características personales, sociales o familiares (por su éxito social, su buena fama, inteligencia, apariencia física).

- El *mobbing* suele afectar a trabajadores perfectamente válidos y capaces, bien valorados y creativos. Muy frecuentemente se trata de adultos superdotados, de forma que suelen ser, paradójicamente, los mejores de la organización.
- En otros casos se debe a haberse resistido la víctima a participar, colaborar o a "mirar a otro lado" mientras se producían "enjuagues", es decir, por aquello que conocen o han presenciado.
- Otro perfil es el de aquellos que presentan un exceso de ingenuidad y buena fe y que no saben hacer frente desde el principio a aquellos que pretenden manipularlos o perjudicarlos.
- También se elige a la víctima debido a su "juventud", orientación sexual, ideología política, religión, procedencia geográfica, etc.
- Es muy frecuente que se seleccione a las víctimas entre personas que presenten un factor de mayor vulnerabilidad personal, familiar o social (inmigrantes, discapacitados, enfermos, víctimas de violencia doméstica, mujeres u hombres atractivos...). En estos casos la posibilidad de hacer frente a los acosadores disminuye, viéndose facilitada la impunidad de éstos.

Las víctimas, pues, suelen ser personas con elevada ética, honradez y rectitud, así como con un alto sentido de la justicia. Personas con alguna característica que los distingue.

Personas altamente capacitadas. Personas populares, líderes natos. Personas con una elevada capacidad empática, sensibilidad o comprensión del sufrimiento ajeno. Personas con situaciones personales o familiares altamente satisfactorias. Personas en situaciones de alta vulnerabilidad, etc.²²

PERFIL DEL ACOSADOR

El fin último del acosador es el "asesinato psicológico" de la víctima, y el motivo principal encubrir la propia mediocridad, todo ello debido al miedo y la inseguridad que experimentan los acosadores hacia sus propias carreras profesionales. De este modo se puede desviar la atención o desvirtuar las situaciones de riesgo para ellos, haciendo de las víctimas verdaderos chivos expiatorios de las organizaciones. La

²² http://es.wikipedia.org/wiki/Acoso_laboral

mera presencia de la víctima en el lugar de trabajo desencadena, debido a sus características diferenciales, una serie de reacciones inconscientes, causadas por los problemas psicológicos previos que presentan los hostigadores. En otras ocasiones, el temor procede de la amenaza que supone para éstos el conocimiento por parte de la víctima de situaciones irregulares, ilegales o de fraudes.

CONSECUENCIAS PSICOLOGICAS Y LABORALES

- Lento deterioro de la confianza en sí misma y en sus capacidades profesionales por parte de la víctima.
- Proceso de desvaloración personal.
- Desarrollo de la culpabilidad en la víctima (la propia familia suele cuestionarla sobre su comportamiento).
- Creencia de haber cometido verdaderamente errores, fallos o incumplimientos.
- Somatización del conflicto: enfermedades físicas.
- Insomnio, ansiedad, estrés, angustia, irritabilidad, hipervigilancia, fatiga, cambios de personalidad, problemas de relación con la pareja, depresión.
- Inseguridad emocional, torpeza, indecisión, conflictos con otras personas e incluso familiares.
- Mella en la autoestima.
- Trastorno por estrés agudo.
- Bajas laborales que el acosador suele aprovechar contra el trabajador, acusándolo de bajo rendimiento.

Otras consecuencias:

- Agresividad de la víctima con la familia.
- Aumento de la conflictividad con la familia.
- Aumento de las enfermedades de los hijos y problemas escolares.
- Retraimiento con la familia y amigos.
- Abandono de los amigos y rechazo por parte del entorno de la víctima, cansados de la "obsesión" con el problema laboral.
- Falta de apoyo de los familiares ante los intentos de la víctima de hacer frente a la situación, legal o psicológicamente.

- Estigmatización social en los sectores de actividad laboral próximos.

El desenlace habitual de la situación de acoso laboral suele significar la salida de la víctima de la organización de manera voluntaria o forzosa. Otras consecuencias pueden ser el traslado, o incluso el pase a situación de incapacidad permanente. La recuperación definitiva de la víctima suele durar años y, en casos extremos, no se recupera nunca la capacidad de trabajo.

ESTRATEGIAS PARA SUPERAR EL MOBBING

- Identificar el problema del mobbing como tal: formarse e informarse sobre el problema.
- Documentar y registrar las agresiones de que se es objeto desde el inicio.
- Hacer públicas las agresiones que se reciben en la intimidad y en secreto y comunicarlas a compañeros, jefes, directivos, asesores, pareja, amigos y familiares.
- Desactivarse emocionalmente: evitar reaccionar ante los ataques.
- Controlar y canalizar la ira y el resentimiento, ya que la ira es la aliada del acosador: evitar explosiones de ira.
- Hacer frente al mobbing: el afrontamiento hace recular al hostigador, que es cobarde en el fondo.
- Dar respuesta a las calumnias y críticas destructivas con asertividad (sin pasividad ni agresividad).
- Proteger los datos, documentos y archivos del propio trabajo y guardar todo bajo llave, desconfiando de las capacidades manipulativas de los hostigadores.
- Evitar el aislamiento social: salir hacia afuera y afrontar socialmente la situación del acoso.
- Rechazar la inculpación sin aceptación ni justificación mediante la extroyección de la culpabilidad.
- No intentar "convencer" o "cambiar" al hostigador.
- No caer en la inhibición: contar a otros el acoso. Hablar del tema del acoso, comunicarlo, escribirlo, relatarlo, etc.

- Desarrollar la empleabilidad propia: incrementar la formación y capacitación profesional.
- Ir conscientemente el acosado a la baja laboral o a la renuncia voluntaria antes de permitir ser destruido psíquicamente.
- Solicitar desde el principio asesoramiento psicológico especializado.
- Solicitar consejo legal para hacer valer y defender los derechos propios.
- Desarrollar la "autoestima autónoma" como vacuna contra el acoso.
- Desarrollar el poder curativo del humor.
- Permitirse llorar por el daño propio, como medio de desahogo.
- Perdonar al acosador, como forma de liberación final.²³

3.5.5 ACOSO SEXUAL

Cualquier comportamiento verbal, psicológico o físico no deseado, dirigido contra una persona por razón de su sexo y con el propósito de atentar contra su dignidad o de crear un entorno intimidatorio, hostil, humillante u ofensivo.²⁴

El acoso sexual es planteado también como una de las formas de la violencia laboral, y más frecuentemente como una modalidad del acoso laboral, sin embargo el acoso sexual tiene igualmente un contexto propio, unas formas específicas y unas consecuencias especiales que hace que no se identifique con la violencia en el trabajo o el acoso laboral.

El acoso sexual ha generado trabajos, estudios empíricos sobre sus consecuencias y una jurisprudencia particular, por lo que puede ser considerado como un riesgo laboral específico. Como tal, es una fuente actual de preocupación e inquietud social, laboral y personal en no pocos casos.

Actualmente, el acoso sexual se considera un tipo de conducta que atenta contra los derechos fundamentales de la persona, una violación de su derecho a la intimidad y en último término a la libertad, por ello, la mayoría de los ordenamientos jurídicos la recogen y la tipifican actualmente.

²³ http://es.wikipedia.org/wiki/Acoso_laboral

²⁴ Manual frente al Acoso Sexual en el Ámbito Laboral. Instituto de la Mujer de la Región de Murcia

Según la Jurisprudencia Estadounidense (la primera en establecer una definición de acoso sexual), se considera acoso sexual en el trabajo toda conducta de naturaleza sexual desarrollada en el ámbito de organización y dirección de una empresa o en relación, o como consecuencia de una relación de trabajo, realizado por un sujeto que sabe o debe saber que es ofensiva y no deseada por la víctima, determinando una situación que afecta al empleo y a las condiciones de trabajo y/o creando un entorno laboral ofensivo, hostil, intimidatorio o humillante.

El Código de Conducta de la Comisión Europea define el acoso sexual en el trabajo de la siguiente forma: el acoso sexual es la conducta de naturaleza sexual u otros comportamientos basados en el sexo que afectan a la dignidad de la mujer y del hombre en el trabajo. Esto puede incluir comportamientos físicos, verbales o no verbales indeseados.

De forma más precisa, la Recomendación 92/131 de las Comunidades Europeas, relativa a la protección de la dignidad de la mujer y del hombre en el trabajo, establece que el acoso sexual es “la conducta de naturaleza sexual u otros comportamientos basados en el sexo que afectan a la dignidad de la mujer y del hombre en el trabajo, incluida la conducta de superiores y compañeros, constituye una violación intolerable de la dignidad de los trabajadores o aprendices y que resulta inaceptable si: dicha conducta es indeseada, irrazonable y ofensiva para la persona que es objeto de la misma; la negativa o el sometimiento de una persona a dicha conducta por parte de empresarios o trabajadores (incluidos los superiores y los compañeros) se utiliza de forma explícita o implícita como base para una decisión que tenga efectos sobre el acceso de dicha persona a la formación profesional, al empleo, a la continuación del mismo, a los ascensos, al salario o cualesquiera otras decisiones relativas al empleo; y dicha conducta crea un entorno laboral intimidatorio, hostil o humillante para la persona que es objeto de la misma”.

El **acoso** de naturaleza **sexual** incluye una serie de agresiones desde molestias a abusos serios que pueden llegar a involucrar forzosamente actividad sexual. Ocurre típicamente en el lugar de trabajo donde la confianza mutua se admite inicialmente como base contractual para la relación laboral de subordinación, u otros ambientes

donde la voluntad para poner objeciones o rechazar puede ser frágil por la amenaza de sufrir consecuencias negativas.

COMO REACCIONAR

Cuando una persona está siendo acosada, en lugar de reaccionar de manera obvia, lo que hay que hacer es no dejarse intimidar, estar tranquilamente ,conservar la serenidad y ser muy firme ante la negativa de cualquier chiste, insinuación, tocamiento etc.; poner distancia de por medio inmediatamente; evitar estas compañías y denunciar cuanto antes cualquier conducta de acoso sexual. Es importante mencionar que si la víctima no se siente incomodada y aprueba esta conducta, en ese caso, solo en ese caso el acoso no es considerado un crimen, y el acosador no es considerado un criminal.

CIRCUNSTANCIAS

- El acosador puede ser un superior de la víctima, un cliente, un compañero de trabajo, un profesor o tutor, un compañero de clase, o un desconocido.
- La víctima no tiene por qué ser la persona a la que se acosa directamente, sino que puede ser cualquier que sea de su entorno, encontrando ofensivo el comportamiento del acosador y se vea afectado en cierta manera.
- Mientras que la víctima no se sienta acosada, no se debe considerar el comportamiento del acosador de manera ilegal.
- El centro del acoso puede ser tanto del género masculino como femenino, asimismo el acosador también puede ser tanto de un género como del otro.
- Tampoco tiene por qué ser el acosador del sexo contrario.
- El acosador puede estar totalmente inconsciente de que su comportamiento es ofensivo o es una forma de acoso sexual, también puede ser inconsciente de que sus actos podrían ser ilegales.²⁵

²⁵ http://es.wikipedia.org/wiki/Acoso_sexual

CONSECUENCIAS DEL ACOSO

Cuadro No. 13

CONSECUENCIAS PARA EL TRABAJADOR	CONSECUENCIAS PARA LA EMPRESA
<ul style="list-style-type: none">▸ Ansiedad, depresión, estado de nerviosismo, sentimientos de desesperación, de indefensión, impotencia, etc.▸ Consecuencias físicas: trastornos del sueño, dolores de cabeza, problemas gastrointestinales, náuseas, hipertensión.....	<ul style="list-style-type: none">▸ Insatisfacción laboral,.▸ Aumento del absentismo y las faltas al trabajo.▸ Falta de motivación que reduce el ritmo de producción.▸ Pérdida de trabajadores valiosos ya que muchos renuncian o abandonan sus puestos de trabajo.▸ Daños a la imagen de la empresa.▸ Riesgos financieros ya que se trata de una situación denunciante judicialmente.

Fundación prevención de Riesgos Laborales, Editorial cursoforum; LSU/CR/000/2010

3.5.6 DROGODEPENDENCIA EN EL TRABAJO

La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 1996) afirmó que el 70 % de los consumidores de alcohol y otras drogas tienen trabajo. Las dependencias pueden ser de diferentes tipos: dependencia alcohólica, opiácea, cocaínica, anfetamínica, barbitúrica, benzodiazepínica, etc.

Aunque el origen de este riesgo suele obedecer a un cúmulo de causas, no hay que minusvalorar el papel que el entorno y condiciones de trabajo pueden jugar en este aspecto; el trabajo es, en ocasiones, fuente de insatisfacción y estrés laboral que generan en el individuo una necesidad de evasión o de estímulo que puede predisponer al abuso de drogas.

Los problemas de drogas han ido cambiando en la última década, por lo que los efectos provocados por ellas se dejan notar en todas las facetas de la persona, entre ellas en el área laboral, ya que es evidente que la drogodependencia tiene una incidencia negativa sobre el entorno de trabajo, sobre la productividad y principalmente sobre la siniestralidad, de ahí que deba ser objeto de una especial atención.

La drogodependencia del trabajador no sólo afecta al normal desenvolvimiento del trabajo en general, sino que también provoca índices más altos de absentismo, accidentes, enfermedad y mortalidad, con los costes humanos y económicos que lleva asociados.

Para los trabajadores, el abuso de estas sustancias puede dar lugar al deterioro de la salud, accidentes, sanciones, problemas de familia, pérdida del trabajo, y por tanto a la exclusión social. Para los empresarios, conlleva problemas de seguridad que afectan a la empresa, a la mano de obra y da lugar a mayores costes, a menor productividad y a pérdida creciente de competitividad.

La percepción social identifica de manera mayoritaria las conductas de uso y abuso de drogas con situaciones de marginación social y en especial en situación de paro, pero esto no se corresponde con la realidad del fenómeno. Las drogas son consumidas en la misma proporción por la población activa que por la población en paro. Además aproximadamente tres de cada diez trabajadores indican que en su lugar de trabajo conocen a compañeros que beben en exceso o toman drogas. Incluso, hay evidencias de que entre los profesionales con prestigio como profesores y personal sanitario hay una alta prevalencia de consumo de alcohol y tabaco e incluso fármacos.

INDICADORES DE CONSUMO DE DROGAS

Entre las conductas que podrían indicar que un trabajador tiene problemas con las drogas se encuentran:

- La impuntualidad en el horario de trabajo.
- La ausencia del trabajo.
- Los accidentes domésticos, laborales y de circulación.
- Las continuas y diversas quejas.
- La disminución del rendimiento laboral.
- La escasa productividad.
- Los cambios en el estado de ánimo.
- Los conflictos con jefes y compañeros.

CONSECUENCIAS

- Baja de la productividad.
- Deterioro de la calidad del producto fabricado.
- Disminución del ritmo de trabajo.
- Ausencias o tardanzas inmotivadas.
- Torpeza e irregularidad en el trabajo.
- Pequeño absentismo por enfermedades menores: catarros, gripes, o por pequeños accidentes ocurridos con periodicidad en el trabajo o fuera de él.
- Cambio progresivo de actitud del sujeto considerado hasta entonces como buen trabajador: pérdida de interés por el trabajo, discusiones, críticas, pequeñas faltas de las que busca justificarse, pequeños accidentes de los que culpa a otros o al material como responsable.
- Marcados cambios de humor, ataques de ira y agresividad.

PREVENCIÓN:

Las actividades de prevención deberán priorizar sectores de producción y colectivos de trabajadores en situación de alto riesgo y aquellos cuyo desempeño laboral pueda suponer un riesgo para terceros, como por ejemplo conductores de vehículos de servicios públicos, sanitarios, profesionales de la seguridad, etc.

Entre las actividades a desarrollar se encuentran las de información, sensibilización y orientación, así como facilitar el tratamiento a los trabajadores con problemas derivados del consumo de drogas, trabajando desde un contexto de prevención de riesgos laborales y no desde una perspectiva sancionadora. Asimismo se prevén actuaciones de formación y capacitación de mandos y cuadros con asesoramiento especializado.²⁶

²⁶http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo6_4.shtml

3.5.7 INSEGURIDAD CONTRACTUAL

La inseguridad laboral ha existido desde siempre, pero las nuevas condiciones emergentes de trabajo, la globalización y los procesos empresariales actuales de fusión, absorción, deslocalización, disminución de plantillas y cambio de línea productiva ha hecho que la inseguridad laboral sea actualmente un riesgo laboral con categoría propia, tanto por su extensión como por sus efectos.

La inseguridad laboral podría definirse como una preocupación general acerca de la existencia del trabajo en el futuro, y también como una amenaza percibida de características de trabajo diferentes, tales como la posición dentro de una organización o las oportunidades de carrera. Rodgers y Rodgers, (1989) consideran que trabajo precario es aquel en el que hay un bajo nivel de certeza acerca de su continuidad, bajo control sobre el trabajo, escaso nivel de protección frente al desempleo o discriminación e insuficiente remuneración. Así la inseguridad laboral se ha descrito como uno de los riesgos laborales más importantes (De Witte, 1999; Goudswaard y Andries, 2002). Un elemento relevante que lo diferencia de los factores de riesgo es la importancia de sus consecuencias. En los factores de riesgo similares como la intensidad de trabajo o la irregularidad del tiempo de trabajo, están afectadas características del trabajo, mientras que en la inseguridad laboral lo que está afectado es el mismo trabajo, su misma continuidad, no las formas que pueda adoptar, por lo que sus consecuencias son claramente mayores. A lo largo del siglo se ha producido de forma constante una mejora de las condiciones de trabajo y especialmente de las condiciones contractuales que han ganado seguridad y protección. Sin embargo los procesos económicos y empresariales vinculados a la globalización y las crisis económicas generalizadas han disminuido esta seguridad en los últimos años. Las variaciones y fluctuaciones, difícilmente evitables, del mercado económico han generado la necesidad de un mercado laboral flexible. La conveniencia de responder en cada momento de forma puntual a las demandas del momento del mercado ha conducido a fomentar la subcontratación temporal de tareas y de personal por el tiempo que dura la demanda (Blum y Balke, 2006).

La inseguridad laboral de los trabajadores depende de la percepción de la solvencia de la propia organización empresarial. Algunos estudios en Finlandia muestran que

los cambios en las condiciones de trabajo en las empresas eran el mejor indicador de la percepción de inseguridad laboral (Kinnunen, Mauno, Natti, Happonen, 1999).

3.5.8 BURNOUT (DESGASTE PROFESIONAL)

El Síndrome de Burnout es una respuesta al estrés crónico sufrido en un contexto laboral. Si bien en un principio se asociaba este síndrome a sujetos que realizan algún tipo de trabajo en contacto directo con personas (ocurre con frecuencia, por ejemplo, en los profesionales de la salud), actualmente muchos científicos están en desacuerdo con esta limitación.

