

Universidad Andina Simón Bolívar

Sede Ecuador

Área de Gestión

Maestría en Desarrollo del Talento Humano

**Factores de riesgo psicosocial y desempeño laboral: el caso del área
administrativa de la empresa Revestisa Cía. Ltda., de la ciudad de
Quito**

César Mauricio Pozo Eugenio

Tutor: Oscar Olano Pomar

Quito, 2018



Cláusula de cesión de derecho de publicación de tesis

Yo, César Mauricio Pozo Eugenio, autor de la tesis intitulada “Factores de riesgo psicosocial y desempeño laboral: el caso del área administrativa de la empresa Revestisa Cía. Ltda., de la ciudad de Quito”, mediante el presente documento dejo constancia de que la obra es de mi exclusiva autoría y producción, que la he elaborado para cumplir con uno de los requisitos previos para la obtención del título de Magíster en Desarrollo del Talento Humano en la Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador.

1. Cedo a la Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador, los derechos exclusivos de reproducción, comunicación pública, distribución y divulgación, durante 36 meses a partir de mi graduación, pudiendo, por lo tanto, la Universidad utilizar y usar esta obra por cualquier medio conocido o por conocer, siempre y cuando no se lo haga para obtener beneficio económico. Esta autorización incluye la reproducción total o parcial en formato virtual, electrónico, digital u óptico, como usos en red local y en internet.
2. Declaro que, en caso de presentarse cualquier reclamación de parte de terceros respecto de los derechos de autor de la obra antes referida, yo asumiré toda responsabilidad frente a terceros y a la Universidad.
3. En esta fecha entrego a la Secretaría General, el ejemplar respectivo y sus anexos en formato impreso y digital o electrónico.

Fecha: 15 de mayo de 2018

Firma:

Resumen

El estudio realizado en la empresa Revestisa Cía. Ltda., tuvo como finalidad el determinar la presencia de riesgos psicosociales y conocer los principales riesgos relacionados con el desempeño laboral, específicamente con la rotación del personal.

La investigación fue de tipo descriptivo y el universo o población de estudio fue de 26 colaboradores a quienes se les aplicó el cuestionario ISTAS 21 (Instrumento de medición de riesgos psicosociales), de la misma manera se utilizó el indicador de rotación que se maneja dentro de la organización para su posterior análisis.

Para poder determinar la presencia de riesgos psicosociales se utilizó el cuestionario ISTAS 21, para empresas pequeñas, en el cual se miden seis dimensiones psicosociales como: exigencias psicológicas, trabajo activo y posibilidades de desarrollo, inseguridad, apoyo social y calidad de liderazgo, doble presencia y estima; para su interpretación se cuenta con tres opciones o intervalos que califica a la población en favorable, intermedio y desfavorable.

Una vez realizado el cuestionario y con el posterior análisis e interpretación de resultados se determina que: las exigencias psicológicas, la inseguridad y la estima son los principales riesgos psicosociales a los que los colaboradores están expuestos, confirmando de esta manera la hipótesis planteada que manifiesta que los factores de riesgo psicosocial como exigencias psicológicas, inseguridad y estima inciden en el desempeño y la rotación del personal del área administrativa de la empresa Revestisa Cía. Ltda., es importante manifestar que la propuesta para mitigar la presencia de estos riesgos, están relacionados con exigencias psicológicas, seguridad y estima ya que estos riesgos se encuentran en condición desfavorable para los colaboradores de la organización.

La presencia de riesgos psicosociales genera una falta de productividad por parte del colaborador y de igual manera genera rotación del personal, la misma que no es una causa, sino un efecto de fenómenos producidos en el interior de la organización, tales como ritmos de trabajo, monotonía, comunicación.

Palabras claves: Riesgos psicosociales, desempeño laboral, rotación, Istas 21.

Dedicatoria

A mis padres y hermano por el apoyo incondicional y a todas las personas que de una u otra manera formaron parte en la consecución de este proyecto de investigación.

Tabla de contenidos

Capítulo primero	18
Enfoque y marco conceptual	18
1.1. Psicosociología y factores de riesgo psicosocial.....	18
1.2. Factores Psicosociales	19
1.2.1. Factores psicosociales: Historia del concepto	20
1.2.2. Factores debidos a las características del puesto de trabajo	24
1.2.2.1. Iniciativa/autonomía	24
1.2.2.2. Ritmos de trabajo	25
1.2.2.3. Monotonía/repetitividad.....	25
1.2.3. Factores psicosociales de riesgo	26
1.2.4. Factores debidos a la organización de trabajo	27
1.2.4.1. Estructura de la organización.....	27
1.2.4.2. Se extienden en el espacio y tiempo	27
1.2.4.3. Comunicación en el trabajo	28
1.2.4.4. Estilos de mando	28
1.2.4.5. Participación en la toma de decisiones	28
1.2.4.6. Asignación de tareas	29
1.2.4.7. Jornadas de trabajo y descanso	29
1.2.5. Factores debidos a las características personales	30
1.2.5.1. Factores endógenos.....	30
1.2.5.2. Personalidad.....	30
1.2.5.3. Motivación	31
1.2.5.4. Formación	31
1.2.5.5. Actitudes y aptitudes.....	31
1.2.5.6. Factores Exógenos	32
1.2.5.7. Consecuencias de los factores psicosociales sobre la salud.....	32
1.3. Efectos de los factores psicosociales sobre la salud.....	33

1.4.	Estrés	34
1.5.	Mobbing	35
1.6.	Desempeño laboral.....	36
1.6.1.	Desempeño de las tareas.....	37
1.6.2.	Civismo.....	37
1.6.3.	Falta de productividad	38
1.7.	Motivación intrínseca.....	38
1.8.	Necesidades de logro y poder.....	38
1.9.	Rotación del personal.....	39
1.10.	ISTAS 21	43
1.10.1.	Norma técnica de prevención	43
1.10.2.	Organización del trabajo, factores psicosociales, estrés y salud	43
1.10.3.	El estrés laboral y la salud	43
1.10.4.	Los estresores: los factores psicosociales.....	43
1.10.5.	Control sobre el contenido.....	44
1.10.6.	Exigencias psicológicas.....	44
1.10.6.1.	Cuantitativas	44
1.10.6.2.	Cualitativas	44
1.10.6.3.	Emocionales.....	44
1.10.7.	Apoyo social.....	45
1.10.8.	Inseguridad	45
1.10.9.	Estima	46
1.10.10.	Doble presencia.....	46
1.10.11.	Influencia	46
1.10.12.	Control sobre los tiempos	47
1.10.13.	Calidad del liderazgo	47
Capítulo segundo		48
2.1.	Aplicación	48
2.2.	Valores de referencia.....	48

2.3.	Validación cuestionario Chile	49
2.4.	Descripción del instrumento ISTAS 21	49
2.5.	Validación de contenido	49
2.6.	Adaptación semántica	49
2.7.	Validación de constructo, de criterio y fiabilidad	49
Capítulo tercero.....		51
3.1.	Metodología de la investigación	51
3.2.	Técnica e instrumento	51
3.3.	Análisis de resultados.....	52
3.3.1.	Exigencias psicológicas.....	53
3.3.2.	Trabajo activo y posibilidades de desarrollo	54
3.3.3.	Inseguridad	55
3.3.4.	Apoyo social y calidad de liderazgo.....	56
3.3.5.	Doble presencia	57
3.3.6.	Estima	58
3.3.7.	Procesamiento de los casos del indicador de rotación.....	59
3.3.8.	Alfa de Cronbach indicador de rotación.....	60
Capítulo cuarto.....		61
4.1.	Propuesta	61
4.2.	Tratar los riesgos psicosociales como a los demás riesgos	61
4.3.	Objetivo General	62
4.4.	Objetivo Específico	62
4.5.	Socialización	62
4.6.	Conceptualización	63
4.7.	Acciones de mejora para la dimensión Exigencias Psicológicas	64
4.7.1.	Integrar la prevención psicosocial	64
4.8.	Acciones de mejora para la dimensión Inseguridad.....	65
4.8.1.	Seguir los principios de acción preventiva.....	65
4.9.	Acciones de mejora para la dimensión Estima.....	66

4.9.1. Partir de situaciones reales, buscar soluciones específicas.....	66
Conclusiones y Recomendaciones	67
Conclusiones	67
Recomendaciones.....	70
Lista de referencias.....	73

Tabla de ilustraciones

1. Distribución del personal Revestisa Cía. Ltda.....	13
2. Organigrama Estructural.....	14
3. Listado de factores organizacionales	21
4. Factores Psicosociales.....	23
5. Factores psicosociales de riesgo o estrés	26
6. Efectos de los factores psicosociales sobre la salud	33
7. Proceso del estrés como riesgo psicosocial	35
8. Análisis de resultados cuestionario Iistas21.....	52
9. Análisis Exigencias Psicológicas.....	53
10. Análisis Trabajo activo y posibilidades de desarrollo	54
11. Análisis Inseguridad.....	55
12. Análisis Apoyo social y calidad de liderazgo	56
13. Análisis Doble presencia.....	57
14. Análisis Estima	58
15. Procesamiento de los casos.....	59
16. Estadísticos de fiabilidad Alfa de Cronbach.....	60

Planteamiento del problema

Breve descripción del problema

“Existen muchas empresas que día a día pierden liderazgo y competitividad en el mercado, debido a que cuentan con organizaciones deficientes u obsoletas que lastran su rentabilidad y a la vez causan un impacto negativo al desarrollo y motivación de las personas que la conforman” (Fernández 2010, 13).

Grupo Revestisa es un conjunto empresarial creado con la finalidad de satisfacer todos los requerimientos profesionales y técnicos para la industria de la construcción, en la fabricación, venta e instalación de revestimientos decorativos, pinturas, gypsum y afines.

Es una organización cuya filosofía es lograr la satisfacción de los clientes creando productos de calidad, asesoramiento profesional, innovación permanente, con el propósito de ser pieza clave en la realización de proyectos inmobiliarios en todo el país.

El interés de esta investigación es realizar un diagnóstico para determinar la existencia de los factores de riesgo psicosocial en los colaboradores del área administrativa de la empresa Revestisa Cía. Ltda., y como estos están relacionados con la rotación del personal que afecta el desempeño laboral, para su posterior análisis y de esta manera proponer un plan de prevención.

Se consideró importante realizar esta investigación por el hecho de que en la empresa no existe un antecedente de investigaciones relacionadas a esta problemática y de la misma manera existe ausentismo y rotación del personal.

Es por esta razón que el instrumento que se utilizará para medir los riesgos psicosociales será el ISTAS 21, se trata de un instrumento diseñado para cualquier tipo de trabajo. El cuestionario cuenta con 38 preguntas e incluye seis apartados o dimensiones psicosociales laborales, que cubren el mayor espectro posible de la diversidad de exposiciones psicosociales que puedan existir en el mundo del empleo actual, entre estas dimensiones se encuentran exigencias psicológicas, trabajo activo y posibilidades de desarrollo, apoyo social y calidad de liderazgo, inseguridad, doble presencia y estima.

Es importante mencionar que este instrumento de medición tiene su validez ya que ha sido utilizado en varias tesis de pregrado de la PUCE, en la Facultad de Psicología en la carrera de Psicología Organizacional, con el fin de medir, evaluar y prevenir los riesgos psicosociales de instituciones tanto públicas como privadas en el Ecuador.

De igual manera usa niveles de referencia poblacionales para la totalidad de sus dimensiones, lo que permite superar la inexistencia de valores límite de exposición y puede ser en este sentido un importante avance. Estos valores se los obtiene mediante una encuesta representativa de la población ocupada, representan un objetivo de exposición razonablemente asumible por las empresas.

La metodología original danesa ha sido adaptada y validada en España, presentando buenos niveles de validez y fiabilidad.

Es un instrumento internacional: de origen danés, en estos momentos hay adaptaciones del método en España, Reino Unido, Bélgica, Alemania, Brasil, Países Bajos y Suecia. Su adaptación a España siguió rigurosamente la metodología habitual en adaptación de instrumentos, está publicada y mereció el Premio al Mejor Trabajo de Investigación en Salud Laboral concedido por la *Societat Catalana de Seguretat i Medicina del Treball* en 2003.

Descripción de la empresa

Quienes Somos

Grupo Revestisa es un conjunto empresarial creado con la finalidad de satisfacer todos los requerimientos profesionales y técnicos para la Industria de la Construcción, en la fabricación, venta e instalación de revestimientos decorativos, pinturas, gypsum y afines.

Filosofía

Somos una organización cuya filosofía es lograr la satisfacción de nuestros clientes creando productos de calidad, asesoramiento profesional, innovación permanente, con el propósito de ser pieza clave en la realización de Proyectos Inmobiliarios en todo el país.

Misión

Nuestro grupo empresarial apunta a satisfacer las necesidades en la fabricación, comercialización e instalación de pinturas, revestimientos y servicios, con altos estándares de calidad y la provisión de una gama completa de texturas y colores. Grupo Revestisa se centra en el servicio personalizado ofreciendo a sus clientes los mejores productos a precios convenientes, contando para ello con el respaldo tecnológico y profesional desde la selección de nuestras materias primas hasta la entrega eficiente del producto terminado.

Visión

Grupo Revestisa es una organización creada con la finalidad de ser la empresa líder en la fabricación, instalación y comercialización de pinturas y revestimientos a nivel nacional.

Estructura organizacional

La empresa está conformada por una junta de accionistas, gerencia es la encargada de reportar semestralmente todos los pormenores suscitados durante el transcurso de este tiempo a los accionistas, el departamento de contabilidad, que es el encargado de llevar la parte financiera de la empresa y se compone por la contadora

general y el auxiliar contable, el departamento técnico el cual es el encargado de toda la parte técnica y de productividad de la organización, está conformado por el técnico industrial, un supervisor y los operarios de pintura y el departamento de talento humano que es el encargado de todo el proceso de reclutamiento y selección del personal, contratos, desvinculaciones, afiliaciones al IESS.

Distribución del personal

1. Distribución del personal Revestisa Cía. Ltda.

Área	Cantidad
Gerencia	1 persona
Contabilidad	3 personas
Departamento Técnico	21 personas
Recursos Humanos	1 persona
Total	26 personas

Fuente: Revestisa Cía. Ltda.
Elaboración propia

Organigrama estructural

2. Organigrama Estructural



Fuente: Revestisa Cía. Ltda.
Elaboración propia

Pregunta central

¿Cuáles son los factores de riesgo psicosocial que inciden en el desempeño y la rotación del personal de los colaboradores del área administrativa de la empresa REVESTISA Cía. Ltda.?

Objetivo General

Determinar la presencia de factores de riesgo psicosocial a través del cuestionario ISTAS 21 en los colaboradores del área administrativa de la empresa Revestisa Cía. Ltda.

Objetivos específicos

- 1.- Evaluar los riesgos psicosociales a través del cuestionario ISTAS 21.
- 2.- Identificar los factores de riesgo psicosocial que influyen en el desempeño y rotación del personal.
- 3.- Proponer un plan de prevención de riesgos psicosociales para reducir la rotación del personal y mejorar el desempeño laboral.

Hipótesis

Los factores de riesgo psicosocial como exigencias psicológicas, inseguridad y estima inciden en el desempeño y la rotación del personal del área administrativa de la empresa Revestisa Cía. Ltda.

Justificación

El aumento de la competitividad, de los ritmos de trabajo, las exigencias de mayor productividad, mayor disponibilidad y dependencia personal, más esfuerzo intelectual en detrimento del físico, más capacidad para trabajar en equipo, más flexibilidad, son sólo algunas de las condiciones laborales a las que están sujetos cada vez mayor número de trabajadores y que están minando a marchas forzadas su calidad de vida, lo que provoca que las exigencias empresariales en la economía globalizada la estén pagando básicamente los trabajadores en su salud (Ramos 2013, 130).

En la actualidad situaciones como el estrés, cargas emocionales, mobbing, son los principales determinantes relacionados con el desempeño laboral, muchas de

las organizaciones no logran alcanzar sus objetivos debido a la presencia de riesgos psicosociales, que afectan al desempeño laboral, la estabilidad laboral, la rotación del personal y que por lo general no son detectados a tiempo.

“En cuanto a las características de las tareas y del empleo, destacan condiciones de trabajo que exigen un alto grado de dificultad, gran demanda de atención, alta responsabilidad, funciones contradictorias, iniciativas restringidas; o jornadas de trabajo excesivas, rotación de turnos” (Ramos 2013, 131).

Es necesario mencionar que en la empresa Revestisa Cía. Ltda., no se ha realizado este tipo de investigación, por lo que resultará beneficioso, para poder determinar y establecer una propuesta para mitigar los riesgos psicosociales en relación con los resultados obtenidos del cuestionario.

Los factores de riesgo psicosocial presentes dentro de las dimensiones psicológicas del cuestionario ISTAS 21, son un pilar fundamental para evaluar dentro de las organizaciones, para de esta manera poder intervenir y establecer medidas necesarias para reducirlos, en este sentido este estudio determinará la presencia de riesgos psicosociales y si estos influyen al desempeño laboral de los colaboradores específicamente en la rotación del personal.

Las dimensiones evaluadas dentro del cuestionario ISTAS 21 son: exigencias psicológicas, trabajo activo y posibilidades de desarrollo, inseguridad, apoyo social y calidad de liderazgo, doble presencia y estima.

Una vez realizado el análisis de los resultados y su posterior interpretación se procederá a plantear un plan de prevención para mitigar los posibles riesgos psicosociales, así los miembros de la organización mejorarán sus niveles de atención, recepción y desempeño laboral.

Es importante manifestar que esta investigación tiene su aporte tanto académico como empresarial, ya que otras empresas con características similares pueden hacer uso de esta información ya que utiliza un cuestionario validado para su estudio correspondiente.

Fundamentación legal

El ministerio del trabajo en su acuerdo ministerial No. MDT-2017-0082, bajo la dirección del Dr. Leonardo Berrezueta Carrión, en la ciudad de San Francisco de Quito Distrito Metropolitano, a 11 de mayo de 2017, acordó lo siguiente:

EL MINISTRO DEL TRABAJO

Considerando:

Que, la Constitución de la República del Ecuador, en su artículo 11 referente a los principios de aplicación de derechos, establece la igualdad de todas las personas y el total goce de los derechos, deberes y obligaciones. “Nadie podrá ser discriminado por razones de etnia, lugar de nacimiento, edad, sexo, identidad de género, identidad cultural, estado civil, idioma, religión, ideología, filiación política, pasado judicial, condición socio-económica, condición migratoria, orientación sexual, estado de salud, portar VIH, discapacidad, diferencia física; ni por cualquier otra distinción, personal o colectiva, temporal o permanente, que tenga por objeto o resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos. La ley sancionará toda forma de discriminación;

Que, la Constitución de la República, en su artículo 33 establece que: “El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado”;

Por lo que, en ejercicio de sus atribuciones legales:

Acuerda:

EXPEDIR LA NORMATIVA PARA LA ERRADICACIÓN DE LA DISCRIMINACIÓN EN EL ÁMBITO LABORAL.

Art. 9.- DEL PROGRAMA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES. -

En todas las empresas e instituciones públicas y privadas, que cuenten con más de 10 trabajadores, se deberá implementar el programa de prevención de riesgos psicosociales, en base a los parámetros y formatos establecidos por la Autoridad Laboral, mismo que deberá contener acciones para fomentar una cultura de no discriminación y de igualdad de oportunidades en el ámbito laboral.

El programa deberá ser implementado y reportado cada año al Ministerio Rector del Trabajo, por medio del sistema que se determine para el efecto (Ministerio del trabajo 2017).

Capítulo primero

Enfoque y marco conceptual

1.1. Psicosociología y factores de riesgo psicosocial

Para iniciar con el análisis e intervención de los riesgos psicosociales es necesario partir de conceptos elementales como la psicosociología o psicología social a la cual se la puede definir como la ciencia que se ocupa del estudio de la conducta interpersonal o interacción humana. Entendiendo por interacción la influencia recíproca entre individuos o entre grupos (Cortez 2012, 611).

La psicosociología, aplicada al campo de la prevención, tiene como objetivo el estudio de las organizaciones en su totalidad, (teniendo en cuenta que es allí donde tiene lugar los riesgos contra la salud y las condiciones de trabajo, y la consiguiente incidencia de éstas sobre las personas que forman parte de esta organización), con el fin de intervenir sobre los diferentes factores psicosociales del trabajo que pueden dañar la salud del trabajador para modificarlos, humanizar el trabajo y aumentar el grado de satisfacción laboral de los trabajadores (Cortez 2012, 611).

Las interacciones humanas son parte fundamental de todo individuo, por lo tanto, forman parte del vivir diario de ellos, estas a su vez, pueden ser percibidas de diferente manera por cada persona, según la situación en la que se encuentren, de la misma manera se presenta en las organizaciones y la finalidad de la psicosociología es la de prevenir e intervenir en los diferentes factores psicosociales que se puedan presentar dentro de las organizaciones (Cortez 2012, 611).

De la misma manera es importante mencionar que “La psicosociología como técnica de prevención de riesgos laborales, se introduce en España por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT), en la década de los setenta, (de la misma forma que ya había introducido la concepción actual de la higiene industrial)” (Cortez 2012, 611).

El INSHT, es el pionero en lo referente a la prevención de riesgos laborales, sus contribuciones tienen gran repercusión a nivel mundial, ya que sus métodos de investigación y de intervención se pueden acoplar a cualquier tipo de empresa (Cortez 2012, 611).

La moderna concepción de la prevención de riesgos laborales, derivada de la directiva Marco y la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, comprende la totalidad de los riesgos laborales susceptibles de causar daño en las personas, entre los que se encuentran los riesgos psicosociales, la psicosociología aplicada se puede definir como la adecuación y el ajuste entre las presiones internas y externas

originadas por los denominados factores psicosociales, con el objetivo de mejorar las condiciones de trabajo y la salud física, psíquica y social del trabajador (Cortez 2012, 611).

Los riesgos laborales comprenden todas aquellas actividades que pueden llegar a causar daño a las personas, ya sean físicos, químicos, mecánicos, biológicos, ergonómicos y psicosociales, la prevención de riesgos psicosociales está basada en el estudio de todos aquellos factores que afectan a la persona y por consiguiente para mejorar sus condiciones biopsicosociales (Cortez 2012, 611).

En lo referente a temas de salud laboral y seguridad industrial, se considera importante mencionar también a: (García y Moreno 2012), quien manifiesta que el trabajo humano como actividad física y/o intelectual va ligado inexorablemente a la persona individual y social que es. Esta vinculación entre el trabajo, la persona y su entorno conlleva que las condiciones generales de los lugares donde se desarrolla el trabajo, las instalaciones, las materias primas, los equipos, las herramientas, los procesos productivos y la organización de la actividad y los agentes físicos, químicos y biológicos que están presentes en el trabajo influyen en el trabajador.

El trabajo por sí mismo, según las tareas desarrolladas, las condiciones en las que se realiza o la propia organización del mismo pueden llegar a alterar el propio medio en el que la persona actúa. Estas alteraciones, sin duda, pueden repercutir en los procesos físicos, psicológicos, fisiológicos y sociales del trabajador, pudiendo causar un desequilibrio de éstos, llamado riesgo laboral, que puede convertirse en una insatisfacción del trabajador y actualizarse en una enfermedad o un accidente (García y Moreno 2012, 33).

Los factores de riesgo psicosocial son los elementos que actúan en la organización del trabajo y su entorno exterior como generadores o causantes de este tipo de riesgos. Estos factores pueden ser clasificados y definidos de muy distintas maneras, bien ya sea utilizando los conceptos más clásicos de KARASEK (demanda-control y apoyo social) y SIEGRIST (esfuerzo-recompensa), los descritos por COX, GRIFFITH Y RIAL (los factores que afectan al contenido y los que afectan al contexto del trabajo), hasta los descritos en el sondeo de expertos de la Agencia Europea de Bilbao (inseguridad laboral, envejecimiento, intensificación del trabajo, desequilibrio entre vida personal y familiar, etc.) (Collantes y Marcos 2012, 197).

1.2. Factores Psicosociales

Gran parte de los sistemas de trabajo se caracterizan por altas exigencias a los trabajadores, un mayor énfasis en el trabajo mental que en el físico, el adelgazamiento y flexibilización de las estructuras organizacionales, la tercerización de servicios, la utilización de entornos virtuales de trabajo, entre otras estrategias que buscan supervivencia, sostenibilidad y desarrollo en el mundo contemporáneo (Charria, Sarsosa y Arenas 2011, 381).

Para la investigación a realizarse, existen varios conceptos importantes, los cuales se detalla a continuación, mismos que serán de gran utilidad para resolver la pregunta de investigación:

Los factores psicosociales se pueden definir como el conjunto de interacciones que tienen lugar en la empresa entre, por una parte, el contenido del trabajo y el entorno en el que se desarrolla y por otra la persona, con sus características individuales y su entorno extra-laboral, que pueden incidir negativamente sobre la seguridad, la salud, el rendimiento y la satisfacción del trabajador (Cortez 2012, 612).

Tanto las interacciones laborales, entendiéndose por interacción el entorno laboral, compañeros de trabajo y carga laboral pueden llegar a ser desencadenantes intrínsecos para que el desempeño laboral se vea afectado, por lo tanto, la importancia del estudio a realizar (Cortez 2012, 612).

La importancia de los factores psicosociales para la salud de los trabajadores se ha ido reconociendo cada vez de forma más amplia, lo que ha supuesto un aumento y profundización del tema. El comienzo más formal de la preocupación por los factores psicosociales y su relación con la salud laboral proviene probablemente de la década de 1970, fechas a partir de las cuales la referencia a ellos y la importancia otorgada ha ido creciendo, al mismo tiempo que el tema ha ganado amplitud, diversificación y complejidad, pero también ambigüedad e imprecisión.

Probablemente, hay hoy tres formas prevalentes de referirse a ellos: 1) factores psicosociales, 2) factores psicosociales de riesgo o factores psicosociales de estrés y 3) riesgos psicosociales. Aunque son términos próximos entre ellos, sus referencias históricas y conceptuales son diferentes e incluso hay diferencias entre ellos que pueden ser notables. En la actualidad es frecuente hablar de unos y otros, a veces de forma intercambiable, sin establecer ninguna distinción. En este sentido parece oportuno tratar de establecer sus diferencias, aun reconociendo que son términos próximos y relacionados entre sí y que no siempre las diferencias resultan claras. Un enfoque histórico y conceptual puede ayudar a ello (Moreno y Báez 2010, 4).

1.2.1. Factores psicosociales: Historia del concepto

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 abarcan muchos aspectos” (OIT, 1986, p. 3). Por lo mismo, consideran que cualquier intento de definición tiene que ser amplio y complejo, al menos lo suficiente como para recoger su problemática global. Se propone como definición “Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo

lo cual, a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo” (OIT, 1986, p. 3) (Moreno y Báez 2010, 5).

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) (Moreno y Báez 2010, 5).

Para comprender mejor cuales son los factores organizacionales y los factores laborales, se presenta la siguiente tabla:

3. Listado de factores organizacionales

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	

Fuente: Moreno y Báez 2010
Elaboración propia

Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de organización, por una parte, y por otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo (OIT, 1986) (Ramos 2013, 108).

Podemos definir los factores psicosociales como aquellas condiciones presentes en el trabajo, relacionados con la organización, el contenido y la realización del trabajo que pueden afectar tanto el bienestar y la salud (física, psíquica o social) de los trabajadores como al desarrollo del trabajo, así como a la productividad empresarial (Fernández 2010, 15).

Los riesgos psicosociales no solo afectan a la parte psíquica del individuo, sino que afecta en conjunto a todo el sistema biopsicosocial, es por eso la importancia del estudio y la prevención de estos riesgos para que la salud del colaborador no se encuentre afectada (Fernández 2010, 15).

“Las principales consecuencias negativas sobre la persona son el estrés y la insatisfacción laboral y se observan en parámetros como la cantidad y calidad de trabajo realizado, la rotación laboral o el absentismo” (Fernández 2010, 15).

Los factores psicosociales laborales son condiciones organizacionales (Mintzberg,1993), son condiciones psicosociales de trabajo que como tales pueden ser positivas o negativas (Calimo, 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 competencias personales laborales y los niveles altos de satisfacción laboral, de productividad empresarial y de estados de motivación en los que los trabajadores alcanzan mayor experiencia y competencia profesional. Las formas acertadas de Cultura empresarial, de Liderazgo y de Clima laboral, condiciones psicosociales generales, afectan a la salud positivamente generando desarrollo individual, bienestar personal y organizacional (Moreno y Báez 2010, 7).

Podemos englobar factores psicosociales en el mundo laboral en cuatro grandes grupos:

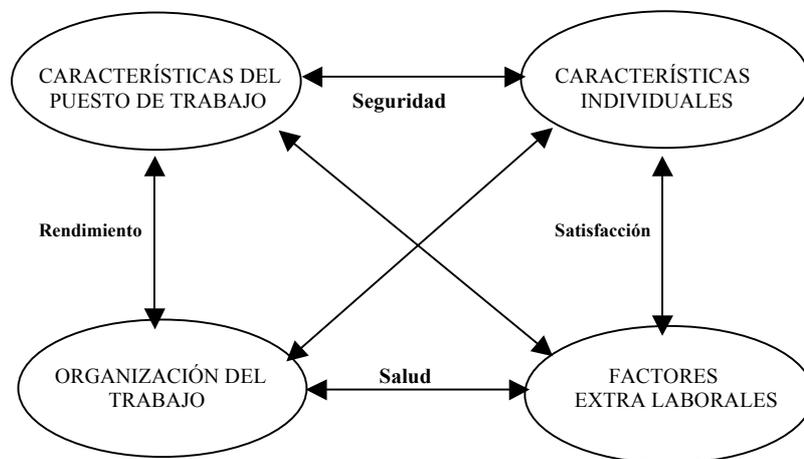
Los factores relativos a la tarea, a la adecuación entre el trabajo y la persona, el trabajo ha de tener un sentido para quien lo realiza y ha de estar en consonancia con sus capacidades y expectativas. En este apartado suelen incluirse aspectos como la identidad de la tarea, su contenido, el estatus y las exigencias tanto cuantitativas como cualitativas (Fernández 2010, 16).