Además existe un número creciente de investigadores que concuerdan en que el Burnout está compuesto por tres dimensiones:

- Cansancio emocional
- Despersonalización
- Baja Realización Personal²⁷

El término *burnout*, cuya traducción al castellano significa “estar quemado”, ha sido utilizado en inglés dentro de la jerga deportiva, con él, se intentaba describir una situación en la que, en contra de las expectativas del deportista, éste no lograba obtener los resultados esperados por más que se hubiera entrenado para conseguirlos.

Cristina Maslach quién comenzó a divulgarlo en el Congreso Anual de la Asociación Americana de Psicólogos en 1977; utilizó esta expresión para referirse a que los trabajadores de los servicios humanos después de meses o años de dedicación acababan “quemándose” en el trabajo.

El síndrome de *burnout*, también se le denomina “síndrome de quemarse por el trabajo”, “síndrome de desgaste profesional” o “síndrome de desgaste emocional”. El síndrome de *burnout* hace referencia a un fenómeno de desgaste profesional observable en los profesionales que trabajan directamente con personas. Se suele

²⁷ Fundación prevención de Riesgos Laborales, Editorial cursoforum; LSU/CR/000/2010

conceptuar como el resultado de continuas y repetidas presiones emocionales asociadas con un compromiso intenso con los usuarios, pacientes o clientes, durante un periodo de tiempo prolongado (Pines, Aronson y Kafry, 1981).

Y también se ha definido el *burnout* como el resultado de la discrepancia entre las expectativas y los ideales individuales del trabajador y la cruda realidad de cada día en la vida profesional (Schaufeli y Buunk, 2003).

El **síndrome de burnout** es un padecimiento que a grandes rasgos consistiría en la presencia de una respuesta prolongada de estrés en el organismo ante los factores estresantes emocionales e interpersonales que se presentan en el trabajo, que incluye fatiga crónica, ineficacia y negación de lo ocurrido.²⁸

Como en el caso del estrés, el burnout, no consiste en una situación o hecho que acontece en el seno de la empresa o el trabajo, como es el caso por ejemplo de la violencia o el acoso; el desgaste profesional consiste en el resultado de un proceso de estrés crónico laboral y organizacional que termina en un estado de agotamiento emocional y de fatiga desmotivante para las tareas laborales. Su carácter de riesgo laboral proviene de la extensión alcanzada, de las importantes consecuencias laborales y personales que puede tener y de la incipiente preocupación legal y jurisprudencial que ha tenido. Se diferencia del estrés como riesgo psicosocial en sus mayores efectos sobre el agotamiento emocional, más que en el físico, y su consiguiente pérdida de motivación laboral.

Mientras que en el resto de riesgos psicosociales, las aproximaciones conceptuales son en parte oficiosas, provenientes de los organismos que han tratado con ellas, en el caso del desgaste profesional, las definiciones provienen de autores reconocidos en el tema. La definición sin duda alguna más extendida y generalizada proviene de Maslach y Jackson (1986, p.1) “El burnout es un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal que puede aparecer en personas que trabajan con gente de alguna forma.”²⁹

²⁸ https://es.wikipedia.org/wiki/Burnout_%28s%C3%ADndrome%29

²⁹ Bernardo Jiménez Moreno y Carmén Baez León (UAM) Madrid, Noviembre 2010, Factores y Riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas pag 70

SINTOMAS

La principal es un fuerte sentimiento de impotencia, ya que desde el momento de levantarse ya se siente cansado. El trabajo no tiene fin y, a pesar de que se hace todo para cumplir con los compromisos, el trabajo nunca se termina. La persona que lo padece se vuelve anhedónica, es decir, que lo que anteriormente era motivo de alegría ahora no lo es, en otras palabras, pierde la capacidad de disfrutar. Aun cuando se tiene tiempo, se siente siempre estresado. A diferencia de lo que ocurría al principio, el trabajo ya no produce incentivos para la persona afectada con burnout. Visto por otras personas, aparenta sensibilidad, depresión e insatisfacción.

A los propios síntomas del estrés a nivel corporal se suman múltiples molestias: insomnio, dolor de cabeza, mareos, dolores musculares, trastornos digestivos, infecciones, manchas o afecciones en la piel, trastornos respiratorios y circulatorios o digestivos (variaciones en el peso).

El burnout suele definirse a través de tres dimensiones:

- **Agotamiento** (*exhaustion*, en inglés) es la sensación de ya no ser capaz de ofrecer más de sí mismo(a) a nivel emocional;
- **Susplicia/escepticismo** (*cynicism*, en inglés) es una actitud distante hacia el trabajo, hacia las personas a las que se está ofreciendo el servicio y también hacia los compañeros de trabajo;
- **Ineficacia** (*inefficacy*, en inglés) es la sensación de que no se están llevando a cabo debidamente las tareas y de que se es incompetente en el trabajo.³⁰

CAUSAS

El síndrome burnout suele deberse a múltiples causas, y se origina principalmente en las profesiones de alto contacto con personas, con horarios de trabajo excesivos. Se ha encontrado en múltiples investigaciones que el síndrome ataca especialmente cuando el trabajo supera las ocho horas diarias, cuando no se ha cambiado de

³⁰ https://es.wikipedia.org/wiki/Burnout_%28s%C3%ADndrome%29

ambiente laboral en largos periodos de tiempo y cuando la remuneración económica es inadecuada. El desgaste ocupacional también sucede por las inconformidades con los compañeros y superiores cuando lo tratan de manera incorrecta, esto depende de tener un pésimo clima laboral donde se encuentran áreas de trabajo en donde las condiciones de trabajo son inhumanas.

Los síntomas observados pueden evidenciarse como:

1. **Físicos:** fatiga, problemas del sueño, dolores de cabeza, impotencia, gastrointestinales.
2. **Emocionales:** irritabilidad, ansiedad, depresión, desesperanza, etc.
3. **Conductuales:** agresión, actitud defensiva, cinismo, abuso de sustancias, etc.
4. **Relacionados con el trabajo:** absentismo, falta de rendimiento, robos, etc.
5. **Interpersonales:** pobre comunicación, falta de concentración, aislamiento, etc.

El sentirse usado, menoscabado o exhausto debido a las excesivas demandas de energía, fuerza o recursos personales, crea además intensas repercusiones en la persona y en su medio familiar. Estados de fatiga o frustración son el resultado de la devoción a una causa, estilo de vida, o relación que fracasó en producir la recompensa esperada.

La progresiva pérdida del idealismo, de la energía y el propósito que experimentan muchos profesionales son el resultado de sus condiciones de trabajo. El síndrome de agotamiento, es el último paso en la progresión de múltiples intentos fracasados de manejar y disminuir una variedad de situaciones laborales negativas.

La lista de síntomas psicológicos que puede originar este síndrome es extensa, pudiendo ser leves, moderados, graves o extremos.

Uno de los primeros síntomas de carácter leve pero que sirven de primer escalón de alarma es la dificultad para levantarse por la mañana o el cansancio patológico.

En un nivel moderado se presenta distanciamiento, irritabilidad, cinismo, fatiga, aburrimiento, progresiva pérdida del idealismo que convierten al individuo en

emocionalmente exhausto con sentimientos de frustración, incompetencia, culpa y autovaloración negativa.

Los graves se expresan en el abuso de psicofármacos, ausentismo, abuso de alcohol y drogas, entre otros síntomas.

Es la repetición de los factores estresantes lo que conforma el cuadro de crónico, que genera baja de la autoestima, un estado de frustración agobiante con melancolía y tristeza, sentimientos de impotencia, pérdida, fracaso, estados de neurosis, en algunos casos psicosis con angustia y/ o depresión e impresión de que la vida no vale la pena, llegando en los casos extremos a ideas francas de suicidio

CONSECUENCIAS DEL BURN-OUT

Cuadro No. 14

CONSECUENCIAS PARA EL TRABAJADOR	CONSECUENCIAS PARA LA EMPRESA
<ul style="list-style-type: none"> • Deterioro cognitivo: frustración y desencanto profesional. • Deterioro afectivo: desgaste emocional y, en algunos casos, sentimientos de culpa • Deterioro actitudinal: cinismo, indolencia e indiferencia frente a clientes o frente a la organización. • Alteraciones psicósomáticas : alteraciones cardiorrespiratorias, jaquecas, gastritis y úlcera, dificultad para dormir, mareos y vértigos, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> • Accidentes. • Deterioro del rendimiento y de la calidad asistencial o de servicios. • Absentismo. • Rotación no deseada. • Abandono . • Disminución de la capacidad del trabajo y del compromiso

Fundación prevención de Riesgos Laborales, Editorial cursoforum; LSU/CR/000/2010

MANEJO DEL SINDROME DE BURN-OUT

El manejo de este síndrome, según Gómez Sancho y Bondjale Oko, opera en varios niveles:

1. Gestión Individual:

- Trabajar mejor en vez de más; realizar pequeños cambios que pueden hacer el trabajo menos estresante y más eficiente. Maslach recomienda una serie de estrategias que pueden ser útiles:
- Establecer objetivos realistas, conseguir cosas factibles y realistas, teniendo en cuenta nuestra capacidad y nuestras limitaciones.
- Realizar lo mismo de forma diferente, intentar huir de la rutina, ya que esto proporciona psicológicamente un mayor sentido de autonomía y de libertad personal.
- Hacer una pausa, ya que es la oportunidad de darse un respiro o de reflexionar, antes de dar una respuesta ante una pregunta impertinente.
- Tomar las cosas con más distancia, ya que el agotamiento emocional aumenta cuando se implica demasiado con la gente, tomar una cierta distancia puede ayudar, procurar no llevarse el trabajo a casa, ni en las manos ni en la cabeza.

2. Cuidarse A Uno Mismo Además De A Los Otros:

- Acentuar los aspectos positivos, pensar en los éxitos y gratificaciones personales que obtenemos de nuestro trabajo, así contrarrestaremos las frustraciones y los fracasos.
- Conocerse a sí mismo, analizar nuestras propias reacciones y reflexionar sobre el por qué de tales reacciones. El autoanálisis debe ser constructivo, no destructivo. Reconocer nuestros límites y aprender de nuestros errores, ya que esto será un paso hacia el crecimiento personal.
- Reposo y relajación, ya que la aparición del estrés significa que existe una sobrecarga y será preciso identificar y tratar su causa.
- Establecer las fronteras, diferenciando lo que es el trabajo y lo que es el hogar.
- Mantener la vida privada, ya que muchos obtienen una descarga de su tensión con amigos o con una pareja comprensiva. Es importante también tener aficiones que ocupen nuestro tiempo libre y nos ayuden a olvidar el trabajo.
- Cambiar de trabajo, aunque sería la última alternativa, aunque se trata de una decisión que hay que meditar llegado el momento.

2. Gestión Social:

En la mayoría de los casos de agotamiento, un buen apoyo es la pareja, los compañeros y los amigos, ya que es una ayuda en la reducción de la tensión emocional o ayudándonos a afrontar la situación de forma distinta.

3. Gestión Institucional:

Esto ya depende de las instituciones, más que del propio personal. A veces es muy difícil, ya que las instituciones pueden ser muy conservadoras, además de ser los responsables directos de estos cambios. Sin embargo, se consiguen cosas, por lo que hay que poner el esfuerzo en ello. Con más medios, con más recursos humanos, se reduciría el riesgo de llegar a una situación de Burn Out, pero como esto no es fácil de conseguir habrá que utilizar y analizar la manera de mejorar los recursos disponibles:

- División del trabajo, que el personal realice diferentes trabajos de vez en cuando, aún en el mismo sector. Esto cambia el hábito y rompe la rutina.
- Limitar la contaminación del tiempo libre.
- Tomarse periodos de descanso.
- Tipo de relación del personal con sus superiores. La incidencia del Burn Out es menor en los trabajadores que tienen buenas relaciones laborales con los superiores y que obtienen de ellos apoyo y reconocimiento.
- Análisis de casos puntuales. Aunque se dan consejos generales, en ocasiones es bueno analizar en cada situación individual los factores que en un momento dado pueden provocar un exceso de estrés.
- Otras posibilidades son discutir en equipo los casos difíciles, dar más apoyo o recompensas particulares a los profesionales, promover y favorecer la formación profesional continuada.

PREVENCIÓN

Según Maslach, las estrategias anteriormente citadas para el manejo de este síndrome pueden y deben ser utilizadas para su prevención. A este síndrome se le puede hacer frente más fácilmente en la fase inicial que cuando ya está establecido, ya que en las primeras fases es posible que los compañeros se den cuenta antes que el propio sujeto. Por lo que, amigos, compañeros o superiores suelen ser el mejor sistema de alarma precoz para detectar el Burn Out y por lo tanto todos los profesionales del

equipo tienen que darse cuenta que son ellos mismos los que representan la mejor prevención de sus compañeros.

Cuando el síndrome de burnout se materializa no es fácil que el afectado tenga conciencia de ello, por lo que en primer lugar es preciso el apoyo de las personas cercanas.

Las estrategias de intervención sobre el síndrome de burnout se pueden agrupar en tres categorías, en función del nivel en que se producen:

Intervención sobre la organización

Es conveniente tener en cuenta las siguientes medidas organizativas:

- Mejorar el clima de trabajo promoviendo el trabajo en equipo.
- Aumentar el grado de autonomía y control del trabajo descentralizando la toma de decisiones.
- Disponer del análisis y definición de los puestos de trabajo, evitando ambigüedades y conflicto de rol.
- Establecer líneas claras de autoridad y responsabilidad.
- Definición de competencias y responsabilidades, de forma precisa y realista, atendiendo a las capacidades reales.
- Mejorar las redes de comunicación y promover la participación en la organización, mejorando el ambiente.
- Fomentar la colaboración en la organización.
- Fomentar la flexibilidad horaria.
- Promover la seguridad en el empleo.
- Establecer objetivos claros para los roles profesionales.
- Aumentar las recompensas a los trabajadores.
- Fomentar las relaciones interpersonales.
- Fortalecer los vínculos sociales entre el grupo de trabajo.
- Establecer sistemas participativos y democráticos en el trabajo.
- Facilitar formación e información.
- Establecer líneas claras de autoridad
- Mejorar las redes de comunicación organizacional.

Existen programas dirigidos a mejorar la organización del trabajo:

A. Programas de socialización anticipada o anticipación hacia lo real

Debido a la discrepancia existente entre las expectativas que los profesionales tienen cuando empiezan a trabajar y la realidad que encuentran cuando se incorporan a vida laboral, se produce un choque que se pretende que se experimente antes de que el profesional ingrese en la organización. Esto se puede realizar mediante programas de simulación que adecuen el alto nivel de expectativas y objetivos que se fijan al principio de la carrera y que no suelen ajustarse a la realidad. Su objetivo es desarrollar estrategias constructivas para enfrentarse con las expectativas irreales y entrenar a los nuevos miembros para hacerles más fácil su incorporación al mundo laboral (Gil-Monte, 2005).

B. Programas de feedback o retroinformación:

Las organizaciones deben desarrollar programas de retroinformación considerando la información procedente de los usuarios de la organización, de los compañeros, de los supervisores y de las personas a las que se supervisa. Una forma de que los profesionales obtengan esta retroinformación es preguntar a los clientes, mediante cuestionarios, su grado de satisfacción con el servicio que han recibido. Esta retroinformación de carácter evaluativo puede ser completada con la procedente de los compañeros que pueden observar al trabajador mientras trabaja, pues mientras que los clientes tienden a evaluar el servicio comparándolo con un servicio ideal, las evaluaciones de los compañeros están basadas en el conocimiento de la práctica profesional y de la realidad organizacional.

Intervención sobre el trabajador

Para la adquisición y la mejora de las estrategias individuales pueden llevarse a cabo programas como:

1. Programas dirigidos a las estrategias instrumentales: cuando tienen como objetivo la adquisición de destrezas para la resolución de problemas, entrenamiento en asertividad y el entrenamiento en gestión del tiempo.
2. Programas dirigidos a las estrategias de carácter paliativo: cuando su objetivo es la adquisición de destrezas para el manejo de las emociones para mantener

la distancia emocional con el usuario, cliente, paciente.... (técnicas de relajación, desconexión entre el mundo laboral y el mundo personal...).

3. Programa de apoyo social que permita saber a los trabajadores que se preocupan por ellos y que son valorados y estimados. Las técnicas que resultan más efectivas son las de carácter activo o centradas en el problema.

3.6 OTROS RIESGOS PSCOSOCIALES

3.6.1 CONFLICTO FAMILIA- TRABAJO

La mayoría de las personas, independientemente de si son hombres o mujeres, manifiestan que lo más importante para sus vidas es su familia. Sin embargo, la realidad es bien diferente ya que, en términos generales, se le dedica mayor tiempo y energía al ámbito laboral. Esta situación de discrepancia entre los distintos intereses y energías dedicadas al trabajo o a la familia hace que resulte fundamental entender cómo viven las personas la relación familia-trabajo y en qué medida les afecta esta situación (lo que se ha venido a llamar el conflicto trabajo-familia).³¹

Los resultados del conflicto entre la vida familiar y laboral pueden tener consecuencias negativas como la falta de eficiencia en el desempeño de ambas tareas; por alguna situación en la que se puede dar más de sí. Naturalmente, esta ansiedad hace que no se de el 100% en las exigencias diarias, tanto en el trabajo, como con la familia.

Esto puede conllevar serias enfermedades aparejadas, entre ellas el estrés crónico, lo que puede derivar en depresión. Es un tema complicado y que hay que solucionar cuanto antes, porque si no, puede derivar en patologías más graves como los problemas de corazón.

Las relaciones afectivas también se ven afectadas, como es lógico. Si el trabajo absorbe tu tiempo de tal manera que no te deja ni respirar, es imposible que quede tiempo para disfrutarlo con tu pareja.³²

³¹ http://www.infocop.es/view_article.asp?id=2089

³² <http://www.elestres.es/consecuencias-del-conflicto-entre-familia-y-trabajo/>

Hay una razón de suma importancia para considerar el conflicto trabajo- familia como un riesgo psicosocial laboral relevante y con repercusiones acusadas: ambos ocupan elementos centrales de la identidad de la persona actual y ocupan mayoritariamente el uso del tiempo disponible referentes más determinantes de la vida personal en todas sus manifestaciones, por lo que la interacción entre ambos tiene un valor crítico central. Probablemente, la conciliación trabajo familia nunca ha sido un tema fácil a partir del momento histórico en el que, por razones económicas, la mujer entra a formar parte de la fuerza de trabajo en condiciones de igualdad. A partir de la Segunda Guerra Mundial la incorporación de la mujer al mundo laboral ha sido progresiva y constante. El desarrollo de carreras, del hombre y la mujer, ha supuesto una reorganización de los tiempos de matrimonio y de los roles de maternidad-paternidad a veces difíciles de conciliar con las exigencias laborales.