El sentido de pertenencia en el puesto de trabajo está relacionado con la identidad que el trabajo le da a la persona, en la cual se cumplen con sus expectativas, pueden estar inmersas las exigencias psicológicas del mismo, siendo analizadas desde una perspectiva cuali-cuantitativa (Fernández 2010, 16).

Los factores relativos a relaciones interpersonales hacen referencia a las buenas relaciones en el trabajo las cuales son fuente de satisfacción, son cubiertas las necesidades del trabajador, y cuando éstas no son adecuadas o no generan satisfacción en la persona pueden ser fuente de conflicto y por lo tanto pueden ser consideradas como un factor de riesgo (Fernández 2010, 16).

Un tercer grupo de factores está relacionado con los aspectos organizativos, la estructura organizativa y los procesos formales e informales son factores clave tanto para alcanzar los objetivos de la empresa como por su influencia en la salud y el bienestar de los trabajadores. Aquí suelen incluirse factores tales como la definición de funciones, la comunicación y la participación (Fernández 2010, 16). Por último debemos referirnos al tiempo de trabajo, es decir, todo aquello que, en la prestación laboral, recoja de una forma u otra la dimensión temporal: horarios, pausas durante la jornada, ritmo, prolongación de jornada, de forma lógica, la Ley de Prevención de Riesgos Laborales considera que la organización del trabajo forma parte de las condiciones de trabajo que influyen en la salud y seguridad de los y las trabajadoras, entre otros mecanismos a través de la exposición nociva a los riesgos psicosociales. Por ello, las características de la organización del trabajo deben ser evaluadas, controladas y modificadas si generan riesgos (Fernández 2010, 16).

4. Factores Psicosociales



Fuente: Cortez 2012
Elaboración propia

Clasificación:

Los factores psicosociales pueden ser motivados por:

- Las características del puesto de trabajo.
- La organización del trabajo
- Las características personales.

1.2.2. Factores debidos a las características del puesto de trabajo

La evolución del trabajo a través del tiempo ha dado lugar al paso de un tipo de trabajo, unitario y artesanal, donde es el propio trabajador el que se planifica, diseña y ejecuta con plena autonomía su tarea de acuerdo con sus capacidades y habilidades, a un tipo de trabajo en serie, consecuencia del desarrollo industrial, caracterizado por la realización de una serie de tareas cortas y repetitivas, donde el trabajador pierde la perspectiva del producto final (Cortez 2012, 613).

El trabajo desde siempre ha sufrido diferentes cambios dependiendo de la situación y del giro del negocio, es por eso que diferentes actividades se las realizaba de forma artesanal hasta la llegada del desarrollo industrial en la cual muchos procesos se automatizaron y por lo tanto se empezó a desplazar a sus trabajadores, con dicha automatización o producción en serie el sentido o el objetivo del trabajo se perdía (Cortez 2012, 613).

“El trabajo se convierte en monótono y repetitivo, generalmente no cualificado y marcado por el ritmo que la máquina o el proceso productivo le impone, el trabajador pierde su autonomía, a veces el estímulo y pasa a ser controlado, más por la propia máquina que por él mismo” (Cortez 2012, 613).

El trabajo se puede ver afectado por la monotonía y recae en un trabajo sin sentido, sin control, sin el pensamiento intrínseco del porque se realiza la tarea y en el peor de los casos el individuo pasa a ser controlado por la máquina o el proceso en el cual se encuentra (Cortez 2012, 613).

1.2.2.1. Iniciativa/autonomía

“Es la posibilidad que tiene el trabajador para organizar su trabajo, regular su ritmo, determinar la forma de realizarlo y corregir las anomalías que se presentan, etc., lo que constituye un importante factor de satisfacción” (Cortez 2012, 613).

Es importante manifestar que la libertad que tienen los miembros de la organización para realizar su trabajo, ya sea el control de sus tiempos y movimientos, sin duda alguna, tienen su incidencia en la carga laboral y a la vez emocional para el individuo disminuyendo la tensión y por lo tanto mejorando su satisfacción laboral (Cortez 2012, 613).

1.2.2.2. Ritmos de trabajo

“Los ritmos de trabajo, característicos de los trabajos en cadena, repetitivos o no, motivan que el trabajador se encuentre sometido al ritmo que la propia cadencia le impone, coartando sus libertades para realizar cualquier acción e impidiendo la posibilidad de autorregulación” (Cortez 2012, 613).

El trabajador se encuentra expuesto al continuismo, haciendo referencia al ritmo de la tarea o actividad a la cual le destina un intervalo de tiempo diario durante toda su vida laboral, esto a corto o largo plazo lo que con lleva a que no tenga la libertad necesaria para tomar alguna decisión u acción (Cortez 2012, 613).

“Este factor puede ser la causa de efectos negativos tales como: fatiga física o mental, insatisfacción, ansiedad, depresión, etc., que, en todo caso, vendrán condicionadas por las características individuales y sus posibilidades de adaptación a este tipo de trabajo” (Cortez 2012, 613).

Al igual que otros factores psicosociales, los ritmos de trabajo muy prolongados pueden llegar a causar malestar, el cual se manifiesta en efectos negativos para la salud, como pueden ser, el estrés, ansiedad y en el peor de los casos depresión, todo esto también dependerá de las características de la persona, es decir, de su personalidad, su capacidad de manejar sus emociones, entre otros factores psicológicos propiamente dichos (Cortez 2012, 613).

1.2.2.3. Monotonía/repetitividad

Como consecuencia de la Organización Científica del Trabajo en los procesos industriales han proliferado numerosos puestos de trabajo, que se caracterizan fundamentalmente por su monotonía y repetitividad, en los que el trabajador carece de iniciativa y sus movimientos se convierten en meros actos reflejos, disminuyendo su libertad y limitándose su intervención, únicamente, cuando advierte alguna anomalía o desajuste (Cortez 2012, 614).

Un gran número de puestos de trabajo dependiendo del giro del negocio tienden a caer en la monotonía de sus procesos, las actividades se las llega a realizar de una manera muy sistemática y repetitiva y esto provoca que el trabajador lo haga de memoria sin la capacidad de análisis de la tarea que está realizando y solo se requiere su intervención de análisis cuando ocurre algún problema dentro del proceso (Cortez 2012, 614).

1.2.3. 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.

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 laboral (Moreno y Báez 2010, 9).

5. Factores psicosociales de riesgo o estrés

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.
Sobre carga 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.
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.

Fuente: Moreno y Báez 2010
Elaboración propia

1.2.4. Factores debidos a la organización de trabajo

Dentro de este grupo se puede considerar incluidos los factores psicosociales debidos a:

- La estructura de la organización
- La organización del tiempo de trabajo
- Las características de la empresa

1.2.4.1. Estructura de la organización

El comportamiento de la persona se encuentra condicionada por sus propias características y la situación en la que se encuentra. Por ello, la organización debe adecuar su estructura para conseguir el máximo logro de satisfacción laboral, centrando sus actuaciones en los siguientes factores psicosociales: comunicación en el trabajo, estilos de mando y participación en la toma de decisiones (Cortez 2012, 614).

La estructura de la organización forma parte fundamental en el desempeño de los trabajadores y a su vez tiene una estrecha relación y coadyuva a la manifestación de riesgos psicosociales, los cuales pueden ser los causantes de un estancamiento en lo relacionado a conseguir índices máximos de satisfacción laboral (Cortez 2012, 614).

1.2.4.2. Se extienden en el espacio y tiempo

El resto de riesgos suelen estar de alguna manera delimitados espacial y temporalmente, se circunscriben a un espacio y habitualmente a un momento concreto. 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 (Moreno y Báez 2010, 13).

1.2.4.3. Comunicación en el trabajo

La comunicación en la empresa contribuye en gran medida al logro de un adecuado clima de trabajo ya que el ser humano es por esencia un ser social y como tal tiene necesidad de comunicarse con los demás. Como se verá en el correspondiente tema las comunicaciones, ya sean descendentes, ascendentes o colaterales, deben ser potenciadas con el fin de evitar el aislamiento del trabajador dentro del grupo de trabajo, ya que una comunicación escasa o deficiente puede ser causa de insatisfacción, estrés o de conflictos laborales o personales (Cortez 2012, 614).

El ser humano necesita estar en comunicación constantemente y con mucha más razón dentro de su puesto de trabajo dependiendo del proceso que esté realizando, una buena comunicación no solo depende de los canales informativos, sino también de quien la genera, el aislarse en el lugar de trabajo por la falta de comunicación puede generar conflictos a la persona involucrada (Cortez 2012, 614).

1.2.4.4. Estilos de mando

El mando en la empresa es el encargado de facilitar la información, dar las órdenes e instrucciones, asignar tareas o funciones, etc., y como tal, puede adoptar diferentes estilos: autocrático, paternalista, laissez faire, democrático, etc., siendo el estilo democrático o participativo el que más beneficios aporta al encontrarse los trabajadores más satisfechos (aumento de su bienestar y enriquecimiento de su personalidad y aumento de la productividad de la empresa) (Cortez 2012, 615).

Dentro de un grupo social y con mayor razón en una organización los estilos de mando son la base fundamental para el crecimiento de la misma, estos son los indicados o los llamados a establecer una cohesión de grupo lo suficientemente estable tanto para el desarrollo de la organización como el personal (Cortez 2012, 615).

1.2.4.5. Participación en la toma de decisiones

Si la participación del personal de la empresa se considera necesaria en la toma de cualquier tipo de decisión, en el caso de la seguridad y salud adquiere un papel preponderante ya que sólo contando con la participación de todos y cada uno de los trabajadores se puede llegar alcanzar compromisos en este tema. Para que ello sea posible es necesario que la organización del propio trabajo favorezca la participación y que el grupo adquiera la madurez necesaria, que viene dada por la capacidad de funcionar por sí mismo (Cortez 2012, 615).

La participación de los trabajadores es fundamental en temas relacionados con la seguridad y salud ocupacional, ya que ellos conocen cuales son los riesgos dentro

de cada puesto de trabajo, es importante manifestar que esta participación debe llevarse bajo ciertos parámetros, los cuales deben ser establecidos conjuntamente entre la gerencia y los representantes de los trabajadores (Cortez 2012, 615).

1.2.4.6. Asignación de tareas

“La falta de asignación de tareas, con claridad en cuanto a su contenido, las decisiones que serán precisas tomar y las personas a las que le corresponde tomarlas, pueden ser causa de conflictos de competencias, que además de incidir sobre la productividad pueden ser causa de estrés” (Cortez 2012, 615).

La designación de tareas debe realizarse con claridad, indicando a la persona responsable de cada proceso las tareas puntuales y manejar un tiempo determinado para la retroalimentación de la misma, con el fin de evitar conflictos y malas interpretaciones en la designación de tareas (Cortez 2012, 615).

1.2.4.7. Jornadas de trabajo y descanso

A la hora de establecer las jornadas de trabajo (su duración y distribución) deberá tenderse a la consecución del necesario triple equilibrio físico, mental y social del trabajador. Por lo que se deberá tener en cuenta, no sólo su rendimiento, su consumo energético y su posibilidad de recuperación, sino también sus necesidades personales, familiares y sociales. Una jornada de trabajo excesiva puede ser causa de fatiga en el trabajador, pudiendo, además, si el tiempo de descanso es insuficiente, ser causa de una disminución de su rendimiento y aumento del riesgo de accidentes o enfermedades (Cortez 2012, 616).

La duración de una jornada laboral es importante tomarla en consideración para el desempeño laboral del trabajador y para su bienestar biopsicosocial, en la cual se deben considerar las actividades urgentes a realizar en las primeras horas de la jornada laboral y paulatinamente en orden jerárquico las demás, de esta manera se podrá evitar la prolongación de la jornada laboral (Cortez 2012, 616).

En estrecha relación con la jornada de trabajo se encuentra el tema de las pausas y los descansos que se deben introducir en la misma, con el fin de permitir que el trabajador se recupere, evitando la fatiga en aquellos casos en los que el trabajo resulte especialmente monótono, requiera de esfuerzos físicos importantes o se realice en condiciones ambientales desfavorables (ruido, altas temperaturas, etc.). Establecer pausas cortas y una mayor que suponga una rotura con el trabajo que se realiza, estudiando desde el punto de vista ergonómico, su número, duración y distribución en función de las curvas de fatiga y recuperación, pueden conducir no sólo a un aumento de la productividad sino a una disminución del número de

accidentes y de la fatiga y a un mejoramiento del estado de salud en el trabajador (Cortez 2012, 616).

Las denominadas pausas activas son fundamentales en las organizaciones ya que desconectan al trabajador por un instante de la tensión laboral que se ejerce sobre este, de tal manera que puede realizar movimientos que sirvan como relajación y descanso de las articulaciones y de igual manera un aumento en la concentración factor principal en el desencadenamiento de accidentes laborales (Cortez 2012, 616).

1.2.5. Factores debidos a las características personales

Cada trabajador presenta unas características individuales que dan lugar a que los factores psicosociales incidan de diferentes maneras en cada persona, dependiendo de su capacidad de tolerancia y de su capacidad de adaptación a las diferentes situaciones, entendiéndose ésta en un doble sentido, por una parte, adaptando la realidad exterior a su forma de ser y sus necesidades y por otra, modificando estas necesidades en función de la realidad exterior (Cortez 2012, 618).

El éxito de esta adaptación dependerá de los factores personales, los cuales se clasifican en:

- Factores endógenos o individuales,
- Factores exógenos o extra laborales.

1.2.5.1. Factores endógenos

“Son los determinantes de las características de la propia persona y su forma de ser y reaccionar (personalidad, edad, sexo, formación, motivaciones, actitudes, aptitudes, expectativas, etc.)” (Cortez 2012, 618).

1.2.5.2. Personalidad

La personalidad se puede definir como un estilo de comportamiento que permite a las personas reaccionar y adaptarse a las circunstancias que le rodean, existiendo numerosas teorías y muy diversos tipos de personalidad. El estrés está relacionado con el tipo de personalidad.

Quienes tienen más interés por el trabajo, un desmesurado interés por la perfección y el logro de metas elevadas, están más expuestos a situaciones de estrés o insatisfacción, por el contrario, quienes utilizan la energía necesaria para resolver los problemas, trabajan al ritmo que le viene impuesto y precisan de la colaboración de los demás para resolver los problemas, generalmente son personas adaptables a otras opiniones, introvertidos y preocupados por su salud, lo que conlleva generalmente que se sientan satisfechos con su trabajo (Cortez 2012, 618).

1.2.5.3. Motivación

Todas las personas tienen unas aspiraciones que condicionan su conducta y unas necesidades que deben ser satisfechas, constituyendo la motivación el tipo de conducta humana encaminada al logro de lo que se desea o se necesita y el trabajo el vehículo que posibilita el logro de estas necesidades, ya que de no ser así puede ser origen de insatisfacción (Cortez 2012, 619).

Según Maslow las necesidades personales se ordenan jerárquicamente en necesidades básicas o fisiológicas; de seguridad, sociales y afectivas, de estima o prestigio y de realización personal o autorrealización.

Entre las posibles fuentes de satisfacción podemos incluir el reconocimiento, la promoción, la realización del trabajo, el contenido, etc., y entre las de insatisfacción el salario, la política de empresa, las relaciones interpersonales, la estabilidad en el empleo o el entorno físico (Cortez 2012, 619).

El ser humano realiza sus actividades siempre con una pulsión denominada motivación, la cual conlleva al éxito o fracaso de los objetivos trazados, es importante que dentro de las organizaciones los colaboradores se encuentren motivados lo cual generara mejores niveles de clima laboral, satisfacción laboral, se reducirá el ausentismo, y por consiguiente una mejora en el desempeño laboral (Cortez 2012, 619).

1.2.5.4. Formación

“La formación constituye un importante factor de satisfacción personal pero, al igual que las capacidades, los conocimientos adquiridos y la experiencia, puede constituir importante fuente de insatisfacción cuando no existe correspondencia entre la capacitación del trabajador y el trabajo que realiza” (Cortez 2012, 619).

La capacitación dentro de las organizaciones es un aspecto clave para mejorar los niveles de desempeño de los trabajadores, ya que, si existe un plan de capacitación que este de acorde con las necesidades de cada individuo, se necesitará de menos tiempo para cerrar las brechas existentes dentro de los procesos de la empresa (Cortez 2012, 619).

1.2.5.5. Actitudes y aptitudes

Las actitudes se pueden definir como el conjunto de valores, formado por la experiencia y vivencias sociales, que condicionan la forma de reaccionar de las personas ante una determinada situación, es decir, la tendencia a conducirse de una manera.

Las aptitudes por el contrario se pueden definir como el conjunto de cualidades innatas, que se han desarrollado y potenciando con la experiencia y el aprendizaje y

que permiten a la persona realizar una determinada actividad (mental, física, muscular, etc.) (Cortez 2012, 619).

Es importante definir cuáles son las aptitudes de cada colaborador de esta manera se puede realizar un plan de capacitación para el fortalecimiento de las mismas, y a su vez deben tener relación con la actividad laboral que se está realizando, todo esto va a generar un compromiso en el trabajador ya que existe un interés de la empresa con los colaboradores (Cortez 2012, 619).

Las actitudes favorables permiten que la adaptación a las condiciones de trabajo se realice más fácilmente y la adecuación entre las aptitudes de las personas y el esfuerzo que requiere una determinada actividad da lugar a trabajos más satisfactorios (Cortez 2012, 619).

En el caso de que se produzcan desequilibrios entre las actitudes o aptitudes de las personas y lo que el trabajo requiere, será preciso la intervención introduciendo cambios en la organización del trabajo o a través de acciones formativas (Cortez 2012, 619).

1.2.5.6. Factores Exógenos

“Son aquellos factores extralaborales (factores socioeconómicos, vida familiar, entorno social, ocio y tiempo libre, etc.), que pueden tener una marcada influencia sobre la satisfacción o insatisfacción laboral al incidir sobre otros factores psicosociales del trabajo” (Cortez 2012, 619).

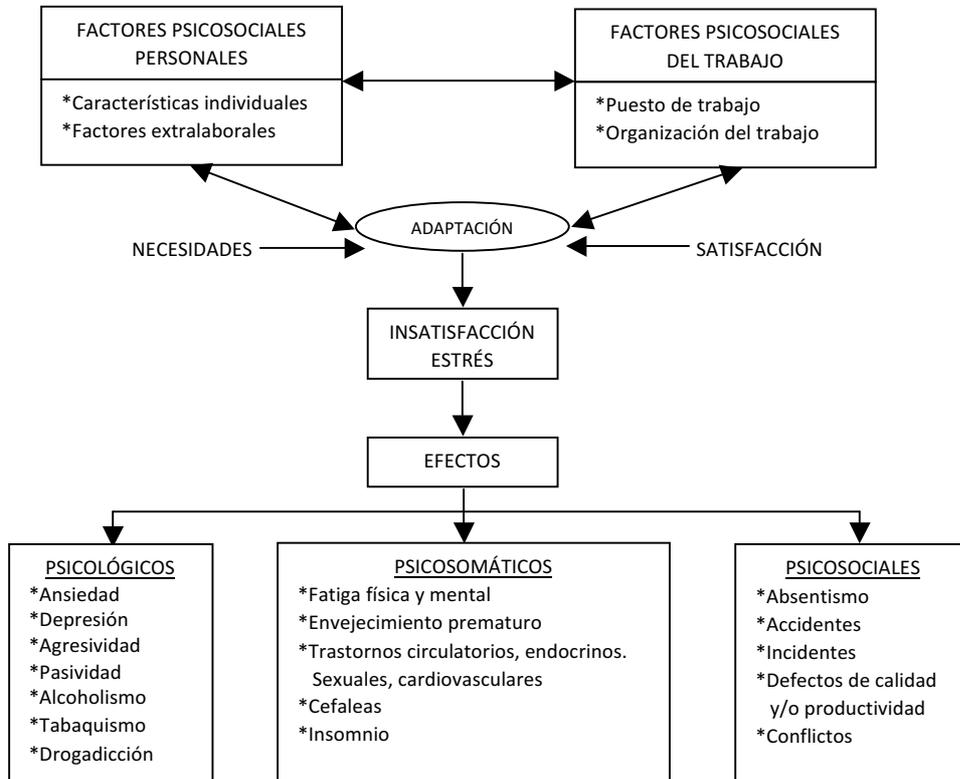
1.2.5.7. Consecuencias de los factores psicosociales sobre la salud

Los factores psicosociales estudiados dan lugar a la aparición de determinados efectos que pueden originar múltiples y variadas consecuencias sobre el trabajador, motivadas por el medio ambiente laboral (características del puesto y organización del trabajo) que incide sobre el trabajador y por las propias características personales de éste (individuales y extralaborales), que al interactuar entre sí provocan comportamientos diversos. La satisfacción laboral expresa la medida en la que las características del trabajo se acomodan a los deseos, aspiraciones, necesidades o expectativas del trabajador (Cortez 2012, 619).

Por el contrario, cuando las necesidades no están satisfechas, se produce una situación de bajo grado de bienestar que denominamos insatisfacción, frente a la que el trabajador reacciona con respuestas de carácter psicológico, fisiológico o psicosocial, pudiendo ser causa además de accidentes y/o incidentes como se puede ver en el siguiente esquema (Cortez 2012, 620).

1.3. Efectos de los factores psicosociales sobre la salud

6. Efectos de los factores psicosociales sobre la salud



Fuente: Cortez 2012
Elaboración propia

Los efectos perjudiciales son: la fatiga y los estados similares a la fatiga, estos estados incluyen monotonía, vigilancia reducida y saturación mental.

Monotonía: Estado de activación reducida, lentamente desarrollado que puede producirse durante tareas o actividades largas, uniformes y repetitivas, y que está principalmente asociado con somnolencia, cansancio, decrecimiento y fluctuaciones en el rendimiento, reducciones en la adaptabilidad y la capacidad de respuesta, así como un incremento en la variabilidad del ritmo cardíaco (Fernández 2010, 30).

Vigilancia reducida: Estado de actividad reducida lentamente desarrollado y que da lugar a un rendimiento reducido en la detección (por ejemplo, cuando se vigilan pantallas de radar o paneles de instrumentos) en tareas de vigilancia que ofrecen poca variación (Fernández 2010, 30).

Saturación mental: Estado de rechazo nervioso y fuertemente emocional de una tarea o una situación repetitiva, en el que se experimenta una sensación de “marcar el paso sobre el mismo sitio” o “no llegar a ninguna parte”. Los síntomas adicionales de la saturación mental son el mal humor, la evasión. La saturación mental a diferencia de la monotonía y la vigilancia reducida se caracteriza por un nivel de activación

constante o incluso incrementado, asociado con una cualidad emocional negativa (Fernández 2010, 30).

Entre los trastornos psicosociales que se presentan están:

Trastornos psicológicos que se manifiestan en: ansiedad, depresión, insatisfacción y desmotivación laboral, problemas en las relaciones personales, baja autoestima, trastornos psicosomáticos, trastornos mentales, incapacidad para tomar decisiones y concentrarse, olvidos frecuentes, hipersensibilidad a la crítica y bloqueo mental. Así mismo a nivel conductual tendríamos: propensión a sufrir accidentes, drogadicción, arranques emocionales, excesiva ingestión de alimentos o pérdida del apetito, consumo excesivo de alcohol o tabaco, excitabilidad, conducta impulsiva (Fernández 2010, 30).

“Trastornos fisiológicos entre los que están: trastornos cardiovasculares, digestivos, úlceras de estómago, trastornos músculo esqueléticos, respiraciones, alteraciones del sueño, cáncer, etc., efectos en los que el estrés tendría el papel de precursor” (Fernández 2010, 30).

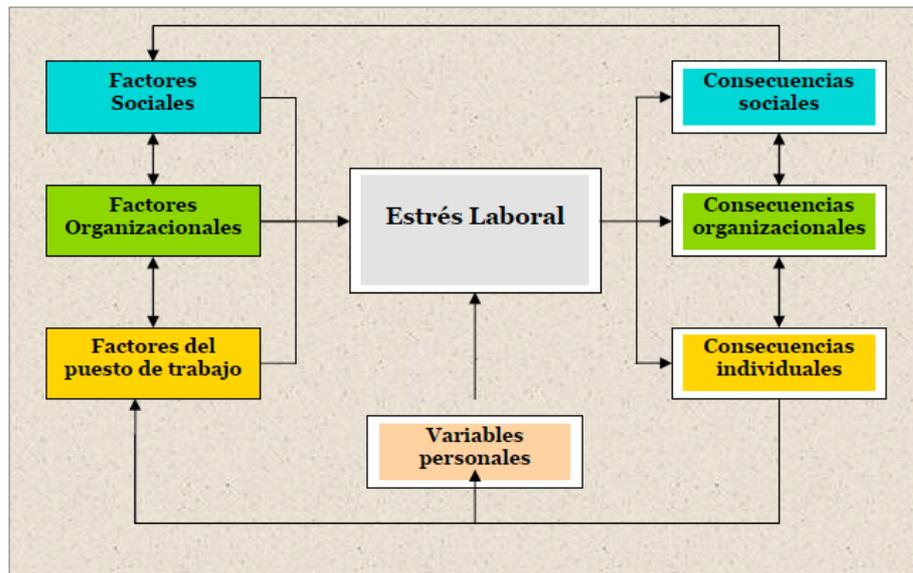
En lo relacionado con los efectos socio laborales se encuentran el absentismo, relaciones laborales pobres y baja productividad, alto índice de accidentes, disminución de la productividad, el rendimiento y la calidad, clima organizacional pobre, antagonismo e insatisfacción en el trabajo, así como alteraciones de la vida social y familiar (Fernández 2010, 31).

1.4. 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). Shirom (2003) diferencia dos tipos de estrés laboral: 1) cuando las demandas laborales superan los recursos del trabajador, 2) cuando el trabajador se ve expuesto a eventos críticos. En el primer caso se produce un efecto de desajuste, en el segundo un efecto de descompensación, especialmente si la exposición es a estresores intensos o agudos. En este sentido, el estrés como riesgo psicosocial no consiste en las respuestas propias de las situaciones de tensión, que es una respuesta de alerta del organismo, ni tampoco en el conjunto de ellas, sino que es un estado de agotamiento del organismo que dificulta de forma importante las respuestas funcionales y adaptativas del organismo y la persona. Como tal, produce un deterioro global e importante en el rendimiento del trabajador y en la misma organización laboral como totalidad. Precisamente por ello ha sido considerado como “el lado oscuro del trabajo” (Holt, 1982). De este modo, debe ser evaluado directamente y no sólo como efecto.

La aplicación de este marco conceptual general del estrés al mundo laboral indica las múltiples formas que puede adoptar el estrés laboral y la relevancia de sus efectos o consecuencias. El mundo laboral, incluso en sus modalidades más benignas, supone esfuerzo para obtener unas metas y el afrontamiento de todas las dificultades que este logro supone. Las dificultades suelen ser de todo tipo, físicas, interpersonales, grupales y organizacionales. La respuesta a ellas puede adoptar cualquiera de las formas descritas de estrés y el deterioro múltiple de la salud, de los procesos adaptativos y de la misma eficacia productiva del trabajador (Moreno y Báez 2010, 24).

7. Proceso del estrés como riesgo psicosocial



Modificado de Roozeboom, Houtman y Van den Bossche, 2008.

Fuente: Moreno y Báez 2010
Elaboración propia

1.5. Mobbing

El concepto de mobbing, traducido de manera correcta al castellano como acoso psicológico, y no «acoso moral» (deberíamos decir inmoral en todo caso), posee un sustrato ético esencial que se refiere a la falta de respeto y de consideración del derecho a la dignidad del trabajador como un elemento relevante o sustancial de la relación laboral (Piñuel 2012, 25).

Las estrategias y las modalidades utilizadas para someter a la víctima a acoso psicológico o *mobbing* son muy variadas, y la mayor parte de las veces se combinan unas con otras a modo de «tratamiento integral». Entre las más frecuentes, aunque no exclusivas, se cuentan las siguientes:

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.

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 (Piñuel 2012, 26).

El acoso psicológico en el trabajo o *mobbing* consiste en un continuado, deliberado y degradante maltrato verbal y modal que recibe un trabajador por parte de otro u otros compañeros, subordinados o jefes, que se comportan con él cruelmente con vistas a lograr su aniquilación o destrucción psicológica, y a obtener así su salida de la organización a través de diferentes modalidades ilícitas (Piñuel 2012, 59).

1.6. Desempeño laboral

“Si deseamos una alta productividad no podemos descuidar el factor humano y su salud. Bajo estas premisas el trabajo ha de poner en juego la iniciativa y la creatividad de la persona, así como su capacidad de decisión; y debe ofrecer la posibilidad de relacionarse con los demás” (Fernández 2010, 43).

“Cuando se valoran las condiciones de trabajo deben considerarse los factores que están relacionados con el contenido de la propia tarea y la organización de la misma, atendiendo a que dichos factores influyen en la salud de los trabajadores y su desempeño” (Fernández 2010, 43).