Esta incorporación supone un cambio en la estructura y en la dinámica familiar, y conlleva dificultades para compaginar trabajo y familia. Aquellas mujeres que habitualmente se encargaban de atender las responsabilidades familiares ahora también deben atender las laborales, por lo que se encuentran con mayores problemas de conciliación. La nueva situación afecta también a los hombres pues se genera inevitablemente un replanteamiento del juego familiar de roles ya que como Paterna y Martínez (2006) sugieren, se les pide mayor colaboración en tareas familiares. Las nuevas exigencias, aunque sigan distribuyéndose de forma desigual, afectan en principio a hombres y mujeres.

El conflicto familia-trabajo aparece cuando las presiones de la familia y el trabajo son incompatibles (Greenhaus & Beutell, 1985).

Las condiciones actuales del mercado parecen haber agudizado este conflicto. Se han producido, y se están produciendo, cambios en la organización del trabajo en un doble sentido, aumento de la flexibilidad de los tiempos de trabajo en función de los tiempos de la demanda, e intensificación de las jornadas de trabajo a fin de completar y terminar plazos de entrega y compromisos organizacionales, aspectos ambos que dificultan todavía más la conciliación trabajo familia y facilitan la aparición de conflictos entre ambas dedicaciones.

3.6.2 TRABAJO EMOCIONAL

Todos aquellos procesos psicológicos y conductas conscientes y automáticas que se derivan de la existencia de normas organizacionales sobre la expresión emocional, sobre la experiencia emocional o sobre ambas, que regulan las distintas interacciones implicadas en el desempeño de un puesto y que pretenden facilitar la consecución de objetivos organizacionales sobre la expresión emocional asociados con el logro de otros objetivos, operativos y/o simbólicos de mayor orden.- Martínez-Iñigo (2001)³³

El perfil de factores psicosociales de riesgo y de estrés se ha modificado de forma notoria. Uno de los aspectos emergentes del mismo es el trabajo emocional, un tipo de trabajo en el que la regulación de las emociones forma parte importante del mismo.

Factores y Riesgos Psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas.

El trabajo emocional se ha definido como el autocontrol de las emociones positivas y negativas, especialmente de estas últimas que se derivan de la existencia de normas organizacionales sobre la expresión emocional en el desempeño de su puesto y que tienen como objetivo asegurar la satisfacción del cliente y la consecución de objetivos organizacionales (Martínez Iñigo, 2001). El trabajo emocional implica el control de las emociones de uno mismo para influir en las emociones de su cliente, con el objetivo de ser eficaz en su trabajo (lo cual, en el sector servicios, incluye el crear y/o mantener un estado emocional positivo en su cliente). El trabajo emocional, elemento ineludible en todo trabajo con personas, tiene indudables influencias en el bienestar físico y psicológico del trabajador debido a su complejidad y al consumo de recursos, El trabajador para expresar emociones organizacionalmente deseables en

33

http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp_720.pdf
NTP 720 El trabajo emocional

sus clientes debe ejercer un control sobre ellas, que según Hirschfeld (2003) puede hacer de dos maneras:

- **Actuación superficial:** Es el proceso por el que el trabajador expresa una emoción distinta a la que siente.
- **Actuación profunda;** cuando el trabajador modifica la emoción que siente y por tanto que expresa. Este control necesita un trabajo cognitivo pero resulta en una emoción más auténtica.

El estudio del Trabajo Emocional está cobrando cada vez más importancia para evaluar la eficacia organizacional y el bienestar subjetivo del trabajador (Moreno-Jiménez, Gálvez, Rodríguez Carvajal, Garrosa, 2010) y parece ser que aquellas profesiones más afectadas por trabajo emocional presentan mayores niveles de estrés que aquellas con trabajo emocional menor (Miller et al 2005).

CARACTERÍSTICAS DEL TRABAJO EMOCIONAL

Hace referencia tanto a la expresión de emociones (conducta expresiva) como a la experiencia de esas emociones (sentimientos y pensamientos que acompañan a la emoción).

En muchos trabajos se ponen en juego las emociones ya que además de desempeñar la tarea hay que relacionarse con los demás, pero esta relación y las emociones que conlleva no son consideradas trabajo emocional ya que son adicionales o anexas al trabajo en sí.

Para que se considere trabajo emocional han de ser demandas del puesto. Por ejemplo, una azafata para hacer bien su trabajo ha de sonreír y ser cortés con todos los pasajeros, hasta los más antipáticos.

Para hablar de trabajo emocional deben cumplirse una serie de características que se exponen a continuación:

1. Ocurre en interacciones cara a cara o voz a voz.
2. Las emociones del trabajador son mostradas para influir en las emociones, actitudes y conductas de otras personas.

3. Se produce en aquellos trabajos que suponen el trato con personas y que generalmente se dan en el sector servicios.

Conllevan relaciones interpersonales que forman parte del propio trabajo, generalmente en situaciones entre el trabajador y un cliente, paciente, alumno, usuario, etc.

4. Es una exigencia del trabajo que la mayoría de las veces es parte de sus actividades.
5. Toda interacción social sigue ciertas reglas o normas, y para cada situación existen emociones más apropiadas

EFFECTOS TRABAJO EMOCIONAL

El trabajo emocional ha sido conceptualizado como un constructo multidimensional, ya que provoca consecuencias tanto negativas como positivas.

Una de las consecuencias a las que se asocia generalmente el Trabajo Emocional es al síndrome de burnout o síndrome de "quemarse por el trabajo", (agotamiento emocional y distancia mental -despersonalización y cinismo) ya que el agotamiento emocional se refiere a cierto desgaste en este sentido y la despersonalización supone actitudes frías y distantes hacia las personas receptoras del trabajo o con las que el trabajador interactúa en el trabajo. También el empleado puede llegar a desarrollar una actitud cínica y escéptica respecto a la utilidad y significado de su trabajo.

Otra consecuencia del Trabajo Emocional es la alienación y extrañamiento del yo, es decir tener problemas para distinguir cuando es uno mismo o cuando está simulando o, incluso, producir interferencia con la ejecución de roles privados, dificultad para desconectar y regular sus emociones en el ámbito privado.

El trabajo emocional también puede llegar a producir algunas dolencias psicosomáticas, así por ejemplo, la supresión o inhibición de emociones incrementa la activación cardiovascular que pueden tener efectos negativos a largo plazo. Este

efecto disminuye cuando aumenta la identificación con el puesto y con el compromiso organizacional si esto supone manifestaciones emocionales más reales. No obstante, el trabajo emocional también puede tener efectos positivos derivados de la interacción con personas como satisfacción laboral y logro personal. Por ejemplo, mediante el contagio emocional, se produce un aumento de las emociones positivas (una sonrisa se responde con otra) tanto entre empleados como entre empleados y receptores del servicio; provocando además, un aumento de la autoestima del que presta el servicio y de la percepción de control laboral. Estas consecuencias positivas, se darían con mayor probabilidad cuando, a pesar de realizar un trabajo muy demandante emocionalmente, el empleado no experimenta disonancia emocional y además posee los recursos emocionales necesarios para hacer frente a esas demandas.

El control emocional puede amortiguar el efecto de algunos estresores laborales como la sobrecarga y el conflicto de rol. Esto es debido a que las normas emocionales ofrecen una guía o protocolo, que puede ser útil para resolver dudas y reducir la ambigüedad y la incertidumbre en la definición del puesto. De esta forma, produce un enriquecimiento del puesto y reduce el potencial negativo de los efectos del trabajo.³⁴

3.7 LAS MANIFESTACIONES DE LA EXPOSICIÓN A LOS RIESGOS PSICOSOCIALES

Las dos principales manifestaciones que derivan de la exposición a los factores de riesgo psicosocial son el estrés y la violencia en el trabajo.

El estrés laboral se describe en el Acuerdo Europeo sobre el Estrés Laboral, del que luego trataremos más en profundidad, como “un estado que se acompaña de quejas o disfunciones físicas, psicológicas o sociales, y que es resultado de la incapacidad de los individuos de estar a la altura de las exigencias puestas en ellos al estar a la altura

³⁴

http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp_720.pdf

de las exigencias o las expectativas puestas en ellos al estar sometidos a una presión intensa”.

Manifestaciones de estrés laboral son el burnout o síndrome del quemado, que se caracteriza por tratarse de un afrontamiento negativo de los problemas de estrés laboral en el que se contempla como causantes de la situación a los usuarios o clientes del servicio, la fatiga profesional, por el exceso de horas de trabajo y el estrés postraumático, como reacción a una experiencia dolorosa y traumática para la persona.

Por su parte la violencia en el trabajo se define por el Repertorio de recomendaciones de la OIT sobre Violencia en el Sector Servicios como “toda acción o comportamiento que se aparta de lo razonable mediante el cual una persona es agredida, amenazada, humillada o lesionada por otra en el ejercicio de su actividad profesional o como consecuencia directa de la misma”.

Hay abundantes estudios que demuestran la interrelación entre el estrés y violencia por cuanto que existe una relación de causalidad entre ambos sentidos o incluso porque la violencia podría llegar a subsumirse conceptualmente como una de las variantes del estrés, producida en este caso por un estresor social.

Conviene resaltar en este punto que el concepto de violencia psicológica en el trabajo no solamente comprende a las conductas de acoso moral en el trabajo sino también a muchas otras conductas que nunca van a merecer un calificativo, a modo de ejemplo y entre muchos otros supuestos las conductas desordenadas y arbitrarias de los mandos superiores e intermedios respecto a los trabajadores que de ellos dependen las malas relaciones personales entre compañeros de trabajo o las disputas crispadas entre la dirección de la empresa y los representantes sindicales en el ámbito de las relaciones laborales.³⁵

³⁵ Velásquez Fernández, Manuel, Lettera Publicaciones SL, Bilbao, B1-1902-2011, RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL ÁMBITO LABORAL, Pág.13 y 14

Los efectos de la exposición a los riesgos psicosociales son diversos y se ven modulados por las características personales. Algunos de los efectos más documentados son:

- Problemas y enfermedades cardiovasculares.
- Depresión, ansiedad y otros trastornos de la salud mental,
- El dolor de espalda y otros trastornos músculo esqueléticos,
- Trastornos médicos de diverso tipo (respiratorios, gastrointestinales y otros).
- Conductas sociales y relacionadas con la salud (hábito de fumar, consumo de drogas, sedentarismo o falta de participación social.
- Absentismo laboral.³⁶

Es muy frecuente la aplicación de pruebas de salud percibida. De esta manera pueden relacionarse los datos referentes a la realización de la tarea con los posibles efectos sobre la salud. Se trata de establecer a priori grupos homogéneos, es decir, con características similares en cuanto a exigencias del trabajo (por ejemplo: por categoría profesional, por sección o departamento, por turno, etc.) y poder contrastar estadísticamente si unas determinadas condiciones de trabajo se asocian con unos síntomas dados.

Para la evaluación de los riesgos psicosociales existen métodos avalados por estudios científicos y no debe aceptarse cualquier método, entre los más conocidos se encuentran: ISTAS 21, FPSICO, Navarra, Intralaboral entre otros. Luego de realizar entrevistas al personal y reuniones con los coordinadores de cada área se definió que el método que más se acercaba a la realidad de la organización es el FSICO.

3.8 LOS FACTORES PSICOSOCIALES NTP 926 DEL INSHT

El concepto teórico de factores psicosociales fue definido por el comité mixto OIT/OMS en 1984 como “aquellas condiciones presentes en una situación de trabajo, relacionadas con la organización, el contenido y la realización del trabajo susceptibles de afectar tanto al bienestar y la salud (física, psíquica o social) de los trabajadores como al desarrollo del trabajo.”

³⁶ Conceptos FPSICO informático versión 3.0

Esta definición ha sufrido diversas revisiones, manteniéndose, sin embargo, el concepto de **interacción entre trabajo y persona**. Así, por ejemplo, podemos citar la revisión de Cox y Griffiths en la que se definen los factores psicosociales como “aquellos aspectos del diseño y la organización del trabajo, y sus contextos sociales y organizativos, que pueden causar daño psicológico o físico”. Dadas las variables que comprenden (diseño y contenido de las tareas, funciones desarrolladas, relaciones interpersonales en el trabajo...) es común utilizar las expresiones “organización del trabajo” y “factores organizativos” como equivalentes de la expresión “factores psicosociales” para hacer referencia a las condiciones de trabajo que pueden incluir en el estado de salud.

El impacto sobre la salud debido a una situación psicosocial inadecuada puede afectar a los diversos niveles de salud: alteraciones físicas (enfermedades cardiovasculares, alteraciones gastrointestinales, afecciones cutáneas...), psicológicas (alteraciones de la conducta, de las capacidades cognitivas...) o emocionales, y pueden darse directamente o estar mediatizados por una situación de estrés o por la interacción con otros factores (por ejemplo, el entorno físico).

Para el estudio de los factores psicosociales y el estrés laboral existen distintos enfoques teóricos, siendo un elemento común la relación mutua entre el contexto laboral y la persona. “Los problemas sobre la salud aparecen cuando las exigencias del trabajo no se adaptan a las necesidades, expectativas o capacidades del trabajador”. Las consecuencias perjudiciales, por otra parte, no se dan sólo sobre las personas sino también sobre la organización, reflejándose en un aumento del absentismo o la conflictividad laboral, abandonos voluntarios de la empresa por parte de los trabajadores, baja productividad, etc.

Por otra parte, debemos destacar que los resultados de la interacción entre trabajo y persona pueden ser positivos, si la persona tiene ocasión de desarrollar sus capacidades. De ello se desprende que una característica que diferencia los factores psicosociales de otras condiciones de trabajo es que, si bien son potencialmente factores de riesgo, un objetivo preventivo ha de ser no su eliminación o reducción sino su optimización, a fin de evitar los efectos adversos y promover sus efectos beneficiosos. Las reacciones frente a una determinada situación psicosocial no son las mismas para todos los trabajadores, sino que ciertas características propias de

cada trabajador (personalidad, necesidades, expectativas, vulnerabilidad, capacidad de adaptación, etc.) determinarán la magnitud y la naturaleza tanto de sus reacciones como de las consecuencias. Así pues, los factores psicosociales pueden afectar a la motivación y a la satisfacción en el trabajo y generar estrés dependiendo de la percepción que el trabajador tenga de ellos y de sus capacidades para hacerles frente o darles respuesta. Es decir, que la realidad psicosocial hace referencia no sólo a las condiciones que objetivamente se dan sino también a cómo son percibidas y experimentadas por el individuo. Por ello, en el análisis de una situación, además de conocer cuáles son las características de trabajo, es preciso conocer la percepción que de ellas tienen los trabajadores.

El método que se presenta ha sido editado por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT), en formato AIP (Aplicación Informática para la Prevención), con la denominación de F-Psico. Método de Evaluación Factores Psicosociales.

3.8.1 DESCRIPCIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO METODO FPSICO

El método FPSICO consta de 44 preguntas, algunas de ellas múltiples, de forma que el número de ítems asciende a 89. Ofrece información sobre 9 factores:

- Tiempo de trabajo (TT)
- Autonomía (AU)
- Carga de trabajo (CT)
- Demandas psicológicas (DP)
- Variedad/contenido (VC)
- Participación/Supervisión (PS)
- Interés por el trabajador/Compensación (ITC)
- Desempeño de rol (DR)
- Relaciones y apoyo social (RAS)

3.8.1.1 TIEMPO DE TRABAJO

Este factor hace referencia a distintos aspectos que tienen que ver con la ordenación y estructuración temporal de la actividad laboral a lo largo de la semana y de cada día de la semana. Evalúa el impacto del tiempo de trabajo desde la consideración de

los periodos de descanso que permite la actividad, de su cantidad y calidad y del efecto del tiempo de trabajo en la vida social.

3.8.1.2 AUTONOMIA

Bajo este factor se acogen aspectos de las condiciones de trabajo referentes a la capacidad y posibilidad individual del trabajador para gestionar y tomar decisiones tanto sobre aspectos de la estructuración temporal de la actividad laboral como sobre cuestiones de procedimiento y organización del trabajo.

El método recoge estos aspectos sobre los que se proyecta la autonomía en dos grandes bloques:

- **Autonomía temporal.** Se refiere a la libertad concedida al trabajador sobre la gestión de algunos aspectos de la organización temporal de la carga de trabajo y de los descansos, tales como la elección del ritmo, las posibilidades de alterarlo si fuera necesario, la distribución de los descansos durante la jornada y el disfrute del tiempo libre para atender a cuestiones personales.
- **Autonomía decisional.** La autonomía decisional hace referencia a la capacidad de un trabajador para influir en el desarrollo cotidiano de su trabajo, que se manifiesta en la posibilidad de tomar decisiones sobre las tareas a realizar, su distribución, la elección de procedimientos y métodos, la resolución de incidencias, ...

3.8.1.3 CARGA DE TRABAJO

Por carga de trabajo se entiende el nivel de demanda de trabajo a la que el trabajador ha de hacer frente, es decir, el grado de movilización requerido para resolver lo que exige la actividad laboral, con independencia de la naturaleza de la carga de trabajo (cognitiva o emocional). Se entiende que la carga de trabajo es elevada cuando hay mucha carga (componente cuantitativo) y es difícil (componente cualitativo). Este factor valora la carga de trabajo a partir de las siguientes cuestiones:

- **Presiones de tiempos.** La presión de tiempos se valora a partir de los tiempos asignados a las tareas, la velocidad que requiere la ejecución del trabajo y la necesidad de acelerar el ritmo de trabajo en momentos puntuales.

- **Esfuerzo de atención.** Con independencia de la naturaleza de la tarea, ésta requiere que se la preste una cierta atención. Ésta viene determinada tanto por la intensidad y el esfuerzo de atención requerido para procesar la información que se reciben en el curso de la actividad laboral y para elaborar respuestas adecuadas como por la constancia con que debe ser mantenido dicho esfuerzo. Los niveles de esfuerzo atencional pueden verse incrementados en situaciones en que se producen interrupciones frecuentes, cuando las consecuencias de las interrupciones son relevantes, cuando se requiere prestar atención a múltiples tareas en un mismo momento y cuando no existe previsibilidad en las tareas.

- **Cantidad y dificultad de la tarea.** La cantidad de trabajo que los trabajadores deben hacer frente y resolver diariamente es un elemento esencial de la carga de trabajo, así como la dificultad que supone para el trabajador el desempeño de las diferentes tareas.