El desempeño laboral se define como un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización (o un individuo o un proceso) en el logro de sus actividades y objetivos laborales. En general a nivel organizacional la medición del desempeño laboral brinda una evaluación acerca del cumplimiento de las metas estratégicas a nivel individual (Robbins y Coulter 2013, 345).

Todo ese proceso integrado se conoce como administración del desempeño, se trata del proceso mediante el cual las compañías se aseguran de que la fuerza laboral trabaje para alcanzar las metas organizacionales, e incluye prácticas por las cuales el gerente define las metas y tareas del empleado, desarrolla sus habilidades y capacidades, y evalúa de manera continua compañía y a las aspiraciones profesionales del individuo su comportamiento dirigido a metas, y luego lo recompensa en una forma que se espera tendrá sentido en cuanto a las necesidades de la organización (Dessler y Verela 2011, 222).

Se puede manifestar que el desempeño laboral dentro de las organizaciones es un factor importante para conocer los puntos fuertes de los colaboradores y poder reconocer las necesidades de capacitación, las cuales con un sistema especializado de medición se puede fortalecer y alcanzar los objetivos tanto personales como organizacionales (Robbins y Coulter 2013, 345).

Al igual que el desempeño tanto en el nivel deportivo, educacional y a nivel social, los individuos se encuentran en constante evaluación, por lo que se torna en un aspecto esencial dentro de cualquier grupo, el objetivo principal de una medición del desempeño es el de conocer por medio de un FODA organizacional o social, que

características son importantes a desarrollar o mejorar dentro del entorno, por lo tanto al desempeño se lo debe mirar como una oportunidad de desarrollo y crecimiento.

En el pasado, la mayoría de las organizaciones solo evaluaban la forma en que los empleados realizaban las tareas incluidas en una descripción de puestos de trabajo; sin embargo, las compañías actuales, menos jerárquicas y más orientadas al servicio, requieren de más información. Los investigadores ahora reconocen tres tipos principales de conductas que constituyen el desempeño laboral (Robbins y Judge 2013, 555).

1.6.1. Desempeño de las tareas

“Se refiere al cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades que contribuyen a la producción de un bien o servicio, o a la realización de las tareas administrativas. Aquí se incluyen la mayoría de las tareas en una descripción convencional de puestos” (Robbins y Judge 2013, 555).

En un descriptivo de cargos o puestos, se encuentran detalladas las actividades a realizar por el colaborador, esto se considera como lo fundamental a ser evaluado ya que forman parte de las tareas específicas a realizar, por lo tanto, se tiene parámetros de evaluación como pueden ser por cumplimiento o por tiempos y movimientos, tiene relación directa dentro de los riesgos psicosociales con exigencias psicológicas y doble presencia (Robbins y Judge 2013, 555).

1.6.2. Civismo

“Se refiere a las acciones que contribuyen al ambiente psicológico de la organización, como brindar ayuda a los demás, aunque esta no se solicite, respaldar objetivos organizaciones, tratar a los compañeros con respecto, hacer sugerencias constructivas y decir cosas positivas sobre el lugar de trabajo” (Robbins y Judge 2013, 555).

Hace énfasis a los aspectos psicológicos propios que se manifiestan en las organizaciones, tales como mantener un buen ambiente de trabajo, satisfacción laboral, seguimiento de los colaboradores, haciendo referencia a los riesgos psicosociales del cuestionario ISTAS 21 tales como: trabajo activo y posibilidades de desarrollo, apoyo social y calidad de liderazgo y estima.

1.6.3. Falta de productividad

“Esto incluye las acciones que dañan de manera activa a la organización, tales conductas incluyen el robo, daños a la propiedad de la compañía, comportándose de forma agresiva con los compañeros y ausentarse con frecuencia” (Robbins y Judge 2013, 555).

La falta de productividad se ve relacionada con la alta rotación del personal, que sin duda alguna se genera por la presencia de algún riesgo psicosocial, es importante manifestar que el desempeño no solo se lo evalúa de manera cuantitativa, sino que también debe ser evaluado cualitativamente, ya que las características propias de cada trabajador y sus competencias son un factor determinante a medir en un puesto de trabajo.

La mayoría de los gerentes consideran que un buen desempeño implica obtener buenos resultados en las primeras dos dimensiones y evitar la tercera. El individuo que realiza muy bien las tareas fundamentales del puesto, pero que es grosero y agresivo con sus compañeros, no sería considerado un buen trabajador en la mayoría de las organizaciones; por otro lado, incluso el colaborador más agradable y alegre que no logra cumplir con las tareas básicas tampoco es un buen empleado (Robbins y Judge 2013, 555).

1.7. Motivación intrínseca

Cuando las personas se encuentran intrínsecamente motivadas, buscaran desempeñarse de forma adecuada ya sea porque disfrutan llevar a cabo las tareas reales o porque disfrutan el reto de completar con éxito la tarea. Cuando se encuentran extrínsecamente motivadas, no disfrutan las tareas en particular, pero se encuentran motivadas para desempeñarse bien con el fin de recibir algún tipo de recompensa o evitar consecuencias negativas (Deci y Ryan, 1985). La gente que se encuentra intrínsecamente motivada no necesita recompensas externas como un pago o premio. De hecho, que les paguen por algo que disfrutan puede reducir su satisfacción y motivación intrínseca (Deci, Koestner y Ryan, 1999) (Aamodt 2010, 331).

1.8. Necesidades de logro y poder

Una teoría que desarrollo McClelland (1961) sugiere que los empleados difieren en el grado en el que se motivan por las necesidades de logro, afiliación y poder. Los empleados que tienen una fuerte necesidad de logro se motivan con puestos que implican un reto y sobre los cuales tienen algún control, mientras que los que tienen

necesidades de logro mínimas se satisfacen más cuando los puestos involucran poco reto y tienen alta probabilidad de éxito. Por el contrario, quienes tienen una fuerte necesidad de afiliación se motivan con puestos en los que pueden trabajar con otros y ayudarles. Finalmente, quienes tienen una fuerte necesidad de poder se encuentran motivados por el deseo de influir en otros en lugar de simplemente ser exitosos (Aamodt 2010, 332).

1.9. Rotación del personal

Como ocurre con todos los sistemas, la organización tiene uno o varios objetivos por alcanzar. El sistema es eficaz en la medida en que alcanza esos objetivos con un mínimo de recursos, esfuerzos y tiempo. Una de las principales dificultades que subyacen en la administración de un sistema es medir y evaluar con exactitud su funcionamiento a través de resultados, y la adecuada utilización de los recursos. En la medida en que los resultados de un sistema no sean satisfactorios, que sus recursos no se utilicen de manera adecuada, deben tomarse medidas orientadas a corregir los inconvenientes y ajustar su funcionamiento (Chiavenato 2000, 194).

“Lo ideal sería crear un subsistema de control automático (feedback) capaz de almacenar, procesar y recuperar las informaciones acerca del funcionamiento del sistema, que permitiera diagnosticar los correctivos y ajustes necesarios y evaluar la efectividad de los mismos para mejorar el desempeño del sistema” (Chiavenato 2000, 194).

“La rotación de personal no es una causa, sino un efecto de ciertos fenómenos producidos en el interior o el exterior de la organización, que condicionan la actitud y el comportamiento del personal. Por lo tanto, es una variable dependiente (en mayor o menor grado) de los fenómenos internos o externos de la organización” (Chiavenato 2000, 195).

“Como fenómenos externos pueden citarse la situación de oferta y demanda de recursos humanos en el mercado, la situación económica, las oportunidades de empleo en el mercado laboral, etc” (Chiavenato 2000, 195).

Entre los fenómenos internos, pueden mencionarse:

- Política salarial de la organización
- Política de beneficios sociales
- Tipo de supervisión ejercido sobre el personal
- Oportunidades de progreso profesional ofrecidas por la organización
- Tipo de relaciones humanas existentes en la organización
- Condiciones físicas del ambiente de trabajo
- Moral del personal de la organización

- Cultura organizacional de la empresa
- Política de reclutamiento y selección de recursos humanos
- Criterios y programas de capacitación y entrenamiento de los recursos humanos
- Política disciplinaria de la organización
- Criterios de evaluación del desempeño
- Grado de flexibilidad de las políticas de la organización

Dentro de la rotación del personal existen distintas causas por las cuales se genera, entre las cuales se pueden mencionar dentro de las más comunes están:

Una de las causas que puede generar la rotación del personal en la organización es la insatisfacción laboral sobre todo si la persona insatisfecha constituye un recurso humano altamente demandado, estableciéndose una competencia entre oferta y demanda donde es el trabajador quién tomará la decisión final y donde la satisfacción juega un importante papel en dicha elección (Puchol 1994, 200).

La satisfacción es la diferencia de la cantidad de recompensas que reciben los trabajadores y la cantidad que piensan debían recibir, es más una actitud que un comportamiento. Entre los factores más importantes que hacen que un trabajador se sienta satisfecho se encuentran; trabajos interesantes, recompensas justas y equitativas, condiciones laborales adecuadas y buenos compañeros de trabajo (Robbins 1999, 24).

“Una de las formas más frecuentes de manifestarse la insatisfacción consiste en el abandono de la organización que se comienza con la búsqueda de otro empleo y que culmina con la renuncia cuando aparece lo que el trabajador está buscando” (Robbins 1999, 25).

Las salidas que ponen de manifiesto una ineficiente gestión de los recursos humanos son las relacionadas con los motivos personales y laborales aunque en algunas de nuestras organizaciones existe una tendencia a reflejar estas salidas como decisión del trabajador ocultando el verdadero motivo de las salidas, tergiversando así la situación real, en otros casos es el propio trabajador el que oculta el motivo real de su salida con el único fin de poder marcharse lo más rápidamente posible y de esta forma no perder el nuevo empleo que ha encontrado (Cuesta 1990, 68).

Se dice que la rotación o fluctuación puede ser real o potencial, la primera es la salida consumada ante lo cual no se puede tomar ninguna medida pues el trabajador ya se ha marchado, el segundo tipo de salida está relacionada con el deseo latente del trabajador de marcharse el cuál no se ha hecho efectivo por no haber encontrado aquél empleo que reúna los requisitos que está buscando y que se corresponda con las expectativas que esa persona tiene ambos tipos de salidas pueden ser cuantificadas a través de diferentes indicadores los cuales no abordaremos en este trabajo (Cuesta 1990, 70).

La fluctuación real puede tomar para su medición los registros de personal que existen en la organización, mientras que la potencial presupone la utilización de

encuestas o entrevistas, para ser detectada. Si bien es importante conocer y medir la fluctuación real es más importante el estudio de la fluctuación potencial la cual en cualquier momento se convierte en una salida definitiva por ello se dice que esta última tiene un carácter preventivo (Cuesta 1990, 77).

Una vez tomada la decisión por parte del trabajador de abandonar la empresa, muy difícilmente se logrará que la persona desista de dicha decisión, por lo que se deben tomar medidas para durante una fluctuación potencial, en las cuales se tomarán en cuenta situaciones como motivación, satisfacción, entre otros factores que están influyendo en la toma de decisión del trabajador (Cuesta 1990, 78).

El estudio de la fluctuación potencial pone al descubierto los motivos por los cuales algunas personas desean marcharse de la organización y conociendo los mismos se puede trabajar en la búsqueda de soluciones y lograr que esos trabajadores no causen baja de la organización pues en la mayoría de los casos constituyen los más capaces y calificados (Cuesta 1990, 78).

¿Cuáles son las causas más frecuentes que provocan la rotación o fluctuación laboral en nuestras empresas?

Una de las causas más comunes que desde el punto de vista laboral han aumentado la rotación laboral en nuestras organizaciones en los últimos años es la relacionada con el contenido del trabajo y los salarios cuando esta relación no se corresponde, el trabajador tratará de buscar una solución a esta situación dentro o fuera de su centro laboral (Cuesta 1990, 78).

“Otra de las causas que comúnmente reflejan las investigaciones relacionadas con las salidas de los trabajadores son las condiciones laborales. Cuando el ambiente laboral donde el trabajador desempeña su labor no es el más adecuado hace que este se sienta insatisfecho y en casos extremos conduce a la rotación laboral” (Cuesta 1990, 78).

Otra causa está relacionada con el sistema de estimulación moral y material vigente en la empresa que hace que los trabajadores se desmotiven y decidan marcharse de la misma.

Otro motivo que aducen los trabajadores es que consideran que el sistema de pago vigente no se corresponde con el esfuerzo realizado y con los resultados obtenidos sobre todo en trabajos manuales y altamente monótonos (Cuesta 1990, 78).

En algunos casos también se reflejan las pocas posibilidades de superación y promoción que les brinda la entidad y también inconformidad con los métodos y

estilos de dirección. Así como los escasos beneficios, servicios y prestaciones que se les brindan por pertenecer a la entidad en cuestión.

Todos estos motivos conducen a la desmotivación e insatisfacción laboral aumentando la rotación laboral, (Scwerett, 1981). Los motivos personales más frecuentes lo constituyen los problemas con la vivienda, la carencia de círculos infantiles que garanticen el cuidado de los niños, la atención a familiares enfermos, las salidas del país, lejanía del centro de trabajo y problemas con el transporte (Cuesta 1990, 80).

Dentro de las posibles razones para que se ponga en manifiesto la rotación del personal, es importante manifestar el papel que desempeña la cultura organizacional, para lo cual existen algunos conceptos que son prudentes mencionar como:

La cultura organizacional es la manera en que actúan los integrantes de un grupo u organización y que tiene su origen en un conjunto de creencias y valores compartidos. Kotter la define como “el grupo de normas o maneras de comportamientos que un grupo de personas han desarrollado a lo largo de los años” (Ritter 2008, 53).

“De igual manera se puede manifestar que es el conjunto de valores, necesidades, expectativas, creencias, políticas y normas aceptadas y practicadas por los miembros de la organización” (Schein 1991, 143).

La cultura organizacional tiene como funciones primarias la identificación, la integración, la coordinación y la motivación.

La identificación es la respuesta de ¿Quiénes somos? La identificación es la función que hace de la cultura la “personalidad de la organización”. Así como cada individuo posee un carácter específico, cada empresa posee también un perfil de personalidad propio. Este perfil potencia, por un lado, el reconocimiento de la empresa por parte de terceros y, por el otro, establece posibilidades de identificación para los propios miembros, aumentando su autoconciencia (Ritter 2008, 56).

La integración corresponde a la función integrativa que se manifiesta a través del consenso de los supuestos básicos. De este modo, la cultura reasegura el entendimiento básico común, por ejemplo, sobre cuestiones fundamentales de organización. Es el ¿Qué nos une?, ¿Cómo nos entendemos mutuamente? (Ritter 2008, 57).

La coordinación responde al ¿Qué y cómo debo hacerlo?, ya que coordina los procedimientos en cuanto a la aplicación de las normas y los valores. La función coordinadora de la cultura permite delegar en los empleados mayor libertad de acción y de decisiones, dado que ellos mismos alinean, por convencimiento propio, su comportamiento a los valores y objetivos de la organización. De este modo, la cultura alivia circunstancialmente la presión de la toma de decisiones de los gerentes (Ritter 2008, 57).

La motivación es la función del “*just do it*”. La cultura organizacional le da sentido al trabajo por lo que es o puede ser un potente motivador hacia el interior de la

organización, legitimando al mismo tiempo el proceder hacia fuera. Los individuos comparten, como comunidad de valores compartidos, nociones sobre qué está bien y qué no, qué lleva al éxito y qué al fracaso, etc (Ritter 2008, 58).

1.10. ISTAS 21

1.10.1. Norma técnica de prevención

NTP 703: El método COPSOQ (ISTAS21, PSQCAT21) de evaluación de riesgos psicosociales.

1.10.2. Organización del trabajo, factores psicosociales, estrés y salud

Los factores psicosociales son aquellas características de las condiciones de trabajo y, sobre todo, de su organización que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos a los que también llamamos estrés. En términos de prevención de riesgos laborales, los factores psicosociales representan la exposición, la organización el trabajo el origen de ésta, y el estrés el precursor del efecto (enfermedad o trastorno de salud que pueda producirse) (Istas 2004, 13).

La relación entre la organización del trabajo y la salud no parece tan evidente como la que existe entre otros factores de riesgo (el ruido, por ejemplo) y la salud. Los efectos de la organización del trabajo son más intangibles e inespecíficos, y se manifiestan a través de procesos psicológicos conocidos popularmente como «estrés» e incluyen diversos aspectos de la salud, tanto física como mental y social (Istas 2004, 13).

Diversos procesos psicológicos estrechamente relacionados entre sí están en la base de la relación entre la organización del trabajo y la salud. Se trata de mecanismos emocionales (sentimientos de ansiedad, depresión, alienación, apatía, etc.), cognitivos (restricción de la percepción, de la habilidad para la concentración, la creatividad o la toma de decisiones, etc.), conductuales (abuso de alcohol, tabaco, drogas, violencia, asunción de riesgos innecesarios, etc.) y fisiológicos (reacciones neuroendocrinas). Estos mecanismos, a los que, como hemos dicho, también denominamos estrés, puede ser precursores de enfermedad bajo ciertas circunstancias de intensidad, frecuencia y duración, y ante la presencia o ausencia de otras interacciones (Istas 2004, 13).

1.10.3. El estrés laboral y la salud

El estrés en el trabajo ha sido recientemente definido como «un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación» (Istas 2004, 13).

1.10.4. Los estresores: los factores psicosociales

Estamos hablando básicamente del bajo control sobre el contenido de las tareas, las altas exigencias psicológicas o el bajo apoyo social de los compañeros y de los

superiores. Más recientemente, de la misma manera se dispone de información la cual arroja resultados de que la escasez de recompensas o compensaciones también afecta la salud (Istas 2004, 14).

1.10.5. Control sobre el contenido

El control sobre el contenido del trabajo implica dos sub dimensiones: oportunidad de desarrollar las habilidades propias, en la doble vertiente de obtener y mejorar las capacidades suficientes para realizar las tareas y de hacer un trabajo en el que se tiene la posibilidad de dedicarse a aquello que mejor se sabe hacer (trabajos creativos y variados) y autonomía, capacidad de decisión sobre las propias tareas y sobre las de la unidad o departamento. Es también importante el control sobre las pausas y sobre el ritmo de trabajo (Istas 2004, 14).

El control en el trabajo suele ser la dimensión más importante cuando se considera cada una de ellas por separado. El control en el trabajo se relaciona con la clase social y el género, de forma que los trabajadores que realizan tareas de ejecución tienen un nivel de control inferior al de los trabajadores que realizan tareas de diseño o planificación y las mujeres suelen tener niveles de control inferiores a los de los hombres de la misma clase social, ocupación y categoría (Istas 2004, 16).

1.10.6. Exigencias psicológicas

1.10.6.1. Cuantitativas

Las exigencias psicológicas tienen una doble vertiente: cuantitativa y cualitativa. Desde el punto de vista cuantitativo, las exigencias psicológicas se refieren al volumen de trabajo con relación al tiempo disponible para hacerlo (presión de tiempo) y las interrupciones que obligan a dejar momentáneamente las tareas y volver a ellas más tarde (Istas 2004, 15).

Las exigencias psicológicas cuantitativas se definen como la relación entre la cantidad o volumen de trabajo y el tiempo disponible para realizarlo. Si el tiempo es insuficiente, las altas exigencias se presentan como un ritmo de trabajo rápido, imposibilidad de llevar el trabajo al día o acumulación de trabajo, y también puede tener relación con la distribución temporal irregular de las tareas. También puede ocurrir la situación contraria, que las exigencias sean limitadas o escasas (Istas 2004, 32).

1.10.6.2. Cualitativas

Desde el punto de vista cualitativo, las exigencias psicológicas se refieren a algunos aspectos de la naturaleza de éstas: el trabajo emocional (trabajo que expone a las personas a procesos de transferencia de emociones y sentimientos, como todos aquellos que requieren contacto con usuarios, público y clientes), trabajo cognitivo (que requiere gran esfuerzo intelectual) o el trabajo sensorial (esfuerzo de los sentidos) (Istas 2004, 15).

1.10.6.3. Emocionales

Las exigencias emocionales incluyen aquellas que afectan nuestros sentimientos, sobre todo cuando requieren de nuestra capacidad para entender la situación de otras

personas que también tienen emociones y sentimientos que pueden transferirnos, y ante quienes podemos mostrar comprensión y compasión. Puede ser un equilibrio muy complicado, ya que el trabajador o trabajadora tiene que tratar de no involucrarse en la situación y de no confundir los sentimientos, por ejemplo, de sus clientes, pacientes o alumnos con los suyos propios. Esta situación es frecuente en las profesiones dirigidas a prestar servicios a las personas, en las que los trabajadores y las trabajadoras deben usar sus habilidades profesionales, sus capacidades personales y a la vez dejar su vida privada al margen. Pero esta diferenciación puede ser difícil si las exigencias emocionales son excesivas (Istas 2004, 34).

1.10.7. Apoyo social

“El apoyo social tiene dos dimensiones: la cantidad y la calidad de la relación social que el trabajo implica, y el grado de apoyo instrumental que recibimos en el trabajo, o sea, hasta qué punto podemos contar con que compañero y superiores nos ayuden para sacar el trabajo adelante” (Istas 2004, 15).

Estas dimensiones (control, demanda y apoyo) constituyen el modelo «demanda-control», que define cuatro grandes grupos de ocupaciones en función de los niveles de demandas psicológicas y control: activas (alta demanda, alto control), pasivas (baja demanda, bajo control), de baja tensión (baja demanda, alto control) y de alta tensión (alta demanda, bajo control) (Istas 2004, 16).

La situación más negativa para la salud se caracteriza por unas altas exigencias psicológicas y un bajo control (alta tensión). Por otro lado, el trabajo activo conduce a un mayor aprendizaje y al desarrollo de un mayor rango de estrategias de afrontamiento y participación social. El riesgo de la alta tensión aumentaría en situación de bajo apoyo social (por ejemplo, en trabajos aislados) y podría moderarse en situaciones de trabajo de alto apoyo (por ejemplo, trabajo en equipo) (Istas 2004, 16).

En los últimos años, diversos estudios muestran el efecto negativo sobre la salud de la falta de recompensas o compensaciones del trabajo. Por recompensas del trabajo consideramos el control de estatus, la estima y el salario. El control de estatus incluye la estabilidad laboral, los cambios no deseados, la falta de perspectivas de promoción y la inconsistencia de estatus (realización de una tarea que está por debajo de la propia cualificación) (Istas 2004, 16).

Las exigencias psicológicas, el control sobre el contenido del trabajo, el apoyo social en el trabajo y las recompensas o compensaciones del trabajo son los cuatro ejes básicos que explican el efecto de los riesgos psicosociales sobre la salud. Los trastornos asociados incluyen un amplio abanico que va desde los situados en la esfera psicológica a corto plazo (ansiedad, depresión, insatisfacción laboral, trastornos psicosomáticos) hasta los de la esfera biológica a más largo plazo (trastornos cardiovasculares y úlceras de estómago, por ejemplo), efectos en los que el estrés tendría el papel de precursor (Istas 2004, 16).

1.10.8. Inseguridad

Esta dimensión va más allá de la inseguridad contractual para incluir la inseguridad sobre otras condiciones de trabajo: cambios de jornada y horario de trabajo, salario y forma de pago, movilidad funcional o de departamento contra la voluntad de los

trabajadores y trabajadoras. La alta inseguridad en el trabajo supone una situación de riesgo para la salud (Istas 2004, 16).

1.10.9. Estima

“La estima incluye el respeto y el reconocimiento, el apoyo adecuado y el trato justo. Según el «modelo esfuerzo-recompensa», la interacción entre un esfuerzo elevado y un bajo nivel de recompensas a largo plazo representa la situación de mayor riesgo para la salud” (Istas 2004, 16).

La estima es otro de los componentes de la dimensión de compensaciones del trabajo integrante del modelo «esfuerzo-compensaciones» comentado anteriormente. La estima incluye el reconocimiento de los superiores y del esfuerzo realizado para desempeñar el trabajo, recibir el apoyo adecuado y un trato justo en el trabajo. La estima representa una compensación psicológica obtenida de manera suficiente o insuficiente a cambio del trabajo realizado y constituye, juntamente con las perspectivas de promoción, la seguridad en el empleo y las condiciones de trabajo, y un salario adecuado a las exigencias del trabajo, la base de las compensaciones del modelo de Siegrist ya comentado (Istas 2004, 48).

1.10.10. Doble presencia

Esta «doble jornada» laboral de la mayoría de mujeres trabajadoras es en realidad una «doble presencia», pues las exigencias de ambos trabajos (el productivo y el familiar y doméstico) son asumidas cotidianamente de manera sincrónica (ambas exigencias coexisten de forma simultánea). La organización del trabajo productivo (la cantidad de tiempo a disposición y de margen de autonomía sobre la ordenación del tiempo) puede facilitar o dificultar la compatibilización de ambos. Precisamente por su carácter sincrónico, estas exigencias resultan difíciles de medir a través de las habituales medidas de tiempo o cargas de trabajo que siguen la lógica diacrónica propia del trabajo productivo (unas tareas se suceden a las otras consecutivamente, pero no simultáneamente) (Istas 2004, 32).

Para explicar la salud de las mujeres trabajadoras es fundamental comprender esta doble carga de trabajo. Unas y otras exigencias interaccionan e influyen sobre la salud de las mujeres. Para medir tales cargas, es necesario tener en cuenta su carácter sincrónico (Istas 2004, 32).

1.10.11. Influencia

La influencia en el trabajo es tener margen de decisión, de autonomía, respecto al contenido y las condiciones de trabajo (orden, métodos a utilizar, tareas a realizar, cantidad de trabajo...). La influencia en el trabajo es una de las dimensiones centrales en relación con el medio ambiente psicosocial. Una larga serie de investigaciones han demostrado que una baja influencia en el trabajo aumenta el riesgo de diversas enfermedades (cardiovasculares, psicósomáticas, trastornos musculoesqueléticos, de salud mental...), estrés, bajas por enfermedad (Istas 2004, 37).

1.10.12. Control sobre los tiempos

Esta dimensión complementa la de influencia con relación al control sobre los tiempos a disposición del trabajador. En el trabajo ejercemos un determinado poder de decisión sobre nuestros tiempos de trabajo y de descanso (pausas, fiestas, vacaciones...). El control sobre los tiempos de trabajo representa una ventaja en relación con las condiciones de trabajo (decidir cuándo hacemos una pausa o podemos charlar con un compañero...) y también con las necesidades de conciliación de la vida laboral y familiar (ausentarse del trabajo para atender exigencias familiares, escoger los días de vacaciones...). Se ha podido comprobar en muchas investigaciones una relación entre un bajo nivel de libertad respecto al tiempo de trabajo e indicadores de salud, estrés y satisfacción laboral (Istas 2004, 39).

1.10.13. Calidad del liderazgo

El papel de la dirección y la importancia de la calidad de dirección para asegurar el crecimiento personal, la motivación y el bienestar de los trabajadores es un tema de importancia crucial en la literatura de management y de dirección de recursos humanos, y en general se tiende a recomendar el rol de líder más que el de jefe para las tareas de dirección, aunque su puesta en práctica es más bien escasa en este país (Istas 2004, 44).

Capítulo segundo

2.1. Aplicación

Se trata de un instrumento diseñado para cualquier tipo de trabajo. El cuestionario incluye 20 dimensiones psicosociales laborales, que cubren el mayor espectro posible de la diversidad de exposiciones psicosociales que puedan existir en el mundo del empleo actual, más la dimensión doble presencia, relacionada con la doble jornada laboral y doméstica de la mayoría de mujeres trabajadores. La relevancia para la salud de todas y cada una de estas dimensiones entre las diferentes ocupaciones y sectores de actividad puede ser distinta (por ejemplo, la exposición a exigencias psicológicas emocionales es más relevante en trabajos con clientes que entre operarios industriales), pero el uso de las mismas definiciones e instrumento de medida posibilita las comparaciones entre todas ellas. Este hecho es de vital importancia para la investigación (pues podremos disponer de resultados en poblaciones diferentes, pero obtenidos mediante los mismos métodos), y para la prevención en distintos aspectos (Istas 2004, 21).

De un lado, facilita la contextualización poblacional de los resultados específicos obtenidos en cada empresa u permite comparar distintas unidades de éstas entre sí, aunque en estas unidades existan poblaciones y actividades distintas. Esto supone la mejor base de información posible para la priorización de problemas y actividades preventivas en las empresas que, de hecho, constituyen en sí mismas unidades de gestión integradas (Istas 2004, 21).

2.2. Valores de referencia

La versión de prueba fue administrada a un grupo de personas trabajadoras de Cataluña y Navarra seleccionadas por conveniencia (N=85) por monitores entrenados que registraron las dudas sobre el significado o sentido de cualquier palabra o ítem y midieron el tiempo de respuesta. La muestra de conveniencia incluyó personas que trabajaban en todos los grandes sectores de actividad, no sindicalizadas y sin formación específica en prevención de riesgos laborales. Se primó la presencia de personas de perfiles contrapuestos en cuanto a edad (jóvenes y mayores), sexo (hombres y mujeres), cualificación del trabajo (altamente cualificados y no cualificados), empleo (fijos y temporales) y exposición a exigencias psicológicas (emocionales, sensoriales y cognitivas). Uno de los participantes era un trabajador inmigrante con un pobre dominio de la lengua castellana (Istas 2004, 23).