3.8.1.4 DEMANDAS PSICOLOGICAS

Las demandas psicológicas se refieren a la naturaleza de las distintas exigencias a las que se ha de hacer frente en el trabajo. Tales demandas suelen ser de naturaleza cognitiva y de naturaleza emocional. Las exigencias cognitivas se definen según el grado de movilización y de esfuerzo intelectual al que debe hacer frente el trabajador en el desempeño de sus tareas (pro-cesamiento de información del entorno o del sistema de trabajo a partir de conocimientos previos, actividades de memorización y recuperación de información de la memoria, de razonamiento y búsqueda de soluciones, etc.). De esta forma, el sistema cognitivo se ve comprometido, en mayor o menor medida, en función de las exigencias del trabajo en cuanto a la demanda de manejo de información y conocimiento, demandas de planificación, toma de iniciativas, etc. Se producen exigencias emocionales en aquellas situaciones en las que el desempeño de la tarea conlleva un esfuerzo que afecta a las emociones que el trabajador puede sentir. Con carácter general, tal esfuerzo va dirigido a reprimir los sentimientos o emociones y a mantener la compostura para dar respuesta a las demandas del trabajo, por ejemplo, en el caso de trato con pacientes, clientes, etc. El esfuerzo de ocultación de emociones puede también, en ocasiones, ser realizado dentro del propio entorno de trabajo hacia los superiores, subordinados, etc. Las exigencias emocionales pueden derivarse también del nivel de implicación y

compromiso con las situaciones emocionales que se derivan de las relaciones interpersonales que se producen en el trabajo y, de forma especial, de trabajos en que tal relación tiene un componente emocional importante (personal sanitario, docentes, servicios sociales, etc.). Otra fuente de exigencia emocional es la exposición a situaciones de alto impacto emocional, aun cuando no necesariamente exista contacto con el cliente.

3.8.1.5 VARIEDAD/ CONTENIDO DEL TRABAJO

Este factor comprende la sensación de que el trabajo tiene un significado y utilidad en sí mismo, para el trabajador, en el conjunto de la empresa y para la sociedad en general, siendo, además, reconocido y apreciado y ofertando al trabajador un sentido más allá de las contraprestaciones económicas. Este factor se evalúa mediante una serie de ítems que estudian en qué medida el trabajo está diseñado con tareas variadas y con sentido, se trata de un trabajo importante y goza del reconocimiento del entorno del trabajador.

3.8.1.6 PARTICIPACION/ SUPERVISIÓN

Este factor recoge dos formas de las posibles dimensiones del control sobre el trabajo: el que ejerce el trabajador a través de su participación en diferentes aspectos del trabajo, y el que ejerce la organización sobre el trabajador a través de la supervisión de sus quehaceres. Así, la “participación” explora los distintos niveles de implicación, intervención y colaboración que el trabajador mantiene con distintos aspectos de su trabajo y de la organización. La “supervisión” se refiere a la valoración que el trabajador hace del nivel de control que sus superiores inmediatos ejercen sobre aspectos diversos de la ejecución del trabajo.

3.8.1.7 INTERÉS POR EL TRABAJADOR / COMPENSACIÓN

El interés por el trabajador hace referencia al grado en que la empresa muestra una preocupación de carácter personal y a largo plazo por el trabajador. Estas cuestiones se manifiestan en la preocupación de la organización por la promoción, formación, desarrollo de carrera de sus trabajadores, por mantener informados a los trabajadores sobre tales cuestiones, así como por la percepción tanto de seguridad en el empleo

como de la existencia de un equilibrio entre lo que el trabajador aporta y la compensación que por ello obtiene.

3.8.1.8 DESEMPEÑO DE ROL

Este factor considera los problemas que pueden derivarse de la definición de los cometidos de cada puesto de trabajo. Comprende tres aspectos fundamentales:

- La claridad de rol: ésta tiene que ver con la definición de funciones y responsabilidades (qué debe hacerse, cómo, cantidad de trabajo esperada, calidad del trabajo, tiempo asignado y responsabilidad del puesto).
- El conflicto de rol: hace referencia a las demandas incongruentes, incompatibles o contradictorias entre sí o que pudieran suponer un conflicto de carácter ético para el trabajador.
- La sobrecarga de rol: se refiere a la asignación de cometidos y responsabilidades que no forman parte de las funciones del puesto de trabajo pero que se añaden a ellas.

3.8.1.9 RELACIONES Y APOYO SOCIAL

El factor relaciones y apoyo social se refiere a aquellos aspectos de las condiciones de trabajo que se derivan de las relaciones que se establecen entre las personas en el entorno de trabajo. Recoge este factor el concepto de “apoyo social”, entendido como factor moderador del estrés, y que el método concreta estudiando la posibilidad de contar con apoyo instrumental o ayuda proveniente de otras personas del entorno de trabajo (jefes, compañeros,...) para poder realizar adecuadamente el trabajo, y la calidad de tales relaciones. Igualmente, las relaciones entre personas pueden ser origen, con distinta frecuencia e intensidad, de situaciones conflictivas de distinta naturaleza (distintas formas de violencia, conflictos personales,...), ante las cuales las organizaciones pueden o no haber adoptado ciertos protocolos de actuación.

3.9 APLICACIONES DEL MÉTODO

La finalidad principal del método es facilitar una herramienta para la identificación y evaluación de los factores de riesgo psicosocial. Por tanto, su objetivo es aportar información que permita el diagnóstico psicosocial de una empresa o de áreas

parciales de la misma. A fin de facilitar esta tarea, el método incluye un apartado en el que se describe el proceso de evaluación e intervención de los factores psicosociales, en el que se detallan las fases que deben seguirse para una correcta evaluación. Asimismo, contiene un apartado: “Propuestas de mejora”, en el que se describen algunas recomendaciones generales de intervención, a modo de ayuda para la toma de decisiones sobre las acciones de mejora que deberán tomarse a partir de los resultados obtenidos. De manera más concreta, cabe destacar cinco posibles aplicaciones del método de factores psicosociales:

- a) Para la evaluación de situaciones específicas: la aplicación del método en un momento dado puede ser contemplada como una “toma de temperatura” de ese momento. Los resultados obtenidos muestran qué magnitud y qué particularidades presentan unos determinados factores psicosociales en un grupo concreto, lo que permite realizar un diagnóstico de las condiciones psicosociales de ese grupo.
- b) Para la localización de fuentes de problemas: dada la existencia de un problema y de cara a establecer sus posibles remedios, el método permite identificar algunos de los ámbitos en los que se está originando ese problema y, así, orientar las posteriores acciones a emprender.
- c) Para diseñar cambios (contenido, magnitud y dirección) y priorizar actuaciones: de cara a llevar a cabo algunos cambios en la organización para solucionar algún problema, los resultados obtenidos tras una aplicación del método pueden orientar tanto para establecer qué tipo de acción ha de llevarse a cabo, como para determinar la intensidad o la urgencia de la misma o para señalar el ámbito (colectivo, departamento, etc.) de intervención. Por otra parte, los resultados obtenidos a partir de la aplicación de este método pueden servir de orientación para priorizar unas acciones sobre otras.
- d) Para la comparación de un grupo en dos momentos distintos o entre distintos grupos: debido a que los resultados que ofrece el método están estandarizados, los datos obtenidos en una aplicación a un grupo en un

momento dado pueden ser comparados con los datos recogidos en otro grupo o en el mismo grupo pero en momentos distintos. Eso permitirá, por una parte, valorar la evolución de las condiciones psicosociales de trabajo en el tiempo o evaluar el impacto de determinados cambios y, por otra, observar las diferencias que a este nivel se dan entre distintos grupos.

- e) Para tomar conciencia de la situación: la utilización del método puede contribuir a la difusión de nuevas perspectivas acerca de la organización del trabajo y a enriquecer el debate interno en la empresa con conceptos y puntos de vista inusuales en muchas empresas, sobre cuál puede ser el origen de algunos problemas o cómo abordarlos.

3.10 PRESENTACION DE RESULTADOS

El método ha sido concebido para obtener valoraciones grupales de trabajadores en situaciones relativamente homogéneas. El método presenta los resultados en dos diferentes formatos; por un lado se ofrecen las probabilidades de riesgo junto con la media aritmética del colectivo analizado para cada uno de los factores (Perfil Valorativo) y, por otro, se ofrece el porcentaje de contestación de cada opción de respuesta de cada pregunta (Informe) por parte del colectivo analizado.

3.11 PERFIL VALORATIVO

Tras la obtención de evidencias de validez y fiabilidad de la versión definitiva del instrumento FPSICO, se procedió al proceso de baremación para interpretar las puntuaciones obtenidas en la administración de la escala a un grupo determinado. Para ello, se han transformado las puntuaciones directas en percentiles, lo que permite determinar distintos niveles de riesgo.

PERFIL VALORATIVO

Cuadro No. 15

Percentil obtenido	Riesgo
Percentil \geq P85	Muy elevado
$P75 \leq$ Percentil $<$ P85	Elevado
$P65 \leq$ Percentil $<$ P75	Moderado
Percentil $<$ P65	Situación adecuada

Fuente: NTP 926
Autor: INSHT

3.12 INFORME

El informe ofrece una información detallada de cómo se posicionan los trabajadores de la muestra elegida ante cada pregunta, permitiendo conocer el porcentaje de elección de cada opción de respuesta, lo cual proporciona datos acerca de aspectos concretos relativos a cada factor. Esta información puede ayudar a orientar las acciones particulares que se han de emprender para la mejora de un determinado factor. A fin de evitar la ausencia de respuesta, el programa informático ha sido diseñado de manera que es preciso contestar a todas las preguntas para que los datos sean archivados. Asimismo, como información complementaria, se incluye el posible rango de puntuación de cada factor, facilitándose para cada unidad de análisis, la media, la desviación típica, la mediana y el número de trabajadores en cada nivel de riesgo.³⁷

3.13 CONCEPTOS DE OTROS AUTORES SOBRE LAS DIMENSIONES DEL FPSICO 3.0

3.13.1 TIEMPOS DE TRABAJO

Actualmente, las normas de la OIT sobre el tiempo de trabajo confieren el marco para la regulación de las horas de trabajo, de los periodos de descanso diarios y semanales, y de las vacaciones anuales. Estos instrumentos garantizan una elevada

³⁷ <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/NTP/NTP/926a937/926w.pdf>

productividad, al tiempo que se protege la salud física y mental de los trabajadores. Las normas sobre el trabajo a tiempo parcial se han convertido en instrumentos de creciente relevancia para tratar cuestiones tales como la creación de empleo y la promoción de la igualdad entre hombres y mujeres.³⁸

Karl Marx en su obra *El Capital* denominó como tiempo de trabajo socialmente necesario al tiempo mínimo de trabajo medio simple requerido, en condiciones económico-sociales determinadas, para producir determinado bien.

El tiempo de trabajo socialmente necesario para producir una mercancía varía de acuerdo a la fuerza productiva del trabajo. Si ésta última aumenta, el tiempo de trabajo socialmente necesario disminuye y viceversa.

3.13.2 AUTONOMIA

La definición de autonomía emocional la podemos entender como un concepto amplio que incluye un conjunto de características y elementos relacionados con la autogestión personal, entre las que se encuentran la autoestima, actitud positiva ante la vida, responsabilidad, capacidad para analizar críticamente las normas sociales, la capacidad para buscar ayuda y recursos, así como la autoeficacia emocional.³⁹

Una persona es autónoma cuando es capaz de ponerse a sí misma sus propias normas; cuando no se rige por lo que le dicen, sino por un tipo de normas que cree que debería cumplir cualquier persona, le apetezca a él o a ella cumplirlas o no.” Kant”.

La autonomía es una de las cualidades humanas que nos ofrece la posibilidad de actuar por nosotros mismos y que por tanto, convierte al ser humano en protagonista irreplicable de su vida.

Esta competencia supone “ser capaz de imaginar, emprender, desarrollar y evaluar acciones o proyectos individuales o colectivos con creatividad, confianza, responsabilidad y sentido crítico”. Está, por tanto, plenamente vinculada a la

³⁸ <http://www.ilo.org/global/standards/subjects-covered-by-international-labour-standards/working-time/lang--es/index.htm>

³⁹ <http://www.rafaelbisquerra.com/es/competencias-emocionales/autonomia-emocional.html>

formación integral de la persona, como lo están el resto de las competencias básicas.

40

3.13.3 CARGA DE TRABAJO

La carga de trabajo es la cantidad de actividad que puede ser asignada a una parte o elemento de una cadena productiva sin entorpecer el desarrollo total de las operaciones. La carga de trabajo puede estar formada por una o varias unidades mínimas de trabajo.⁴¹

LA CARGA DE TRABAJO: FACTOR DE RIESGO PRESENTE EN TODAS LAS ACTIVIDADES LABORALES Y EN CUALQUIER EMPRESA.

La carga de trabajo es el conjunto de requerimientos psicofísicos a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de su jornada laboral. Tradicionalmente, este “esfuerzo” se identificaba casi, exclusivamente, con una actividad física o muscular.

Pero hoy se sabe que cada día son más las actividades pesadas encomendadas a las máquinas, y aparecen nuevos factores de riesgo ligados a la complejidad de la tarea, la aceleración del ritmo de trabajo, la necesidad de adaptarse a tareas diferentes, etc. La consecuencia más directa de la carga de trabajo tanto física como mental, es la fatiga.

Se puede definir la fatiga como la disminución de la capacidad física y mental de un individuo después de haber realizado un trabajo durante un período de tiempo determinado⁴².

Si entendemos la Carga de Trabajo como "el conjunto de requerimientos psicofísicos a los que el trabajador se ve sometido a lo largo de la jornada laboral", ⁴³

⁴⁰ http://www.ediagnostikoak.net/edweb/cas/materiales-informativos/ED_marko_teorikoak/Autonomia_e_iniciativa_personal.pdf

⁴¹ http://es.wikipedia.org/wiki/Carga_de_trabajo

⁴² <http://www.croem.es/prevergo/formativo/2.pdf>

⁴³ NTP 177 Carga de trabajo

3.13.4 DEMANDAS PSICOLOGICAS

El estrés es el resultado de la interacción entre las demandas psicológicas elevadas y la baja libertad de toma de decisiones, es decir, el bajo control. La demanda elevada puede venir por el ritmo y la rapidez del trabajo, por la cantidad de trabajo, por órdenes contradictorias, por demandas conflictivas, por la necesidad de concentración, por la cantidad de interrupciones y por la dependencia del ritmo de los demás.⁴⁴

Demandas psicológicas: son las exigencias que el trabajo implica para las personas. Se refiere a cuánto se trabaja, ya sea por cantidad o volumen, presión de tiempo, nivel de atención e interrupciones imprevistas, aspectos aplicables a cualquier tipo de tarea.⁴⁵

3.13.5 VARIEDAD DEL CONTENIDO

Contenido de la Tarea: Se refiere al nivel de valoración social o clasificación de la tarea por el grupo de trabajo de la empresa y por el que ejerce la tarea en sí.⁴⁶

Este factor comprende la sensación de que el trabajo tiene un significado y utilidad en sí mismo, para el trabajador, en el conjunto de la empresa y para la sociedad en general, siendo, además, reconocido y apreciado y ofertando al trabajador un sentido más allá de las contraprestaciones económicas. En este factor se evalúan: trabajo rutinario, sentido del trabajo, contribución del trabajo, reconocimiento del trabajo por superiores, compañeros, clientes y familia.⁴⁷

3.13.6 PARTICIPACION / SUPERVISIÓN

La variable PARTICIPACIÓN, IMPLICACIÓN, RESPONSABILIDAD especifica el grado de libertad e independencia que tiene el trabajador para controlar y organizar su propio trabajo y para determinar los métodos a utilizar.

⁴⁴ http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo3_3.shtml

⁴⁵ http://www.fucyt.cl/noticias/articulos/los-riesgos-psicosociales-en-el-trabajo-desde-una-perspectiva-organizacional_30

⁴⁶ <http://www.monografias.com/trabajos16/riesgo-psicosocial/riesgo-psicosocial.shtml#ixzz2WRJCZYbK>

⁴⁷ http://www.zerbitzu-orokorrak.ehu.es/p258-shprevct/es/contenidos/informacion/indice_psicosociologia/es_indice/adjuntos/CAPSULA%20ERPS%20es.pdf

Define el grado de autonomía del trabajador para tomar decisiones, ya que un trabajo saludable debe ofrecer la posibilidad de tomar decisiones. En la formulación de esta dimensión se han integrado aspectos relativos a los siguientes factores: Autonomía, Iniciativa, Control sobre el trabajador, Supervisión, Trabajo en equipo, Control sobre la tarea, Rotación, Enriquecimiento de tareas.⁴⁸

3.13.7 INTERÉS COMPENSACIÓN DEL TRABAJADOR

Esfuerzos compensaciones: En los 90 J. Siegrist propone un nuevo abordaje basado en el balance entre el esfuerzo y las compensaciones, importantes en cualquier área crucial de la vida social y en concreto en el trabajo remunerado. Éste tiene como posibles fuentes de compensación el salario, el reconocimiento (importante para mantener los niveles profesionales de autoestima y autoeficacia) y el control de estatus, es decir, el grado de certidumbre sobre el propio futuro o de cumplimiento de las expectativas que nos hemos creado. Las amenazas a la continuidad de un rol social, y en concreto en el trabajo remunerado afectan el sentido de eficacia en el trabajo, de maestría, y la propia autoestima, debido a la vivencia continuada de sentimientos de enfado, de miedo o de irritación. Son amenazas a la falta de perspectivas de promoción, la inestabilidad laboral o la pérdida del trabajo, los cambios no deseados o la inconsistencia de estatus, es decir, hacer un trabajo que está por debajo de la propia cualificación, rompiendo unas expectativas de vida futura que la persona se había planteado. Algunas teorías psicológicas afirman que la situación de falta de balance entre el esfuerzo y las compensaciones no se mantiene durante un largo periodo de tiempo y por tanto no tiene importancia desde el punto de vista de la salud. Las personas, actuarían para equilibrar el balance, reduciendo su esfuerzo o sus expectativas. El problema es que en la actualidad, los trabajadores/as no tienen la libertad para tomar esta decisión, en un mercado laboral con una alta inestabilidad que hace que se mantenga de forma crónica la situación de desequilibrio.⁴⁹

⁴⁸ www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/821a921/840web.pdf

⁴⁹ http://www.stes.es/salud/Libro_Riesgos_laborales/c04a1.pdf pag 2-3

3.13.8 DESEMPEÑO DE ROL/ CONFLICTO DE ROL

Son expectativas propias y ajenas acerca del patrón de conductas apropiado al puesto que se ocupa, también se le denomina rol, por afinidad. El papel que cada individuo debe desempeñar en el mundo laboral representa, en general, la forma en que se espera que se realice el trabajo. Suele estar configurado conjuntamente por el propio trabajador o trabajadora, por las personas que desempeñan ese mismo papel y por las terceras personas cuyos roles interactúan con el del trabajador o trabajadora. El papel de cada persona se integra en el conjunto de la empresa y, en ella, los distintos papeles existen unos en función de otros. Cada papel está relacionado con los de los demás y se refiere no sólo al trabajo que ha de realizarse, sino también al estilo de comportamiento y de relación con otras personas, las actitudes y, en ocasiones, al estilo de vida fuera de la empresa.⁵⁰

3.13.9 RELACIONES Y APOYO SOCIAL

Johnson ha ampliado de manera provechosa el modelo de demandas/control añadiéndole como tercera dimensión el apoyo social (Johnson 1986; Kristensen 1995). La hipótesis básica, que consiste en que los puestos de trabajo con grandes exigencias y escaso control y también un escaso apoyo social en el trabajo (“iso-tensión” alta) son los que mayor riesgo de enfermedad presentan, se ha probado empíricamente con éxito en diversos estudios sobre enfermedades crónicas. Al añadir esta dimensión se reconoce claramente la necesidad de que cualquier teoría sobre el estrés en el trabajo evalúe las relaciones sociales en el lugar de trabajo (Karasek y Theorell 1990; Johnson y Hall 1988). El hecho de que el apoyo social “amortigüe” la tensión psicológica puede depender del grado de integración social y emocional y de la confianza entre los compañeros de trabajo, supervisores, etc.: esto es, del “apoyo socioemocional” (Israel y Antonnuci 1987). Al añadirle el apoyo social, la perspectiva de demandas/control resulta más útil cuando se trata de remodelar los puestos de trabajo. Los cambios en las relaciones sociales entre los trabajadores (es decir, los grupos de trabajo autónomos) y los cambios en la latitud de toma de decisiones son casi inseparables en los procesos de rediseño del trabajo, sobre todo en los procesos “participativos” (House 1981)⁵¹

⁵⁰ Ambigüedad y conflicto de rol NPT 388 pag.2

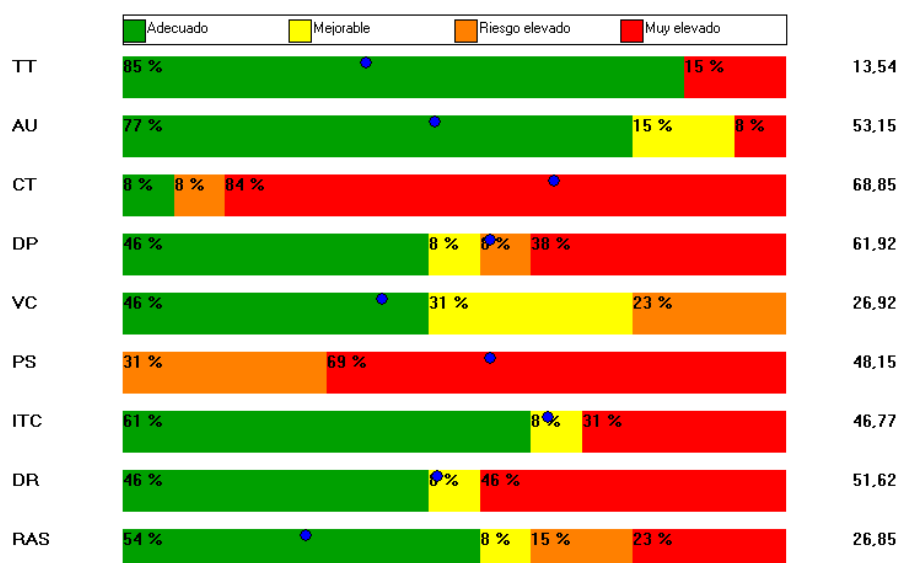
⁵¹ Ambigüedad y conflicto de rol NPT 388 pag.2

CAPITULO IV

4. ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1 ANÁLISIS RESULTADOS PERSONAL COMERCIAL

PERFIL VALORATIVO ÁREA COMERCIAL
Cuadro No 16



Elaborado por: Roxana Velado

Se presenta el resultado del análisis realizado con el método FPSICO al personal del área comercial:

TIEMPO DE TRABAJO: el nivel de riesgo se encuentra en 85%. La evaluación de la adecuación y de la calidad del tiempo de trabajo y tiempo de ocio es adecuado por lo que no necesita ninguna actuación.

AUTONOMIA: La autonomía del trabajador para realizar su trabajo 77% valorado en tiempo y autonomía decisional del desarrollo del mismo es adecuado, por lo que no necesita ninguna actuación inmediata.

CARGA DE TRABAJO: La carga de trabajo se ubica en un nivel de riesgo muy elevado de 84% y 8% elevado, que requiere de una intervención inmediata para corregir la carga cuantitativa o cualitativa de las actividades que realizan los asesores comerciales.

DEMANDA PSICOLOGICA: El nivel de riesgo en esta aspecto esta en 46% adecuado. La demanda cognitiva o emocional a la que está expuesto el trabajador requiera de una acción inmediata para lograr el porcentaje de mejora de 8%.

VARIEDAD CONTENIDO DEL TRABAJO: El nivel de riesgo en esta dimensión es de 46% adecuado. Se requiere trabajar en la mejora del 31%. La acción no es inmediata pero deberá tomarse en cuenta a medida que se cierren los valores muy elevados.

PARTICIPACION/ SUPERVISION: El nivel se encuentra en 69% muy elevado y 31% elevado, se requiere una actuación inmediata para corregir este nivel de riesgo. Al revisar todas las áreas es la más **crítica** en esta dimensión.

INTERES DEL TRABAJADOR POR COMPENSACION: El nivel de riesgo para este aspecto es de 61% adecuado. Por lo que no se requiere una acción inmediata; pero en la que se puede mejorar luego de tratar los riesgos más elevados.

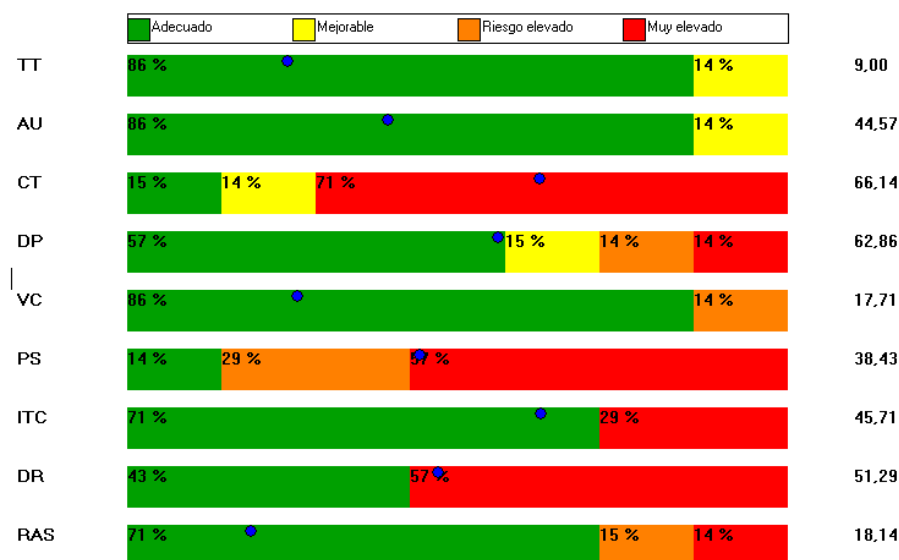
DESEMPEÑO DE ROL: Su valoración de 46% adecuada y el 8% mejorable, requiere una acción inmediata en cuanto a roles y responsabilidades.

RELACIONES Y APOYO SOCIAL: En este perfil valorativo el 54% adecuado, no requiere ningún tipo de intervención inmediata

4.2 ANÁLISIS RESULTADOS PRODUCTO

PERFIL VALORATIVO ÁREA PRODUCTO

Cuadro No 17.



Elaborado por: Roxana Velado

Se presenta el resultado del análisis realizado con el método FPSICO al personal del área Producto:

TIEMPO DE TRABAJO: el nivel de riesgo se encuentra en 86%. La evaluación de la adecuación y de la calidad del tiempo de trabajo y tiempo de ocio es adecuado por lo que no necesita ninguna actuación.

AUTONOMIA: La autonomía del trabajador para realizar su trabajo 86% valorado en tiempo y autonomía decisional del desarrollo del mismo es adecuado, por lo que no necesita ninguna actuación inmediata.

CARGA DE TRABAJO: La carga de trabajo se ubica en un nivel de riesgo muy elevado de 71% por lo que requiere de una intervención inmediata para corregir la carga cuantitativa o cualitativa de las actividades que realizan el personal del área de Producto.

DEMANDA PSICOLOGICA: El nivel de riesgo en esta dimensión es de 57% adecuado. La demanda cognitiva o emocional a la que está expuesto el trabajador no requiere de una acción inmediata.

VARIEDAD CONTENIDO DEL TRABAJO: El nivel de riesgo en esta dimensión es de 86% es adecuado. Por lo que no requiere acción inmediata.

PARTICIPACION/ SUPERVISION: El nivel de riesgo se encuentra en 57% muy elevado, se requiere una actuación inmediata.

INTERES DEL TRABAJADOR POR COMPENSACION: El nivel de riesgo es de 71% adecuado. Por lo que no se requiere una acción inmediata.

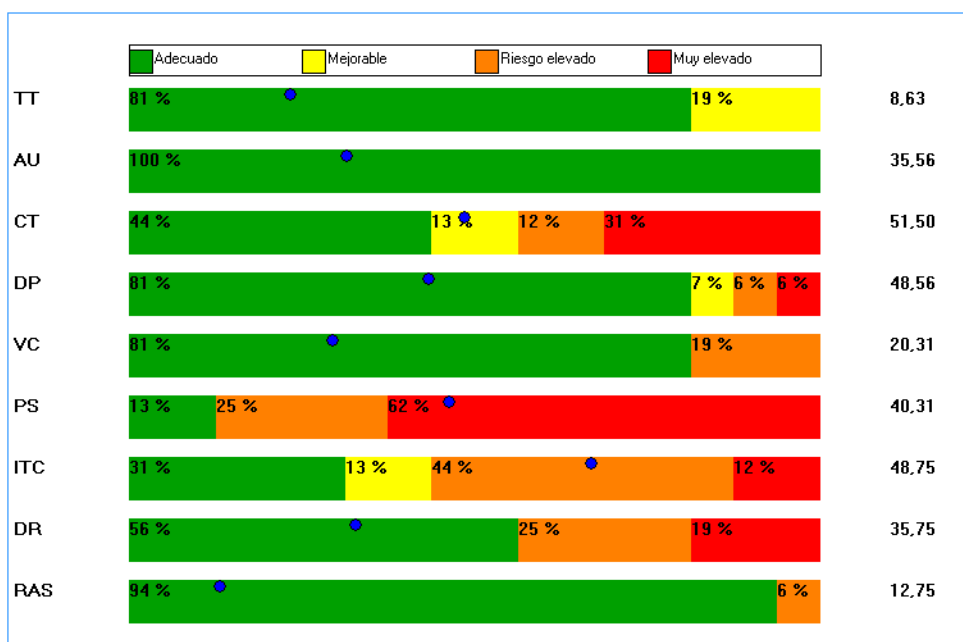
DESEMPEÑO DE ROL: Su valoración muy elevado 57%, muy elevado requiere una acción inmediata en la claridad de funciones y responsabilidades.

RELACIONES Y APOYO SOCIAL: En este perfil valorativo el 71% adecuado, no requiere ningún tipo de intervención inmediata.

4.3 ANÁLISIS DE RESULTADOS DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO- FINANCIERO.

PERFIL VALORATIVO ÁREA ADMINISTRATIVA- FINANCIERA

Cuadro No. 18



Elaborado por: Roxana Velado

Se presenta el resultado del análisis realizado con el método FPSICO al personal del departamento Administrativo- Financiero.

TIEMPO DE TRABAJO: el nivel de riesgo se encuentra en 81%. La evaluación de la adecuación y de la calidad del tiempo de trabajo y tiempo de ocio es adecuado por lo que no necesita ninguna actuación.

AUTONOMIA: La autonomía del trabajador para realizar su trabajo 100% valorado en tiempo y autonomía total decisional del desarrollo del mismo es adecuado, por lo que no necesita ninguna actuación inmediata.

CARGA DE TRABAJO: La carga de trabajo se ubica en un nivel de riesgo adecuado de 46% y 13% de mejora requiere de una intervención inmediata para corregir la carga cuantitativa o cualitativa de las actividades que realizan el personal.

DEMANDA PSICOLOGICA: El nivel de riesgo en esta dimensión es del 81% adecuado. La demanda cognitiva o emocional a la que está expuesto el trabajador no requiere de una acción inmediata.

VARIEDAD CONTENIDO DEL TRABAJO: El nivel de riesgo en esta dimensión es de 81% es adecuado, no requiere acción inmediata.

PARTICIPACION/ SUPERVISION: El nivel se encuentra en 62% muy elevado y 25% elevado, requiere una actuación inmediata para corregir los niveles de riesgos, orientado en el enfoque de participación.

INTERES DEL TRABAJADOR POR COMPENSACION: El nivel de riesgo para este aspecto es de 12% muy elevado, 44% elevado y 13% mejora . Se requiere una acción inmediata.

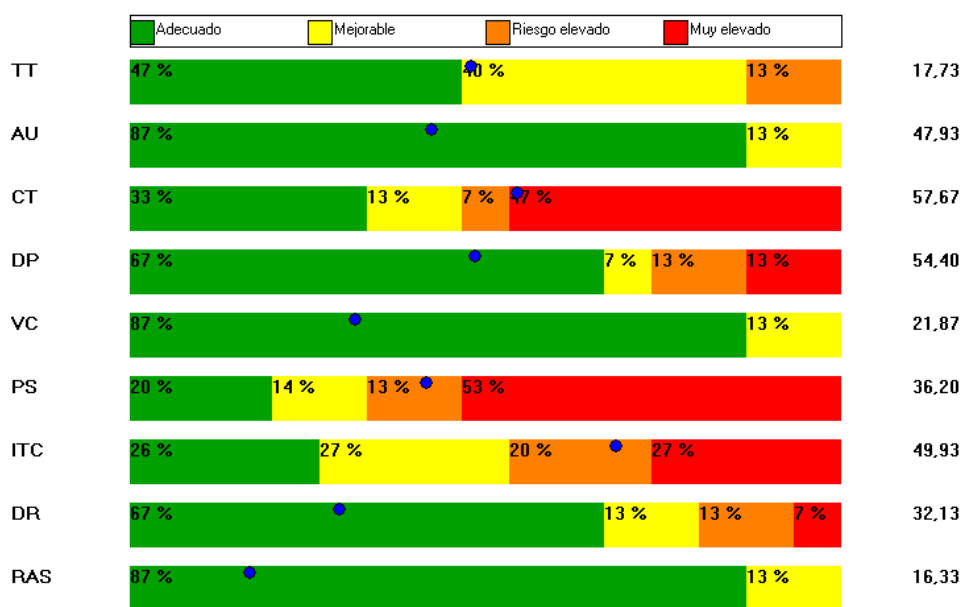
DESEMPEÑO DE ROL: Su valoración muy elevado 56%, adecuado no requiere una acción inmediata.

RELACIONES Y APOYO SOCIAL: En este perfil valorativo el 94% es adecuado, no requiere ningún tipo de intervención inmediata.

4.4 ANÁLISIS DE RESULTADOS DEL DEPARTAMENTO SERVICIO AL CLIENTE

PERFIL VALORATIVO ÁREA SERVICIO AL CLIENTE

Cuadro No 19.



Elaborado por: Roxana Velado

Se presenta el resultado del análisis realizado con el método FPSICO al personal del departamento de Servicio al Cliente.

TIEMPO DE TRABAJO: el nivel de riesgo se encuentra en 47% adecuado y 40% que se puede mejorar. La evaluación de la adecuación y de la calidad del tiempo de trabajo y tiempo de ocio debe mejorarse requiere intervención inmediata.

AUTONOMIA: La autonomía del trabajador para realizar su trabajo 87% adecuado, valorado en tiempo y autonomía decisional del desarrollo del mismo es adecuado, por lo que no necesita ninguna actuación inmediata.

CARGA DE TRABAJO: La carga de trabajo se ubica en un nivel de riesgo muy elevado 47%; y 7% elevado requiere de una intervención inmediata para corregir la carga cuantitativa o cualitativa de las actividades que realizan.

DEMANDA PSICOLOGICA: El nivel de riesgo en esta dimensión esta en 61% adecuado. La demanda cognitiva o emocional a la que está expuesto el trabajador no requiere de una acción inmediata.

VARIEDAD CONTENIDO DEL TRABAJO: El nivel de riesgo en esta dimensión es de 87% es adecuado, no requiere acción inmediata.

PARTICIPACION/ SUPERVISION: El nivel se encuentra en 53% muy elevado y 13% elevado, requiere una actuación inmediata para corregir los niveles de riesgos, orientado en el enfoque de participación.

INTERES DEL TRABAJADOR POR COMPENSACION: El nivel de riesgo para este aspecto es de 27% adecuado muy elevado y 26% elevado. Por lo que no se requiere una acción inmediata.

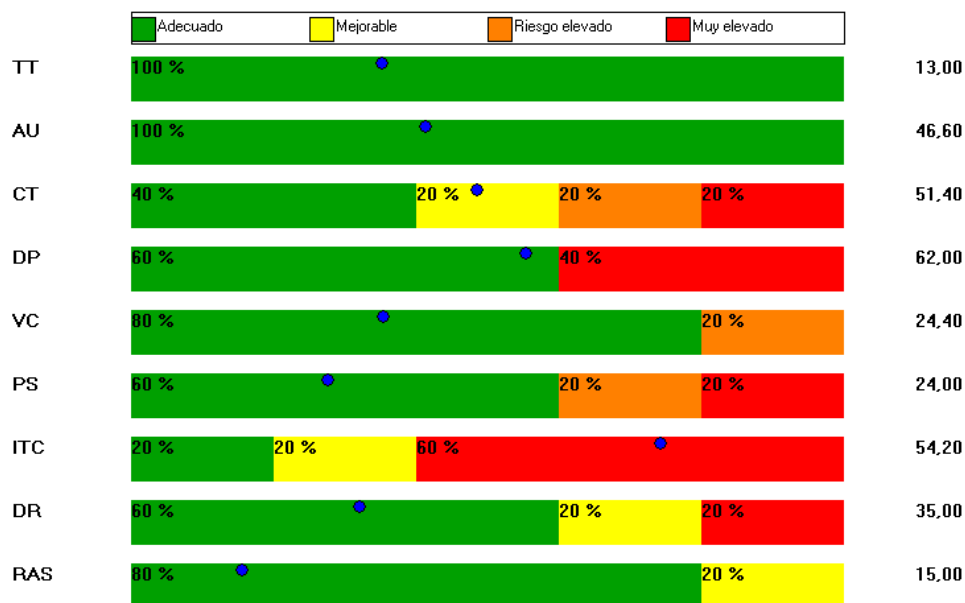
DESEMPEÑO DE ROL: Su valoración muy elevado 67%, adecuado no requiere una acción inmediata el personal tiene claridad de rol.