La validez de contenido del (CoPsoQ) había sido analizada previamente por los autores daneses mediante el juicio de expertos y el contraste con la bibliografía y conocimientos previos. Para el estudio de la validez de constructo, de la fiabilidad y para la reducción de escalas de la versión castellana, sobre la base de la cual se confeccionaron las versiones media y corta, se realizó una encuesta representativa de la población ocupada en la Comunidad Foral de Navarra (N=859), en la que se obtuvo la información referente a la totalidad de las escalas largas⁵⁷. El muestreo fue polietápico, muestreándose aleatoriamente empresas (base: censo de empresas de la CF de Navarra) y estableciéndose cuotas (base: encuesta de población activa de los dos trimestres anteriores) por sector de actividad económica (grandes grupos), sexo, grupos de edad (3 grupos), categoría profesional (5 categorías) y tamaño de empresa (2 grupos). La asignación de los individuos a la muestra fue realizada aleatoriamente

por los entrevistadores, una vez éstos en las empresas, sobre la base de las cuotas asignadas (Istas 2004, 24).

2.3. Validación cuestionario Chile

El proceso de validación y estandarización del instrumento se realizó en cuatro etapas:

- Validación de contenido;
- Adaptación semántica;
- Validación de constructo, de criterio y fiabilidad; y
- Estandarización a la población chilena.

2.4. Descripción del instrumento ISTAS 21

Se utilizó la versión larga del Cuestionario ISTAS 21, provista directamente por sus autores 29. Este instrumento evalúa 5 dimensiones, que a su vez contienen varias sub-dimensiones. Cada pregunta tiene 5 opciones, con una puntuación de 0 a 4. El mayor puntaje indica un mayor riesgo. Los puntajes se expresan como porcentaje del máximo valor que es posible alcanzar.

2.5. Validación de contenido

Se realizó un taller con 26 expertos de diversas instituciones públicas, privadas, académicas y sindicales, relacionadas con el tema. Los autores del instrumento ISTAS 21 participaron a través de teleconferencia. El grupo de expertos decidió mantener las mismas dimensiones y sub-dimensiones, agregó 7 preguntas (en 6 sub-dimensiones) y modificó el lenguaje en otras 28 preguntas (dentro de 14 sub-dimensiones), dando origen a una versión preliminar del cuestionario.

2.6. Adaptación semántica

Para esta etapa, la versión preliminar fue aplicada a una muestra intencionada de 50 personas, hombres y mujeres, que representaban todas las categorías ocupacionales planteadas por la OIT (CIUO-08, Clasificación Internacional Uniforme de Ocupaciones). Se realizaron modificaciones en 25 preguntas, dentro de 14 sub-dimensiones.

2.7. Validación de constructo, de criterio y fiabilidad

Se diseñó una muestra representativa de los trabajadores del país, estratificada en base a las ramas de actividad económica que son consideradas por el INE (10 grupos) y por sexo. Se utilizó una estrategia de muestreo polietápica, en cinco ciudades del país (Antofagasta, Coquimbo, Santiago, Rancagua y Concepción). Se escogió una muestra de hogares; usando los mapas de las ciudades, se seleccionaron al azar las manzanas y luego las casas. Dentro de cada casa, se usó una tabla de Kish para seleccionar una persona. Cada encuestador debía completar una cuota de entrevistas por sexo y por rama de actividad económica. La muestra final fue de 1.557 trabajadores, con 535 mujeres (34,4%). Las edades fluctuaron entre los 18 y 80 años, con un promedio de $37,0 \pm 12,1$ años. El promedio para el número de años de estudio fue de $14,4 \pm 3,5$, con una mediana en 15 años.

Análisis de la heterogeneidad de los ítems. Los 97 ítems de la versión preliminar del instrumento resultaron ser heterogéneos. Ninguno mostró más de 80% de las respuestas en una sola de las opciones. Correlación ítem-test. El análisis de correlación (prueba de Spearman) muestra que cada ítem está asociado positiva y significativamente ($p < 0,05$) con la sub-dimensión a la que pertenece y con la dimensión respectiva. De igual forma, todas las sub-dimensiones se asociaron en forma positiva y de manera significativa ($p < 0,05$) con sus respectivas dimensiones.

Análisis factorial. Se utilizó el método de análisis factorial de componentes principales, con una solución final basada en una rotación Equamax.

De esta forma se minimizó tanto el número de variables que saturan alto en un factor, como el número de factores necesarios para explicar una variable. Se excluyeron los factores que no superen el criterio de la raíz latente y no se consideraron en la interpretación de contenidos las saturaciones inferiores a 0,30. La pertinencia de realizar un análisis factorial se evaluó con el índice de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Okin (KMO).

Capítulo tercero

3.1. Metodología de la investigación

El universo de estudio de esta investigación estuvo determinado por los colaboradores del área administrativa de la empresa Revestisa Cía. Ltda., de la ciudad de Quito, que está conformada por 26 colaboradores, a los cuales se considera que será de fácil acceso para aplicar las herramientas de investigación pertinentes.

En esta etapa se establece que la investigación cumplió con las siguientes características:

Investigación Descriptiva: “Porque busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población” (Hernández 2010, 80), analizará las variables de la investigación basada en determinar los factores de riesgo psicosocial y como estos influyen en el desempeño laboral y la rotación del personal.

Según lo planteado en esta investigación, cabe mencionar que ésta es de tipo cualitativo, ya que se fundamenta en un proceso inductivo en el cual se explora y se describen las características propias de los riesgos psicosociales y cuantitativa porque usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis y procesamiento de los resultados para establecer patrones de comportamiento (Hernández 2010, 15).

Una vez realizada la identificación y priorización de riesgos psicosociales, se analizarán las consecuencias que cada uno de ellos provoca en su desempeño y la rotación del personal, para así proponer un plan de prevención, el cual consistirá en recomendaciones que se deben tomar para prevenir y disminuir el impacto de los mismos en el desempeño.

3.2. Técnica e instrumento

Entre las técnicas de recolección de información que se utilizó fue la encuesta, para conocer los datos requeridos en la investigación y el instrumento a utilizar fue el cuestionario ISTAS 21 para la evaluación de riesgos psicosociales y un cuestionario de salida elaborado por la propia organización, con el fin de obtener datos probablemente relacionados con su salida y con los riesgos psicosociales.

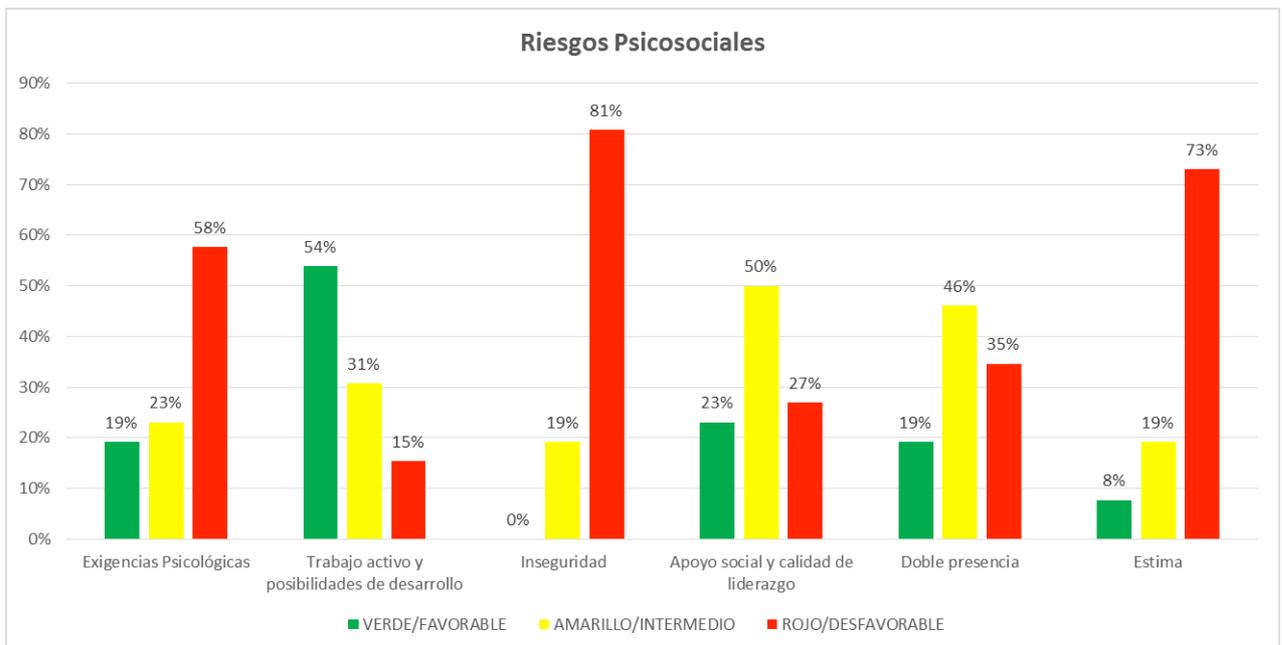
Para medir los riesgos psicosociales se utilizó el cuestionario ISTAS 21, el mismo que consta de 38 preguntas y 6 apartados o dimensiones psicosociales entre las cuales están exigencias psicológicas, trabajo activo y posibilidades de desarrollo, apoyo social y calidad de liderazgo, inseguridad, doble presencia y estima.

El cuestionario de salida que se utiliza en la organización consta de 5 dimensiones entre las que constan grado de satisfacción laboral, relaciones con sus compañeros de trabajo, relaciones con los superiores, satisfacción con la remuneración y niveles de comunicación, con calificaciones establecidas con una escala de Liker comprendidas entre excelente, bueno, regular y malo, esta encuesta de salida es importante para poder determinar las dimensiones relacionadas con los riesgos psicosociales.

3.3. Análisis de resultados

Una vez realizada la aplicación del cuestionario ISTAS 21 a la población encuestada, se hizo el análisis de cada una de las dimensiones psicosociales del cuestionario, obteniéndose los siguientes resultados:

8. Análisis de resultados cuestionario Istars21

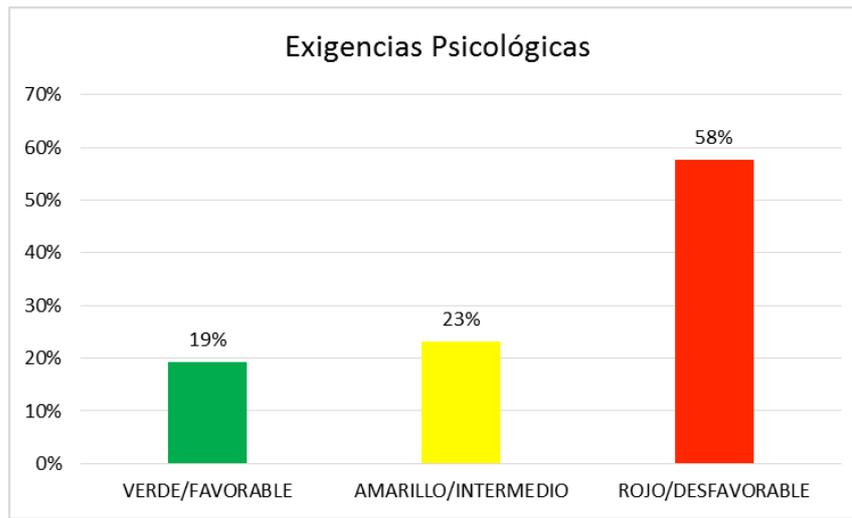


Fuente: Cuestionario aplicado Istars 21
Elaboración propia

Es importante manifestar que una vez realizado el análisis podemos llegar a las siguientes conclusiones o interpretaciones del mismo, las cuales serán de vital importancia para la posterior propuesta de solución.

3.3.1. Exigencias psicológicas

9. Análisis Exigencias Psicológicas



Fuente: Cuestionario aplicado Ista 21
Elaboración propia

Dentro de exigencias psicológicas, las cuales hacen referencia a:

El trabajo emocional (trabajo que expone a las personas a procesos de transferencia de emociones y sentimientos, como todos aquellos que requieren contacto con usuarios, público y clientes), trabajo cognitivo (que requiere gran esfuerzo intelectual) o el trabajo sensorial (esfuerzo de los sentidos) (Ista 2004, 15).

Los porcentajes obtenidos fueron los siguientes:

Favorable: 19%

Intermedio: 23%

Desfavorable: 58%

Esto nos indica que la dimensión exigencias psicológicas, se encuentran en un rango desfavorable para los colaboradores, generando malestar en los mismos, insatisfacción laboral, bajo desempeño, pudiendo desencadenar a largo plazo diversas afecciones en la salud de los trabajadores.

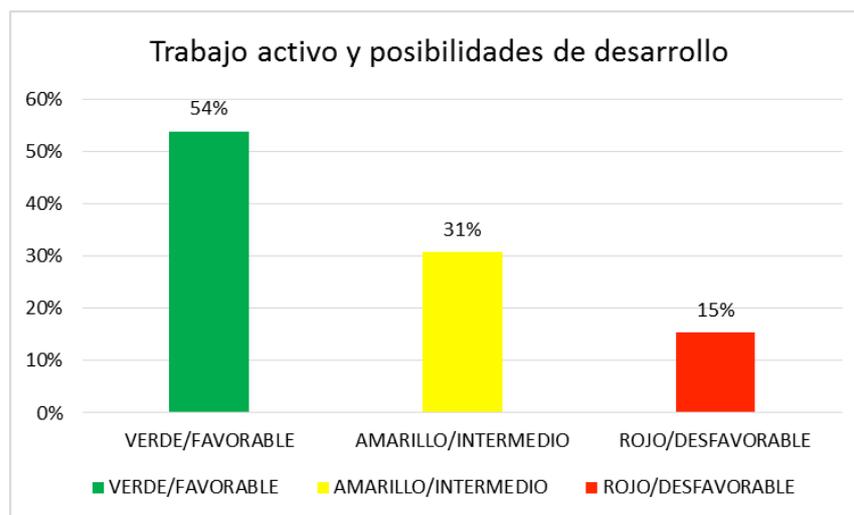
El trabajo emocional es agotador, es causa de estrés, que puede generar pérdida de sueño, problemas digestivos, y en ciertos casos que cada día se vuelven

más comunes el denominado síndrome de Burnout, que es el desgaste profesional, que con lleva a la persona a presentar cambios en su personalidad, estar a la defensiva, ser agresivo, tener un desgaste emocional desproporcionado, falta de motivación absoluta para realizar las tareas.

Exigencias psicológicas con el 58% en situación desfavorable para los trabajadores hace referencia a contabilidad y al departamento técnico en donde están involucrados los operarios de pintura, por las actividades que se genera estos necesitan precisión y estar en constante supervisión del proceso, mientras que la parte contable deben llevar toda la información financiera de la organización, lo que demanda una mayor concentración en cada una de las actividades que se realiza.