RELACIONES Y APOYO SOCIAL: En este perfil valorativo el 87% es adecuado, no requiere ningún tipo de intervención inmediata.

4.5 ANÁLISIS DE RESULTADOS DEL ÁREA DE BODEGA

PERFIL VALORATIVO ÁREA BODEGA

Cuadro No 20.



Elaborado por: Roxana Velado

Se presenta el resultado del análisis realizado con el método FPSICO al personal del área de Bodega.

TIEMPO DE TRABAJO: Su nivel de riesgo es adecuado al 100% La evaluación de la adecuación y de la calidad del tiempo de trabajo y tiempo de ocio no requiere ninguna intervención.

AUTONOMIA: La autonomía del trabajador para realizar su trabajo 100% adecuado, valorado en tiempo y autonomía decisional del desarrollo del mismo, no necesita ninguna actuación.

CARGA DE TRABAJO: La carga de trabajo se ubica en un nivel de riesgo adecuado de 40% pero requiere una mejora de 20% se requiere de una intervención inmediata para corregir la distribución de las tareas.

DEMANDA PSICOLOGICA: El nivel de riesgo en esta dimensión 60% adecuado. La demanda cognitiva o emocional a la que está expuesto el trabajador no requiere de una acción inmediata.

VARIEDAD CONTENIDO DEL TRABAJO: El nivel de riesgo en esta dimensión es de 80% es adecuado, no requiere acción inmediata.

PARTICIPACION/ SUPERVISION: El nivel se encuentra en 60% adecuado no requiere ninguna intervención.

INTERES DEL TRABAJADOR POR COMPENSACION: El nivel de riesgo 60% muy elevado. Requiere una acción inmediata de corrección.

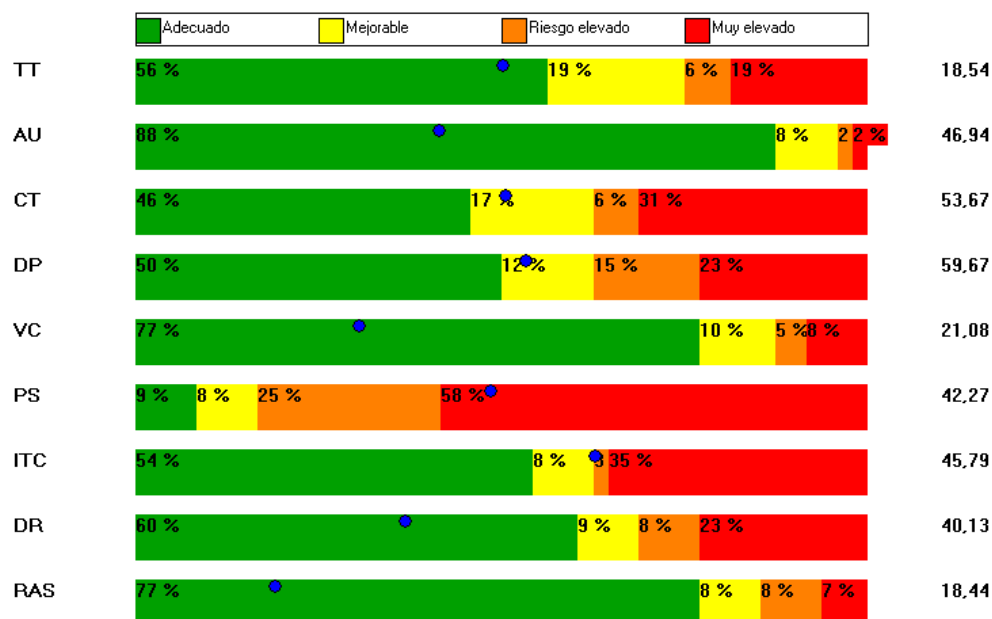
DESEMPEÑO DE ROL: Su valoración 60%, adecuado no requiere una acción inmediata.

RELACIONES Y APOYO SOCIAL: En este perfil valorativo el 80% es adecuado, no requiere ningún tipo de intervención inmediata

4.6 ANÁLISIS DE RESULTADOS DEL ÁREA DE OPERACIONES

PERFIL VALORATIVO ÁREA OPERACIONES

Cuadro No. 21



Elaborado por: Roxana Velado

Se presenta el resultado del análisis realizado con el método FPSICO al personal del área de Operaciones.

TIEMPO DE TRABAJO: Su nivel de riesgo es adecuado al 65%. La evaluación de la adecuación y de la calidad del tiempo de trabajo y tiempo de ocio no requiere ninguna intervención inmediata.

AUTONOMIA: La autonomía del trabajador para realizar su trabajo 88% adecuado, valorado en tiempo y autonomía decisional del desarrollo del mismo, no necesita ninguna actuación.

CARGA DE TRABAJO: La carga de trabajo se ubica en un nivel de riesgo adecuado de 46% pero requiere una mejora de 17% se debe hacer una intervención inmediata para corregir la distribución de las tareas.

DEMANDA PSICOLOGICA: El nivel de riesgo en esta dimensión 50% adecuado. La demanda cognitiva o emocional a la que está expuesto el trabajador no requiere de una acción inmediata.

VARIEDAD CONTENIDO DEL TRABAJO: El nivel de riesgo en esta dimensión es de 77% es adecuado, no requiere acción inmediata.

PARTICIPACION/ SUPERVISION: El nivel se encuentra en 58% muy elevado y 25% elevado requiere intervención inmediata.

INTERES DEL TRABAJADOR POR COMPENSACION: El nivel de riesgo para este aspecto es de 54% adecuado. No requiere una acción inmediata.

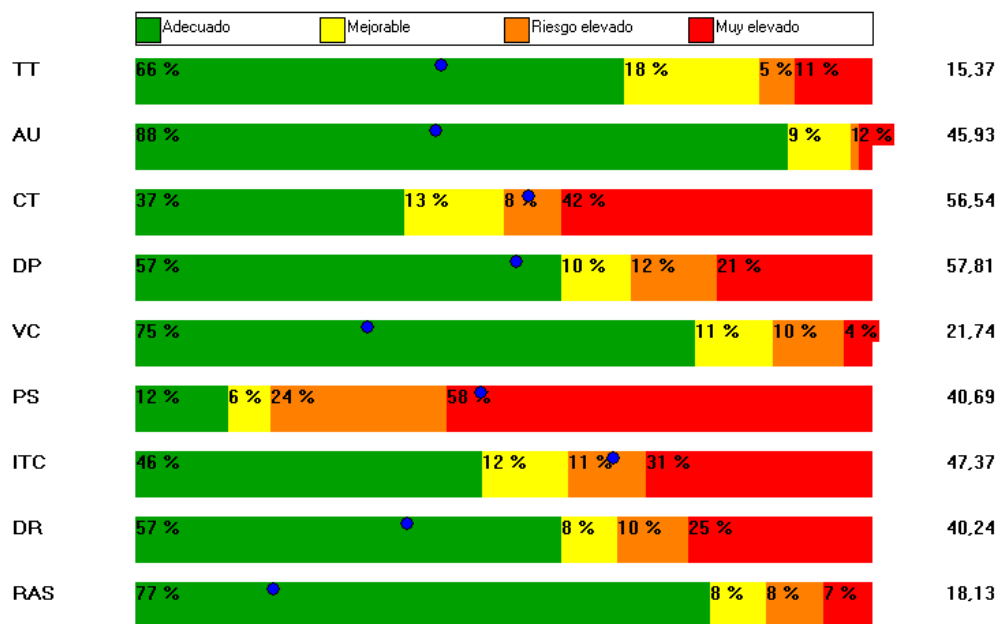
DESEMPEÑO DE ROL: Su valoración muy elevado 60%, adecuado no requiere una acción inmediata el personal tiene claridad de rol.

RELACIONES Y APOYO SOCIAL: En este perfil valorativo el 77% es adecuado, no requiere ningún tipo de intervención inmediata.

4.7 ANÁLISIS DE RESULTADOS GENERAL TOTAL TEK

PERFIL VALORATIVO TOTAL TEK S.A.

Cuadro No.22



Elaborado por: Roxana Velado

Se presenta el resultado consolidado del análisis realizado con el método FPSICO 3.0 al personal de Total Tek.

TIEMPO DE TRABAJO: El nivel de riesgo es adecuado al 86%; la evaluación de la adecuación y de la calidad del tiempo de trabajo y tiempo de ocio no requiere ninguna intervención inmediata.

AUTONOMIA: La autonomía del trabajador para realizar su trabajo 88% adecuado, valorado en tiempo y autonomía decisional del desarrollo del mismo, no necesita ninguna actuación.

CARGA DE TRABAJO: La carga de trabajo se ubica en un nivel de riesgo muy elevado 46% y elevado del 8% se debe hacer en una intervención inmediata para corregir la distribución de las tareas.

DEMANDA PSICOLOGICA: El nivel de riesgo en esta aspecto esta en 57% adecuado. La demanda cognitiva o emocional a la que está expuesto el trabajador no requiere de una acción inmediata.

VARIEDAD CONTENIDO DEL TRABAJO: El nivel de riesgo en esta dimensión es de 75% es adecuado, no requiere acción inmediata.

PARTICIPACION/ SUPERVISION: El nivel se encuentra en 58% muy elevado y 24% elevado requiere intervención inmediata.

INTERES DEL TRABAJADOR POR COMPENSACION: El nivel de riesgo para este aspecto es de 46% adecuado y 12% mejorable. Requiere una acción inmediata con propuestas de mejora.

DESEMPEÑO DE ROL: Su valoración muy elevado 57%, adecuado no requiere una acción inmediata el personal tiene claridad de rol.

RELACIONES Y APOYO SOCIAL: En este perfil valorativo el 77% es adecuado, no requiere ningún tipo de intervención inmediata.

A continuación se adjunta los resultados generales de la valoración psicosocial con el método FPSICO 3.0 realizado al personal de la empresa Total Tek.

4.8 RESULTADOS FPSICO 3.0

PERFILES:

Tiempo de trabajo

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-37	15,37	9,45	16,00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
69	19	5	11

Este factor hace referencia a distintos aspectos que tienen que ver con la ordenación y estructuración temporal de la actividad laboral a lo largo de la semana y de cada día de la semana. Este factor evalúa el impacto del tiempo de trabajo desde la consideración de los periodos de descanso que permite la actividad, de su cantidad y calidad y del efecto del tiempo de trabajo en la vida social.

La evaluación de la adecuación y de la calidad del tiempo de trabajo y tiempo de ocio se hace a partir de los siguientes 4 ítems:

Trabajo en sábados (Ítem 1)

siempre o casi siempre	2 %
a menudo	20 %
a veces	42 %
nunca o casi nunca	34 %

Trabajo en domingos y festivos (Ítem 2)

siempre o casi siempre	1 %
a menudo	11 %
a veces	38 %
nunca o casi nunca	48 %

Tiempo de descanso semanal (Ítem 5)

siempre o casi siempre	28 %
a menudo	34 %
a veces	29 %
nunca o casi nunca	6 %

Compatibilidad vida laboral-vida social (Ítem 6)

siempre o casi siempre	18 %
a menudo	31 %
a veces	38 %
nunca o casi nunca	11 %

Autonomía

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-113	45,93	19,72	43,00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
92	9	1	2

Bajo este factor se acogen aspectos de las condiciones de trabajo referentes a la capacidad y posibilidad individual del trabajador para gestionar y tomar decisiones tanto sobre aspectos de la estructuración temporal de la actividad laboral como sobre cuestiones de procedimiento y organización del trabajo. El método recoge estos aspectos sobre los que se proyecta la autonomía en dos grandes bloques:

- Autonomía temporal.

Se refiere a la discreción concedida al trabajador sobre la gestión de algunos aspectos de la organización temporal de la carga de trabajo y de los descansos, tales como la elección del ritmo, las posibilidades de alterarlo si fuera necesario, su capacidad para distribuir descansos durante la jornada y de disfrutar de tiempo libre para atender a cuestiones personales. Abordan estas cuestiones los ítems siguientes:

- Posibilidad de atender asuntos personales (Ítem 3)

siempre o casi siempre	9 %
a menudo	9 %
a veces	47 %
nunca o casi nunca	33 %

- Distribución de pausas reglamentarias (Ítem 7)

siempre o casi siempre	34 %
a menudo	30 %
a veces	26 %
nunca o casi nunca	7 %

- Adopción de pausas no reglamentarias (Ítem 8)

siempre o casi siempre	16 %
a menudo	25 %
a veces	48 %
nunca o casi nunca	10 %

- Determinación del ritmo (Ítem 9)

siempre o casi siempre	22 %
a menudo	35 %
a veces	30 %
nunca o casi nunca	11 %

- Autonomía decisional.

La autonomía decisional hace referencia a la capacidad de un trabajador para influir en el desarrollo cotidiano de su trabajo, que se manifiesta en la posibilidad de tomar decisiones sobre las tareas a realizar, su distribución, la elección de procedimientos y métodos, la resolución de incidencias, etc. El método aborda la evaluación de estos aspectos a partir del ítem 10, el cual contempla, a su vez, siete aspectos concretos sobre los que se proyecta la autonomía decisional:

- Actividades y tareas (Ítem 10 a)

siempre o casi siempre	31 %
a menudo	37 %
a veces	25 %
nunca o casi nunca	5 %

- Distribución de tareas (Ítem 10 b)

siempre o casi siempre	23 %
a menudo	39 %
a veces	28 %
nunca o casi nunca	8 %

- Distribución del espacio de trabajo (Ítem 10 c)

siempre o casi siempre	25 %
a menudo	20 %
a veces	33 %
nunca o casi nunca	21 %

- Métodos, procedimientos y protocolos (Ítem 10 d)

siempre o casi siempre	29 %
a menudo	37 %
a veces	26 %
nunca o casi nunca	5 %

- Cantidad de trabajo (Ítem 10 e)

siempre o casi siempre	20 %
a menudo	21 %
a veces	42 %
nunca o casi nunca	16 %

- Calidad del trabajo (Ítem 10 f)

siempre o casi siempre	31 %
a menudo	34 %
a veces	22 %
nunca o casi nunca	11 %

- Resolución de incidencias (Ítem 10 g)

siempre o casi siempre	16 %
a menudo	37 %
a veces	31 %
nunca o casi nunca	14 %

- Distribución turnos (ítem 10h)

siempre o casi siempre	4 %
a menudo	0 %
a veces	1 %
nunca o casi nunca	0 %
No trabajo a turnos	92 %

Carga de trabajo

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-106	56,54	18,56	53,50

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
38	14	8	44

Por carga de trabajo se entiende el nivel de demanda de trabajo a la que el trabajador ha de hacer frente, es decir, el grado de movilización requerido para resolver lo que exige la actividad laboral, con independencia de la naturaleza de la carga de trabajo (cognitiva, emocional). Se entiende que la carga de trabajo es elevada cuando hay mucha carga (componente cuantitativo) y es difícil (componente cualitativo).

Este factor valora la carga de trabajo a partir de las siguientes cuestiones:

- Presiones de tiempos.

La presión de tiempos se valora a partir de los tiempos asignados a las tareas, la velocidad que requiere la ejecución del trabajo y la necesidad de acelerar el ritmo de trabajo en momentos puntuales. Abordan estas cuestiones los ítems siguientes:

- Tiempo asignado a la tarea (Ítem 23)

siempre o casi siempre	29 %
a menudo	32 %
a veces	31 %
nunca o casi nunca	5 %

- Tiempo de trabajo con rapidez (Ítem 24)

siempre o casi siempre	34 %
a menudo	28 %
a veces	30 %
nunca o casi nunca	5 %

- Aceleración del ritmo de trabajo (Ítem 25)

siempre o casi siempre	29 %
a menudo	47 %
a veces	23 %
nunca o casi nunca	0 %

- Esfuerzo de atención.

Con independencia de la naturaleza de la tarea, ésta requiere que se la preste una cierta atención, Esta atención viene determinada tanto por la intensidad y el esfuerzo de atención requeridos para procesar las informaciones que se reciben en el curso de la actividad laboral y para elaborar respuestas adecuadas como por la constancia con que debe ser mantenido dicho esfuerzo. Los niveles de esfuerzo atencional pueden verse incrementados en situaciones en que se producen interrupciones frecuentes, cuando las consecuencias de las interrupciones son relevantes, cuando se requiere prestar atención a múltiples tareas en un mismo momento y cuando no existe previsibilidad en las tareas. Lo ítems del método que recogen estos aspectos son los siguientes:

- Tiempo de atención (Ítem 21) Sólo a título descriptivo

siempre o casi siempre	20 %
a menudo	30 %
a veces	26 %
nunca o casi nunca	22 %

- Intensidad de la atención (Ítem 22) Sólo a título descriptivo

muy alta	52 %
Alta	40 %
Media	6 %
Baja	0 %
muy baja	0 %

- Atención múltiples tareas (Ítem 27)

siempre o casi siempre	30 %
a menudo	34 %
a veces	31 %
nunca o casi nunca	2 %

- Interrupciones en la tarea (Ítem 30)

siempre o casi siempre	20 %
a menudo	30 %
a veces	41 %
nunca o casi nunca	7 %

- Efecto de las interrupciones (Ítem 31)

siempre o casi siempre	12 %
a menudo	24 %
a veces	49 %
nunca o casi nunca	14 %

- Previsibilidad de las tareas (Ítem 32)

siempre o casi siempre	19 %
a menudo	30 %
a veces	40 %
nunca o casi nunca	9 %

- Cantidad y dificultad de la tarea.

La cantidad de trabajo que los trabajadores deben hacer frente y resolver diariamente es un elemento esencial de la carga de trabajo, así como la

dificultad que suponen para el trabajador el desempeño de las diferentes tareas. El método valora estos aspectos en los ítems siguientes:

- Cantidad de trabajo (Ítem 26)

Excesiva	9 %
Elevada	50 %
adecuada	38 %
Escasa	0 %
muy escasa	0 %

- Dificultad del trabajo (Ítem 28)

siempre o casi siempre	1 %
a menudo	8 %
a veces	57 %
nunca o casi nunca	31 %

- Necesidad de ayuda (Ítem 29)

siempre o casi siempre	0 %
a menudo	16 %
a veces	63 %
nunca o casi nunca	19 %

- Trabajo fuera del horario habitual (Ítem 4)

siempre o casi siempre	14 %
a menudo	38 %
a veces	38 %
nunca o casi nunca	8 %

Demandas psicológicas

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
10-112	57,81	19,79	56,00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
60	10	12	22

Las demandas psicológicas se refieren a la naturaleza de las distintas exigencias a las que se ha de hacer frente en el trabajo. Tales demandas suelen ser de naturaleza cognitiva y de naturaleza emocional.

Las exigencias cognitivas vienen definidas por el grado de presión o movilización y de esfuerzo intelectual al que debe hacer frente el trabajador en el desempeño de sus tareas (procesamiento de información del entorno o del sistema de trabajo a partir de conocimientos previos, actividades de memorización y recuperación de información de la memoria, de razonamiento y búsqueda de soluciones, etc.). De esta forma el sistema cognitivo se ve comprometido en mayor o menor medida en función de las exigencias del trabajo en cuanto a la demanda de manejo de información y conocimiento, demandas de planificación, toma de iniciativas, etc.

La evaluación de las exigencias psicológicas se hace a partir de los siguientes ítems:

- Requerimientos de aprendizajes(Ítem 33 a)

siempre o casi siempre	45 %
a menudo	32 %
a veces	20 %
nunca o casi nunca	1 %

- Requerimientos de adaptación (Ítem 33 b)

siempre o casi siempre	33 %
a menudo	36 %
a veces	28 %
nunca o casi nunca	0 %

- Requerimientos de iniciativas (Ítem 33 c)

siempre o casi siempre	50 %
a menudo	37 %
a veces	12 %
nunca o casi nunca	0 %

- Requerimientos de memorización (Ítem 33 d)

siempre o casi siempre	60 %
a menudo	31 %
a veces	7 %
nunca o casi nunca	0 %

- Requerimientos de creatividad (Ítem 33 e)

siempre o casi siempre	50 %
a menudo	35 %
a veces	12 %
nunca o casi nunca	0 %

Se producen exigencias emocionales en aquellas situaciones en las que el desempeño de la tarea conlleva un esfuerzo que afecta a las emociones que el trabajador puede sentir. Con carácter general, tal esfuerzo va dirigido a reprimir los sentimientos o emociones y a mantener la compostura para dar respuesta a las demandas del trabajo, por ejemplo en el caso de trato con pacientes, clientes, etc.

El esfuerzo de ocultación de emociones puede también, en ocasiones, ser realizado dentro del propio entorno de trabajo; hacia los superiores, subordinados,...

Las exigencias emocionales pueden derivarse también del nivel de implicación, compromiso o involucración en las situaciones emocionales que se derivan de las relaciones interpersonales que se producen en el trabajo y, de forma especial, de trabajos en que tal relación tiene un componente emocional importante (personal sanitario, docentes, servicios sociales, etc...)

Otra fuente de exigencia emocional es la exposición a situaciones de alto impacto emocional, aun cuando no necesariamente exista contacto con clientes.

La evaluación de las exigencias emocionales se hace a partir de los siguientes ítems:

- Requerimientos de trato con personas (Ítem 33 f)

siempre o casi siempre	58 %
a menudo	26 %
a veces	10 %
nunca o casi nunca	3 %

- Ocultación de emociones ante superiores (Ítem 34 a)

siempre o casi siempre	25 %
a menudo	15 %
a veces	29 %
nunca o casi nunca	24 %
No tengo, no trato	5 %

- Ocultación de emociones ante subordinados (Ítem 34 b)

siempre o casi siempre	12 %
a menudo	12 %
a veces	14 %
nunca o casi nunca	23 %
No tengo, no trato	37 %

- Ocultación de emociones ante compañeros (Ítem 34 c)

siempre o casi siempre	18 %
a menudo	13 %
a veces	25 %
nunca o casi nunca	37 %
No tengo, no trato	4 %

- Ocultación de emociones ante clientes (Ítem 34 d)

siempre o casi siempre	25 %
a menudo	7 %
a veces	19 %
nunca o casi nunca	35 %
No tengo, no trato	11 %

- Exposición a situaciones de impacto emocional (Ítem 35)

siempre o casi siempre	7 %
a menudo	12 %
a veces	39 %
nunca o casi nunca	40 %

- Demandas de respuesta emocional (Ítem 36)

siempre o casi siempre	9 %
a menudo	9 %
a veces	27 %
nunca o casi nunca	52 %

Variedad / Contenido del trabajo

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-69	21,74	11,56	21,00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
79	11	10	4

Este factor comprende la sensación de que el trabajo tiene un significado y utilidad en sí mismo, para el trabajador, en el conjunto de la empresa y para la sociedad en general, siendo, además, reconocido y apreciado y ofertando al trabajador un sentido más allá de las contraprestaciones económicas.

Este factor es medido mediante una serie de ítems que estudian en qué medida el trabajo está diseñado con tareas variadas y con sentido, se trata de un trabajo importante y goza del reconocimiento del entorno del trabajador.

Los ítems que comprenden este factor son:

- Trabajo rutinario (Ítem 37)

No	25 %
a veces	49 %
Bastante	20 %
Mucho	5 %

- Sentido del trabajo (Ítem 38)

Mucho	58 %
Bastante	36 %
Poco	4 %
Nada	0 %

- Contribución del trabajo (Ítem 39)

no es muy importante	1 %
es importante	42 %
es muy importante	53 %
no lo sé	1 %

- Reconocimiento del trabajo por superiores (Ítem 40 a)

siempre o casi siempre	20 %
a menudo	30 %
a veces	28 %
nunca o casi nunca	19 %
No tengo, no trato	0 %

- Reconocimiento del trabajo por compañeros (Ítem 40 b)

siempre o casi siempre	24 %
a menudo	36 %
a veces	28 %
nunca o casi nunca	9 %
No tengo, no trato	0 %

- Reconocimiento del trabajo por clientes (Ítem 40 c)

siempre o casi siempre	25 %
a menudo	26 %
a veces	28 %
nunca o casi nunca	10 %
No tengo, no trato	7 %

- Reconocimiento del trabajo por familia (Ítem 40 d)

siempre o casi siempre	46 %
a menudo	29 %
a veces	13 %
nunca o casi nunca	8 %
No tengo, no trato	1 %

Participación / Supervisión

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
4-87	40,69	13,05	40,00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
13	6	25	60

Este factor recoge dos formas de las posibles dimensiones del control sobre el trabajo; el que ejerce el trabajador a través de su participación en diferentes aspectos del trabajo y el que ejerce la organización sobre el trabajador a través de la supervisión de sus quehaceres.

Así, la “supervisión” se refiere a la valoración que el trabajador hace del nivel de control que sus superiores inmediatos ejercen sobre aspectos diversos de la ejecución del trabajo.

La “participación” explora los distintos niveles de implicación, intervención y colaboración que el trabajador mantiene con distintos aspectos de su trabajo y de la organización.

Los ítems que comprenden este factor son:

- Participación en la introducción de cambios en equipos y materiales (Ítem 11 a)

Puedo decidir	24 %
Se me consulta	28 %
Sólo recibo información	30 %
Ninguna participación	16 %

- Participación en la introducción de métodos de trabajo (Ítem 11 b)

Puedo decidir	21 %
Se me consulta	29 %
Sólo recibo información	41 %
Ninguna participación	7 %

- Participación en el lanzamiento de nuevos productos (Ítem 11 c)

Puedo decidir	6 %
Se me consulta	23 %
Sólo recibo información	43 %
Ninguna participación	26 %

- Participación en la reorganización de áreas de trabajo (Ítem 11 d)

Puedo decidir	4 %
Se me consulta	16 %
Sólo recibo información	40 %
Ninguna participación	38 %

- Participación en la introducción de cambios en la dirección (Ítem 11 e)

Puedo decidir	2 %
Se me consulta	6 %
Sólo recibo información	46 %
Ninguna participación	44 %

- Participación en contrataciones de personal (Ítem 11 f)

Puedo decidir	2 %
Se me consulta	10 %
Sólo recibo información	29 %
Ninguna participación	56 %

- Participación en la elaboración de normas de trabajo (Ítem 11 g)

Puedo decidir	7 %
Se me consulta	12 %
Sólo recibo información	36 %
Ninguna participación	43 %

- Supervisión sobre los métodos (Ítem 12 a)

no interviene	18 %
Insuficiente	13 %
Adecuada	64 %
Excesiva	3 %

- Supervisión sobre la planificación (Ítem 12 b)

no interviene	12 %
Insuficiente	22 %
Adecuada	62 %
Excesiva	2 %

- Supervisión sobre el ritmo (Ítem 12 c)

no interviene	19 %
Insuficiente	9 %
Adecuada	58 %
Excesiva	12 %

- Supervisión sobre la calidad (Ítem 12 d)

no interviene	14 %
Insuficiente	9 %
Adecuada	68 %
Excesiva	7 %

Interés por el trabajador / Compensación

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-73	47,37	17,97	51,00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
49	12	11	32

El interés por el trabajador hace referencia al grado en que la empresa muestra una preocupación de carácter personal y a largo plazo por el trabajador. Estas cuestiones se manifiestan en la preocupación de la organización por la promoción, formación, desarrollo de carrera de sus trabajadores, por mantener informados a los trabajadores sobre tales cuestiones así como por la percepción tanto de seguridad en el empleo como de la existencia de un equilibrio entre lo que el trabajador aporta y la compensación que por ello obtiene.

Los ítems que comprenden este factor son:

- Información sobre la formación (Ítem 13 a)

no hay información	28 %
Insuficiente	39 %
es adecuada	31 %

- Información sobre las posibilidades de promoción (Ítem 13 b)

no hay información	36 %
Insuficiente	47 %
es adecuada	16 %

- Información sobre requisitos para la promoción (Ítem 13 c)

no hay información	43 %
Insuficiente	42 %
es adecuada	14 %

- Información sobre la situación de la empresa (Ítem 13 d)

no hay información	32 %
Insuficiente	23 %
es adecuada	44 %

- Facilidades para el desarrollo profesional (Ítem 41)

Adecuadamente	17 %
Regular	28 %
Insuficientemente	18 %
no existe posibilidad de desarrollo profesional	35 %

- Valoración de la formación (Ítem 42)

muy adecuada	15 %
Suficiente	16 %
insuficiente en algunos casos	50 %
totalmente insuficiente	18 %

- Equilibrio entre esfuerzo y recompensas (Ítem 43)

muy adecuada	6 %
Suficiente	14 %
insuficiente en algunos casos	51 %
totalmente insuficiente	26 %

- Satisfacción con el salario (Ítem 44)

muy satisfecho	0 %
Satisfecho	23 %
Insatisfecho	49 %
muy insatisfecho	27 %

Desempeño de rol

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
1-109	40,24	21,60	34,50

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
60	8	10	26

Este factor considera los problemas que pueden derivarse de la definición de los cometidos de cada puesto de trabajo. Comprende dos aspectos fundamentales:

- la claridad de rol: ésta tiene que ver con la definición de funciones y responsabilidades (qué debe hacerse, cómo, cantidad de trabajo esperada, calidad del trabajo, tiempo asignado y responsabilidad del puesto).
- el conflicto de rol; hace referencia a las demandas incongruentes, incompatibles o contradictorias entre sí o que pudieran suponer un conflicto de carácter ético para el trabajador.

El método aborda este factor a partir de los siguientes ítems:

- Especificaciones de los cometidos (Ítem 14 a)

muy clara	25 %
Clara	50 %
poco clara	20 %
nada clara	2 %

- Especificaciones de los procedimientos (Ítem 14 b)

muy clara	21 %
Clara	48 %
poco clara	27 %
nada clara	2 %

- Especificaciones de la cantidad de trabajo (Ítem 14 c)

muy clara	17 %
Clara	55 %
poco clara	19 %
nada clara	7 %

- Especificaciones de la calidad e trabajo (Ítem 14 d)

muy clara	31 %
Clara	52 %
poco clara	10 %
nada clara	4 %

- Especificaciones de los tiempos de trabajo (Ítem 14 e)

muy clara	21 %
Clara	52 %
poco clara	20 %
nada clara	5 %

- Especificaciones de la responsabilidad del puesto (Ítem 14f)

muy clara	30 %
Clara	42 %
poco clara	19 %
nada clara	7 %

- Tareas irrealizables (Ítem 15 a)

siempre o casi siempre	10 %
a menudo	17 %
a veces	40 %
nunca o casi nunca	31 %

- Procedimientos de trabajo incompatibles con objetivos (Ítem 15 b)

siempre o casi siempre	10 %
a menudo	18 %
a veces	49 %
nunca o casi nunca	22 %

- Conflictos morales (Ítem 15 c)

siempre o casi siempre	3 %
a menudo	7 %
a veces	22 %
nunca o casi nunca	66 %

- Instrucciones contradictorias (Ítem 15 d)

siempre o casi siempre	4 %
a menudo	19 %
a veces	38 %
nunca o casi nunca	37 %

- Asignación de tareas que exceden el cometido del puesto (Ítem 15 e)

siempre o casi siempre	17 %
a menudo	20 %
a veces	39 %
nunca o casi nunca	23 %

Relaciones y apoyo social

Rango	Media	Desviación típica	Mediana
0-97	18,13	12,29	15,00

Adecuado	Moderado	Elevado	Muy elevado
81	8	8	7

El factor Relaciones Interpersonales se refiere a aquellos aspectos de las condiciones de trabajo que se derivan de las relaciones que se establecen entre las personas en los entornos de trabajo. Recoge este factor el concepto de “apoyo social”, entendido como factor moderador del estrés, y que el método concreta estudiando la posibilidad de contar con apoyo instrumental o ayuda proveniente de otras personas del entorno de trabajo (jefes, compañeros,...) para poder realizar adecuadamente el trabajo, y por la calidad de tales relaciones.

Igualmente, las relaciones entre personas pueden ser origen, con distintas frecuencias e intensidades, de situaciones conflictivas de distinta naturaleza (distintas formas de violencia, conflictos personales,...), ante las cuales, las organizaciones pueden o no haber adoptado ciertos protocolos de actuación.

Los ítems con que el método aborda estas cuestiones son:

- Apoyo social instrumental de distintas fuentes (Ítem 16 a- 16 d)

16 a ¿puedes contar con tus jefes?

siempre o casi siempre	35 %
a menudo	25 %
a veces	30 %
nunca o casi nunca	6 %
No tengo, no hay otras personas	1 %

16 b ¿puedes contar con tus compañeros?

siempre o casi siempre	50 %
a menudo	28 %
a veces	19 %
nunca o casi nunca	0 %

No tengo, no hay otras personas	1 %
---------------------------------	-----

16 c ¿puedes contar con tus subordinados?

siempre o casi siempre	25 %
a menudo	18 %
a veces	13 %
nunca o casi nunca	3 %
No tengo, no hay otras personas	38 %

16 d ¿puedes contar con otras personas que trabajan en la empresa?

siempre o casi siempre	20 %
a menudo	19 %
a veces	31 %
nunca o casi nunca	15 %
No tengo, no hay otras personas	13 %

- Calidad de las relaciones (Ítem 17)

Buenas	81 %
Regulares	17 %
Malas	0 %
no tengo compañeros	0 %

- Exposición a conflictos interpersonales (Ítem 18 a)

raras veces	64 %
con frecuencia	2 %
Constantemente	1 %
no existen	30 %

- Exposición a violencia física (Ítem 18 b)

raras veces	14 %
con frecuencia	0 %
Constantemente	0 %
no existen	84 %

- Exposición a violencia psicológica (Ítem 18 c)

raras veces	25 %
con frecuencia	4 %
Constantemente	0 %
no existen	68 %

- Exposición a acoso sexual (Ítem 18 d)

raras veces	13 %
con frecuencia	0 %
Constantemente	0 %
no existen	86 %

- Gestión de la empresa de las situaciones de conflicto (Ítem 19)
Sólo a título descriptivo

deja que sean los implicados quienes solucionen el tema	17 %
pide a los mandos de los afectados que traten de buscar una solución al problema	18 %
tiene establecido un procedimiento formal de actuación	9 %
no lo sé	54 %

- Exposición a discriminación (Ítem 20)

siempre o casi siempre	1 %
a menudo	1 %
a veces	15 %
nunca o casi nunca	80 %

CAPITULO V

5. PROPUESTA PARA EL CONTROL DE LOS PRINCIPALES FACTORES DE RIESGO

5.1 INTRODUCCIÓN

Para determinar la muestra y método a utilizar en la empresa Total Tek; para la evaluación psicosocial que estaba planteada en primera instancia como un requisito legal y como un estudio de mejora de las condiciones laborales; la unidad de SSO con el área de Talento Humano partieron de los resultados de la encuesta anual de clima laboral y de las entrevistas realizadas al personal de las diferentes áreas con la finalidad de conocer cómo se encontraba su ambiente de trabajo; con esta información se realizó la primera identificación de riesgos de acuerdo a la percepción de los trabajadores y se delimitó las áreas y procesos para la investigación.

Luego de realizar la evaluación de riesgos psicosociales a través del método FPSICO 3.0 al personal de la empresa, y validar que los factores de riesgos más altos tienen similitud con el consolidado general, se determina realizar actividades que no solo mejoren las dos áreas más críticas (Comercial y Producto) sino a toda la organización priorizando los riesgos en las siguientes dimensiones:

- 1.- Carga de Trabajo
- 2.- Participación/supervisión
- 3.- Desempeño de Rol
- 4.- Interés del trabajador por compensación.

Una vez revisados los resultados del método es importante recalcar que no había concordancia entre la cantidad de trabajo del personal y el tiempo de trabajo por lo que se solicitó a todo el personal la actualización de sus actividades rutinarias y no rutinarias para validar el por qué la carga de trabajo elevada; a continuación se detalla las recomendaciones a la organización.

5.2 MEDIDAS PREVENTIVAS

5.2.1 ORGANIZACIÓN

- Actualizar Manual de Cargos
- Realizar análisis de carga laboral
- Verificar los tiempos de ocio del personal dentro de la jornada laboral.
- Definir los roles y responsabilidades de los trabajadores. Distribuir las tareas equitativamente entre los trabajadores.
- Planificar el trabajo semanal a través de cronogramas.
- Formar a la alta Dirección, sobre los riesgos psicosociales, las afectaciones a la salud y/o seguridad de los trabajadores y las medidas para combatirlos.
- Trabajar en incrementar la participación del trabajador en cambios que pueden afectar el normal desenvolvimiento de las tareas o cambios significativos que puedan causar daños a la salud del trabajador o ser causas de un accidente. (implementación de nuevos equipos, nuevos procesos....)

5.3 PROPUESTA DE MEJORA METODO FPSICO

5.3.1 CARGA DE TRABAJO

La demanda de trabajo determinada por presiones de tiempos para cumplir las tareas encomendadas, la realización de múltiples actividades, junto con la dificultad para poder realizarlas incrementa el cumplimiento del trabajo en los plazos establecidos y en la calidad esperada; a pesar de visualizar que en general el personal indica que sus tiempos de trabajo y autonomía laboral son adecuados, no es compatible esta apreciación subjetiva con la carga laboral alta del 50% sumando el muy elevado y elevado, lo que indica que esta tiene una relación directa en roles y responsabilidades.

El crecimiento sostenido de la empresa ha dado como resultado el incremento de la carga laboral y la polifuncionalidad en algunos puestos, el resultado puede ser daños a la salud física o mental.

Para distribuir de una mejor manera el trabajo se recomienda:

ORGANIZACIÓN:

- Redefinir los roles y responsabilidades, las actividades rutinarias y no rutinarias del puesto de trabajo con la finalidad que se realice las actividades que corresponden al mismo.
- Actualizar el Manual de competencias acorde a la realidad actual de la compañía, a las nuevas necesidades.
- Hacer un análisis de carga laboral en las áreas más críticas (comercial y producto) y proponer un plan de acción.
- Verificar los tiempos de pausas laborales del personal
- Implementar indicadores de gestión

TRABAJADOR:

- Planificar y organizar en base a prioridades su trabajo, presentando estadísticas de cumplimiento de sus tareas que ofrecen valor agregado a la compañía.
- Realizar pausas laborales cortas para alternar el trabajo con el descanso, para combatir la fatiga, el estrés o agotamiento. Estas pausas le ayudarán a recuperar energías para continuar con sus labores.
- Reducir tareas simultáneas, que provocan pérdida de tiempo, organizar el trabajo de acuerdo a las prioridades.
- Reducir jornadas extenuantes de trabajo, se debe establecer plazos de entrega racionales, al tiempo de trabajo, las largas jornadas no solo causan fatiga, sino desarraigo familiar que puede ocasionar problemas familiares y enfermedades psicosomáticas.
- Verificar que realice las actividades para las que fue contratado. (cumplir su proceso productivo).

5.3.2 PARTICIPACIÓN/ SUPERVISIÓN

Luego del estudio realizado, y a pesar que Total Tek promueve la participación del personal a través del plan de incentivos que compromete a todos a realizar labores a favor del ambiente, de responsabilidad social, calidad pero sobre todo en la prevención de riesgos laborales se valida en la evaluación que la compañía debe fortalecer la participación del personal. En referencia a la supervisión, Total Tek es

una compañía que cree en el compromiso de cada persona por lo que no es necesario la supervisión para la realización de las tareas encomendadas, el personal cuenta con total autonomía para desarrollar su trabajo, priorizando los requerimientos.

PROPUESTA DE MEJORA:

ORGANIZACIÓN:

- Comunicar el alcance de participación, consulta o información hacia los colaboradores sobre los cambios que realice la organización.
- Hacer partícipes a los trabajadores en los cambios de metodologías de trabajos
- Hacer en conjunto las mejoras propuestas por las jefaturas a los procesos, para optimizar el trabajo.
- Analizar si los medios de comunicación, participación y consulta son los adecuados para la empresa, a través de buzones de sugerencias, reuniones por áreas. Carteleras, encuestas...)
- Implementar métodos de supervisión por tiempos de cumplimiento de actividades, validar tiempos efectivos y tiempos muertos de labores.

TRABAJADORES

- Revisar los procedimientos actuales de comunicación, participación y consulta y proponer mejoras que considere necesarios al área de calidad, con la finalidad de fomentar la participación de todos.
- Realizar reuniones por áreas donde se realice propuestas de mejora de la participación de todo el personal en las decisiones que puedan causar daño a la salud física y/o mental de los trabajadores. (implementación de nuevos procesos productivos, equipos entre otros)

5.3.3 DESEMPEÑO DE ROL

A medida que la compañía ha ido creciendo, ha variado la oferta y diversificación de productos y servicios que se ofrece la compañía, el personal tiene nuevos retos, mayores responsabilidades que no están definidas ni documentadas, pero son parte del día a día.

PROPUESTA DE MEJORA

ORGANIZACIÓN

- Redefinir las responsabilidades, las funciones del cargo, objetivos del puesto, el proceso de trabajo, cantidad y calidad del mismo, autonomía y línea de reporte.
- Implementar un plan de entrenamiento con un alcance transparente para nuevos colaboradores para garantizar que el trabajo se realice de acuerdo a las normas y políticas de la compañía.
- Asegurar la comunicación; en la cual el colaborador haya recibido y entendido toda la información expresado en el numeral anterior.
- Transparentar desde un inicio los roles y responsabilidades de cada colaborador.
- Otorgar reinducción cuando se elimine o integre funciones al puesto de trabajo y contar con la aceptación del trabajador.

TRABAJADOR

- Solicitar información cuando tenga dudas respecto a los roles y responsabilidades a cumplir en la empresa.
- Verificar que las responsabilidades indicadas estén documentadas en el Manual de Cargos; y cuando no este conforme porque le parece que no son las adecuadas solicitar mejoras para optimizar su trabajo.
- Evitar hacer tareas que no corresponden a su área, debe trabajar en base a procesos establecidos, el saltarse los mismos puede ocasionar resultados no deseados que pueden ser un factor de riesgo que puede afectar su salud..
- Evitar realizar tareas múltiples que provocan ansiedad o estrés al no poder cumplirlas.

5.3.4 INTERES DEL TRABAJADOR POR COMPENSACIÓN

De la misma forma en que las empresas tienen claridad sobre lo que esperan de sus colaboradores desde que estos ingresan a la compañía en muchas ocasiones el trabajador siente que la empresa no valora sus requerimientos, su esfuerzo, cree que no hay reciprocidad entre lo que él hace y la compañía reconoce.

Tanto en las estadísticas de la encuesta de Clima laboral como en las entrevistas preliminares que se realizó al personal se pudo apreciar que algunos colaboradores sienten en algunos casos que no son importantes para la compañía y que sus años de trabajo y experiencia son anulados cuando se realiza una nueva contratación.

Luego de la evaluación se verifico que los trabajadores sienten que no hay un plan de formación, ni un Plan de carrera, consideran que no hay parametros claros de incrementos salariales y que no hay un futuro profesional, estan en un momento de desmotivación e incertidumbre que requiere de una actuación en un mediano plazo.

RECOMENDACIONES

ORGANIZACIÓN

- Actualizar Manual de Funciones
- Elaborar un plan de formación y desarrollo profesional; basado en la evaluación de brechas por grupos de trabajo similares.
- Implementar un Plan de Carrera profesional con las posibilidades de promoción, garantizando la transparencia e igualdad de oportunidades entre todos los participantes.
- Elaborar un plan de mejoras de salarios manejado por puntos; que valide formación, capacitación, experiencia, habilidades y competencias entre otros.
- Elaborar un plan de incentivos y beneficios a los colaboradores.
- Retener talentos a través del pago de salarios competitivos acordes al mercado al giro similar de negocio y las funciones del puesto.
- Reconocer los logros de los trabajadores más destacados a través de incentivos: diplomas, bonos, felicitaciones en grupo, entre otros....

TRABAJADORES

- Cumplir con las metas propuestas a su puesto de trabajo, demostrar la excelencia de su trabajo.
- Realizar un desempeño transparente y honesto en todas las actividades que realice.

- Competir dentro de la ética y honestidad cuando haya alguna vacante. Que gane el mejor.
- Esforzarse por ser mejor cada día y hacer su trabajo con mucho esmero, el trabajo bien realizado siempre será recompensado.

CAPITULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 CONCLUSIONES

Luego del estudio realizado se comprueba la hipótesis que las condiciones de trabajo son negativas en las dimensiones delimitadas de carga de trabajo, interés del trabajador por compensación, desempeño de rol y principalmente en la dimensión de participación/supervisión que no se evidencio en la evaluación preliminar.

Para Total Tek el resultado de la dimensión de Participación/ Supervisión es inesperada: 58% muy elevado y 24% elevado, debido que la organización cuenta con una certificación de Calidad y cuenta con procedimientos de comunicación, participación y consulta y además brinda planes de incentivos laborales enfocados a para fomentar la participación de su personal, sin embargo este resultado indica que se debe trabajar en conjunto con las Gerencias y Coordinaciones para cambiar la percepción de los trabajadores y que haya una real participación e integración de todos.

Sobre el Interés por compensación que el trabajador espera recibir de la organización; esta no es solo económica; es importante que el colaborador sienta que su trabajo vale, que es una persona importante y que su aporte es apreciado, y que la compañía sea transparente de que espera del trabajador y cuál es la retribución a corto, mediano y largo plazo.

Se concluye que en Total Tek se debe realizar un trabajo extenso para cambiar las condiciones laborales negativas de su personal enmarcadas dentro del mejoramiento continuo, es un trabajo a mediano plazo en el cual deben participar Recursos Humanos, La Unidad de SSO, el área de Calidad, Gerentes y Coordinadores de área con el compromiso total de la Alta Dirección para la implementación de cambios positivos.

6.2 RECOMENDACIONES

Implementar las recomendaciones enlistadas en el capítulo V en pro de la mejora de las condiciones laborales de la empresa para corregir los riesgos psicosociales a los que está expuesto el personal de Tota Tek; como parte de la vigilancia de la seguridad y salud de los trabajadores.

Realizar un plan de acción a mediano plazo y trabajar en prioridades de mejora.

Una vez implementadas las mejoras se recomienda hacer una nueva evaluación de seguimiento para validar si las condiciones laborales mejoraron a raíz de la implementación de las propuestas.

Realizar el siguiente estudio completo luego de tres años con la asesoría de una psicóloga.

Finalmente el pilar fundamental para cualquier cambio es el apoyo de la Alta Dirección por lo que su compromiso es vital para seguir mejorando

BIBLIOGRAFIA

1. Teoría de los dos factores de Herzberg.
<http://sigma.poligran.edu.co/politecnico/apoyo/administracion/admon1/pags/juego%20carrera%20de%20observacion/HERZBERG2.html>
2. Conceptos de Factores de Riesgos Psicosociales. OIT 1986
3. Los riesgos psico-sociales en el trabajo. Manuel Fernández.
<http://www.arearh.com/salud%20laboral/psicosociales1.htm>
4. Conceptos de Riesgos Psicosociales Cox & Griffiths (1995)
5. Riesgos psicosociales
http://es.wikipedia.org/wiki/Riesgos_psicosociales
6. Bernardo Jiménez Moreno y Carmén Baez León (UAM) Madrid, Noviembre 2010. Factores y Riesgos Psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas.
7. <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf> pag.5.
8. El estrés NTP 318/Filosofía del Estrés NTP 355/NTP 438 Prevención del Estrés
<https://www.google.com.ec/#q=el+estres+insht>
9. Velásquez Fernández, Manuel, Letra Publicaciones SL, Bilbao, B1-1902-2011, RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL AMBITO LABORAL, Pag.11 y 12
10. Consecuencias del estrés laboral
http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo3_5.shtml
11. El estrés laboral y sus factores de riesgos
<http://mariomenesescpo.com/2012/12/21/proceso-de-estres-como-riesgo-psicosocial/>
12. Los tres componentes de la violencia
<http://www.educarchile.cl/Portal.Base/Web/VerContenido.aspx?ID=100765>

13. Acoso laboral.
http://es.wikipedia.org/wiki/Acoso_laboral
14. Manual frente al Acoso Sexual en el Ámbito Laboral. Instituto de la Mujer de la Región de Murcia.
[http://www.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=7397&IDTIPO=246&RASTRO=c1775\\$m23040](http://www.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=7397&IDTIPO=246&RASTRO=c1775$m23040)
15. Otros riesgos psicosociales en el trabajo.
http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo6_4.shtml
16. Fundación prevención de Riesgos Laborales, Editorial cursoforum; LSU/CR/000/2010
17. El conflicto entre el trabajo y la familia como fuente de estrés: el papel modulador de las atribuciones.
http://www.infocop.es/view_article.asp?id=2089
18. Consecuencias del conflicto entre el trabajo y la familia
<http://www.elestres.es/consecuencias-del-conflicto-entre-familia-y-trabajo/>
19. El trabajo emocional: Concepto y prevención

http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp_720.pdf
20. NTP 720 del INSHT. Conceptos y prevención trabajo emocional
21. Factores psicosociales, metodología y evaluación. NTP 926 del INSHT.
22. Organización Internacional del Trabajo OIT. Tiempo de trabajo
<http://www.ilo.org/global/standards/subjects-covered-by-international-labour-standards/working-time/lang--es/index.htm>
23. Rafael Bisquerra. Autonomía emocional
<http://www.rafaelbisquerra.com/es/competencias-emocionales/autonomia-emocional.html>

24. Autonomía e iniciativa personal

http://www.ediagnostikoak.net/edweb/cas/materiales-informativos/ED_marko_teorikoak/Autonomia_e_iniciativa_personal.pdf

25. Carga de trabajo

http://es.wikipedia.org/wiki/Carga_de_trabajo

26. Prevención de Riesgos ergonómicos la carga física y mental

<http://www.croem.es/prevergo/formativo/2.pdf>

27. NTP 177 Carga de Trabajo

28. Los riesgos psicosociales en el trabajo desde una perspectiva organizacional

http://www.fucyt.cl/noticias/articulos/los-riesgos-psicosociales-en-el-trabajo-desde-una-perspectiva-organizacional_30

29. Factores de Riesgos Psicosociales

<http://www.monografias.com/trabajos16/riesgo-psicosocial/riesgo-psicosocial.shtml#ixzz2WRJCZYbK>

30. Evauación de los Riesgos Psicosociales


http://www.zerbitzu-orokorrak.ehu.es/p258-%20shprevct/es/contenidos/informacion/indice_psicosociologia/es_indice/adjuntos/CAPSULA%20ERPS%20es.pdf

31. NTP 388 Ambigüedad y conflicto de rol

http://www.search.ask.com/web?l=dis&q=Ambig%C3%BCedad+y+conflicto+de+rol+NPT+388+pag.2&o=APN10645&apn_dtid=^BND406^YY^EC&shad=s_0043&apn_uid=7668131272604257&gct=ds&apn_ptnrs=AG6&d=406-0&lang=es&atb=sysid%3D406%3Aappid%3D0%3Auid%3D24f11a8c0c9a05b3%3Auc2%3D108%3Atypekbn%3Da9291%3Asrc%3Dcrb%3Ao%3DAPN10645

32. Ferrer, R Guilera, G, Perú (2010), Informe técnico del instrumento de valoración de riesgos psicosociales, Universidad de Barcelona, España
33. Pietro, G. y Muñiz, J (2000), Un modelo para la evaluación de los tests utilizados en España Papeles del Psicólogo, España.
34. Henao, Fernando, Robledo Editorial (2010), Salud Ocupacional conceptos básicos, Colombia.
35. Bullmore, Jeremi, Editorial Granica (2003), Otro mal día en el Trabajo, México.
36. Martínez Selva, José maria, Prentice Hall, (2004), Estrés laboral guía para empresarios y empleados. España
37. Peiró, José María, Editorial Piramide (2002), Desencadenantes del estrés laboral, México.
38. Lopez Rosetti, Daniel, Editorial Lumen (2006), Estrés epidemia del siglo XXI, como entenderlo, entenderse y vencerlo, Argentina.
39. Conceptos FPSICO informático versión 3.0
40. <http://www.enfoqueocupacional.com/2010/09/que-es-la-carga-de-trabajo.html>
41. http://es.wikipedia.org/wiki/Riesgos_psicosociales

ANEXO A: CUESTIONARIO BFI



CUESTIONARIO BFI

Protocolo de Administración (Jhon 1990)
(Adaptación de Castro Solano y Casullo, 2000)

Apellido: _____ Nombre: _____

Edad: _____ HOMBRE: _____ Mujer _____ (Marcar con una cruz)

Fecha: _____

Empresa: TOTAL TEK _____

Instrucciones: Aquí tiene un listado de características que usualmente se utilizan para describir a las personas. Deberá indicar en que medida la frase lo describe adecuadamente. Si esta completamente de acuerdo con la descripción marque con una cruz 5. Si esta en completo desacuerdo marque 1. Si no esta en acuerdo ni en desacuerdo marque 3.

	Completo desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		Completo Acuerdo
Yo me veo a mismo/a como alguien...	1	2	3	4	5
1. A quien le gusta hablar.					
2. Que tiende a encontrar fallas siempre en los demás					
3. Que tiene capacidad para finalizar una tarea.					
4. Que es depresivo o triste					
5. Que es original y a quien se le ocurren nuevas ideas.					
6. Que es reservado/a					
7. Que ayuda a los demás y no es egoísta.					
8. Que puede ser un poco descuidado/a					
9. Que es relajado/a y quien maneja bien los problemas.					
10. Que es curioso/a respecto de las cosas.					
11. Que esta lleno/a de energía.					
12. Que empieza peleas con los demás.					
13. Que es un trabajador confiable.					
14. Que puede ser tenso/a					
15. Que es ingenioso/a.					
16. Que siempre genera mucho entusiasmo.					
17. Que tiene una naturaleza por la cual puede perdonar.					
18. Que tiende a ser desorganizado/a					
19. Que se preocupa mucho por todo.					
20. Que tiene una imaginación muy activa.					
21. Que tiene a ser callado/a.					
22. Que generalmente es muy confiable.					
23. Que tiene a ser perezoso/a.					
24. Que es emocionalmente estable y que no se altera fácilmente.					
25. Que es imaginativo/a.					

26. Que tiene una personalidad asertiva.					
27. Que frio/ a distante.					
28. Que persevera hasta que las tareas están terminadas.					
29. Que puede tener alteraciones con los estados de animo.					
30. Que tiene valores artisticos y disfruta de las experiencias estéticas.					
31. Que a veces es tímido inhibido/a.					
32. Que es muy considerado/a y amable con los demás.					
33. Que hace las cosas de modo eficiente.					
34. Que permanece calmo/a en situaciones tensas.					
35. Que prefiere el trabajo rutinario.					
36. Que es sociable.					
37. Que a veces puede tratar mal a los demás.					
38. Que puede fijarse metas y seguirlas.					
39. Que se pone nervioso /a facilmente.					
40. A quien le gusta pensar y reflexionar.					
41. Que tiene pocos intereses artisticos.					
42. A quien le gusta cooperar con los demás					
43. Que se distrae facilmente.					
44. Que tiene gustos sofisticados en el arte, música o literatura.					
FIRMA EMPLEADO _____					

ANEXO B

EVALUACION FSICO V 3.0