3.3.2. Trabajo activo y posibilidades de desarrollo

10. Análisis Trabajo activo y posibilidades de desarrollo



Fuente: Cuestionario aplicado Iastas 21
Elaboración propia

En lo referente a trabajo activo y posibilidades de desarrollo se manifiesta que: “El trabajo activo conduce a un mayor aprendizaje y al desarrollo de un mayor rango de estrategias de afrontamiento y participación social” (Iastas 2004, 16).

Los porcentajes obtenidos fueron los siguientes:

Favorable: 54%

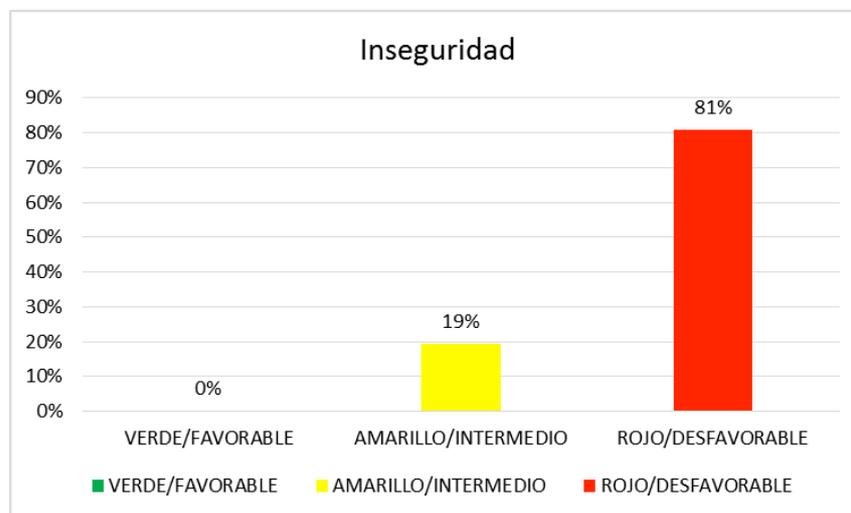
Intermedio: 31%

Desfavorable: 15%

Dentro de trabajo activo y posibilidades de desarrollo, los colaboradores se encuentran en un intervalo favorable dentro de esta dimensión de riesgo psicosocial, lo cual se manifiesta con la constante participación de los miembros de la organización en temas de importancia con la empresa, de la misma manera en los períodos de descanso, y como posibilidad de desarrollo se encuentra que el trabajo a realizar requiere que el colaborador tenga iniciativa, que las tareas asignadas tengan sentido y el empoderamiento de su actividad laboral.

3.3.3. Inseguridad

11. Análisis Inseguridad



Fuente: Cuestionario aplicado Istas 21
Elaboración propia

La inseguridad se entiende por: “Cambios de jornada y horario de trabajo, salario y forma de pago, movilidad funcional o de departamento contra la voluntad de los trabajadores y trabajadoras” (Istas 2004, 16).

Los porcentajes obtenidos fueron los siguientes:

Favorable: -----

Intermedio: 19%

Desfavorable: 81%

La situación económica que vive el país actualmente, es un factor primordial para la inestabilidad laboral, cambios de jornada de trabajo, salarios, son factores

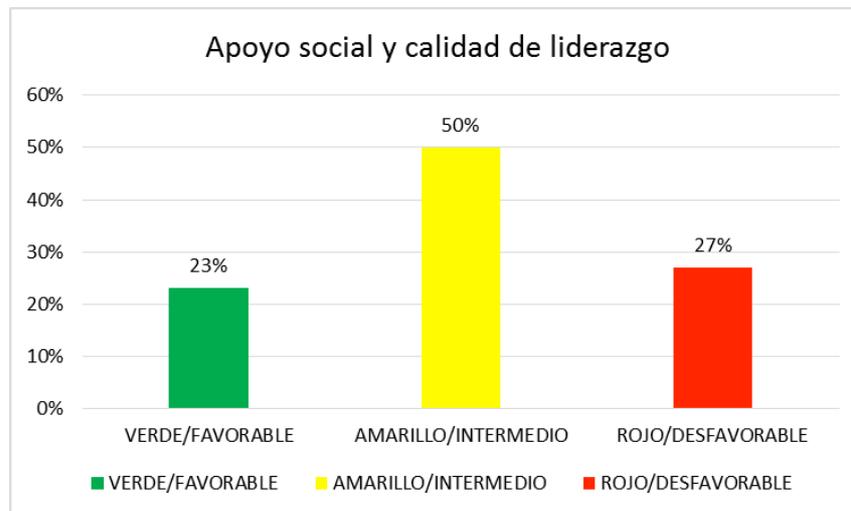
predominantes para que los colaboradores tengan la inseguridad en su puesto de trabajo actual.

Factores externos relacionados con la actividad laboral como la competencia y mano de obra extranjera generan en los trabajadores cierta expectativa de lo que podría suceder en la empresa, entendiéndose por despidos intempestivos, reducción de salarios, rotación de horarios, entre otros.

Inseguridad involucra a casi toda la organización, ya que está relacionado con los cambios actuales de la economía del país y de la misma manera al formar parte del mercado de la construcción genera una alta demanda de colaboradores para las distintas actividades a realizar, el factor económico y los bajos niveles de comunicación influyen en los porcentajes negativos de inseguridad.

3.3.4. Apoyo social y calidad de liderazgo

12. Análisis Apoyo social y calidad de liderazgo



Fuente: Cuestionario aplicado Ista 21
Elaboración propia

“El apoyo social tiene dos dimensiones: la cantidad y la calidad de la relación social que el trabajo implica, y el grado de apoyo instrumental que recibimos en el trabajo, o sea, hasta qué punto podemos contar con que compañero y superiores nos ayuden para sacar el trabajo adelante” (Ista 2004, 15).

Los porcentajes obtenidos fueron los siguientes:

Favorable: 23%

Intermedio: 50%

Desfavorable: 27%

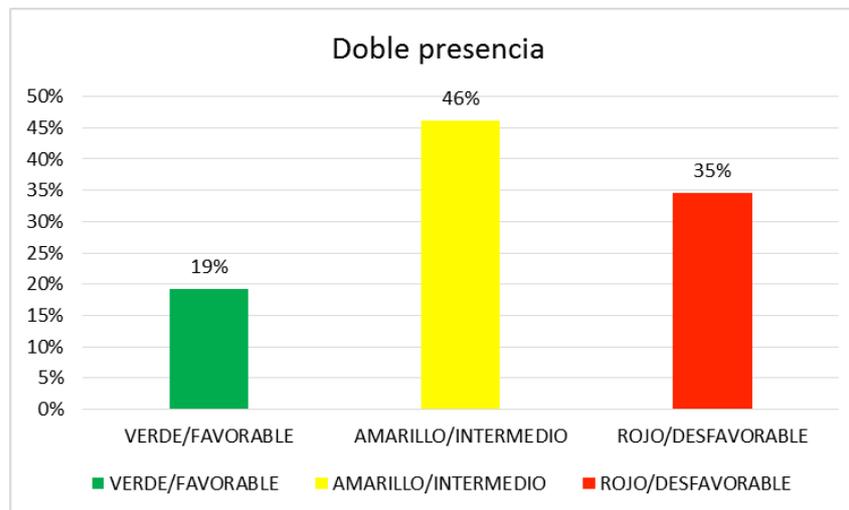
El apoyo que recibe el trabajador desde lo emocional hasta con todo lo indispensable para desempeñar a cabalidad sus actividades (materiales, instrumentos, etc), forman parte de una adecuada gestión de la organización, el trabajo en equipo y el seguimiento correspondiente por parte de los superiores o supervisores, hacen el trabajo más agradable y con la total confianza para subsanar todas las interrogantes del mismo.

Dentro de un puesto de trabajo es importante tener los materiales correspondientes para desempeñar a cabalidad todas las funciones, esto genera en el trabajador un empoderamiento con su actividad laboral.

El apoyo social está formado por el margen de autonomía que tiene el trabajador en su actividad laboral, las responsabilidades plenamente delimitadas, la información necesaria para poder llevar a cabo su actividad e inclusive si dentro de su trabajo se encuentra o no aislado de sus demás compañeros.

3.3.5. Doble presencia

13. Análisis Doble presencia



Fuente: Cuestionario aplicado Ista 21
Elaboración propia

“Esta «doble jornada» laboral de la mayoría de mujeres trabajadoras es en realidad una «doble presencia», pues las exigencias de ambos trabajos (el productivo

y el familiar y doméstico) son asumidas cotidianamente de manera sincrónica (ambas exigencias coexisten de forma simultánea)” (Istas 2004, 32).

Los porcentajes obtenidos fueron los siguientes:

Favorable: 19%

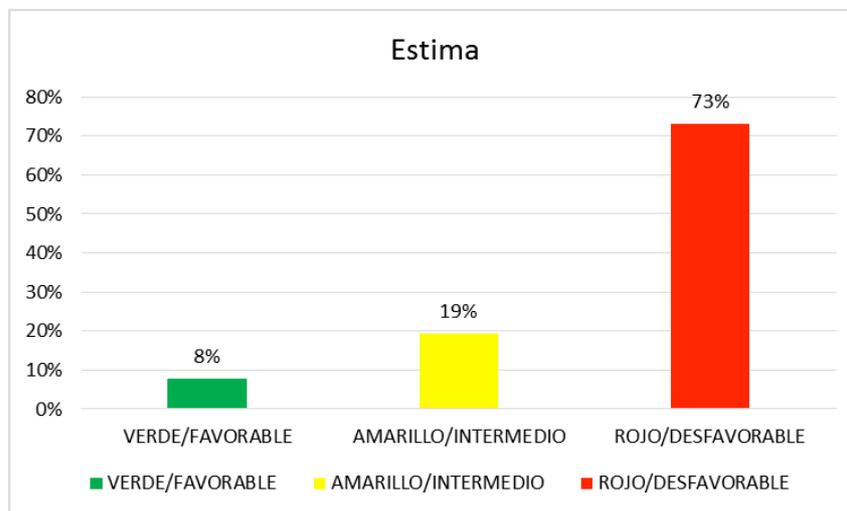
Intermedio: 46%

Desfavorable: 35%

La organización del trabajo productivo (la cantidad de tiempo a disposición y de margen de autonomía sobre la ordenación del tiempo) puede facilitar o dificultar la compatibilización de ambos. Precisamente por su carácter sincrónico, estas exigencias resultan difíciles de medir a través de las habituales medidas de tiempo o cargas de trabajo que siguen la lógica diacrónica propia del trabajo productivo, para explicar la salud de los trabajadores es fundamental comprender esta doble carga de trabajo.

3.3.6. Estima

14. Análisis Estima



Fuente: Cuestionario aplicado Istas 21
Elaboración propia

“La estima incluye el respeto y el reconocimiento, el apoyo adecuado y el trato justo. Según el «modelo esfuerzo-recompensa», la interacción entre un esfuerzo elevado y un bajo nivel de recompensas a largo plazo representa la situación de mayor riesgo para la salud” (Istas 2004, 16).

Los porcentajes obtenidos fueron los siguientes:

Favorable: 8%

Intermedio: 19%

Desfavorable: 73%

La estima representa una compensación psicológica obtenida de manera suficiente o insuficiente a cambio del trabajo realizado y constituye, juntamente con las perspectivas de promoción, la seguridad en el empleo y las condiciones de trabajo, y un salario adecuado a las exigencias del trabajo, la base de las compensaciones.

La compensación psicológica que recibe el colaborador es de suma importancia para su bienestar laboral y psíquico, ya que contribuye a la mejora de su autoestima y mejora sus condiciones relacionadas con el desempeño.

Esto coadyuva a que el colaborador tenga buena comunicación con sus superiores, compañeros de trabajo, que sienta el empoderamiento de sus actividades y reciba el trato adecuado cuando se alcanzan los objetivos y de la misma manera la retroalimentación correspondiente, se encuentran en una situación de mayor exposición todos los trabajadores del departamento técnico.

Teniendo en cuenta que para lo referente a la rotación del personal la empresa cuenta con un indicador que recoge datos de una encuesta de salida al personal, para lo cual fue necesario aplicar el estadístico Alfa de Cronbach y el procesamiento de los casos, para determinar la fiabilidad de la encuesta de salida y su relación entre las dimensiones de exigencias psicológicas, inseguridad y estima, los resultados obtenidos fueron los siguientes:

3.3.7. Procesamiento de los casos del indicador de rotación

15. Procesamiento de los casos

Resumen del procesamiento de los casos			
		N	%
Casos	Válidos	16	100.0
	Excluidos ^a	0	0.0
	Total	16	100.0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Fuente: Índice de rotación SPSS
Elaboración propia

La encuesta fue aplicada a 16 colaboradores que salieron de la empresa por parte de talento humano, quién desarrollo y aplicó esta encuesta, se realizó el procesamiento de los casos en el programa estadístico SPSS, para tener la seguridad de que ningún encuestado sea excluido en base a sus respuestas.

3.3.8. Alfa de Cronbach indicador de rotación

16. Estadísticos de fiabilidad Alfa de Cronbach

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.706	20

Fuente: Índice de rotación SPSS
Elaboración propia

Con el correspondiente procesamiento de los casos y teniendo en cuenta que el 100% de los encuestados fueron válidos, se obtuvo el Alfa de Cronbach con el programa estadístico SPSS, el cual arrojó un valor de 0.706 lo que manifiesta que el instrumento en este caso la encuesta de salida tiene confiabilidad.

Capítulo cuarto

4.1. Propuesta

Una vez identificados los riesgos, corresponde planificar la actividad preventiva, no atendiendo a criterios meramente técnicos, sino a principios de política empresarial y de gestión del personal. Se trata de incidir sobre estilos de dirección y métodos de trabajo, sobre medidas educativas y culturales, formando a todos los sujetos implicados en la organización en habilidades comunicativas o de relación interpersonal que, además de evitar un ambiente de trabajo hostil, les permita identificar a tiempo los factores premonitorios y evitar por lo tanto que se desarrollen (Ramos 2013, 139).

Entre las recomendaciones prácticas a la hora de hacer intervención psicosocial, es importante no solo realizarlas desde el punto de vista del cumplimiento de la ley, sino también desde el aspecto preventivo, por lo que es necesario manifestar lo siguiente:

Según la norma técnica de prevención NTP 944 del Instituto de Seguridad e Higiene en el Trabajo nos indica que, tanto en la literatura científica sobre evaluación de las intervenciones psicosociales como en las recopilaciones de buenas prácticas y estudios de casos, se identifican una serie de elementos que suelen estar presentes en los programas de intervención exitosos. Estos elementos, con pequeñas variaciones o matices, se repiten en la mayoría de documentos, de lo que se deduce su grado de consistencia a la hora de explicar los requisitos recomendables para actuar sobre los riesgos psicosociales.

Se trata de condiciones necesarias, pero no suficientes; es decir, su presencia no garantiza mecánicamente el éxito de una intervención psicosocial, pero sí aumenta sus probabilidades. Por tanto, suponen un referente útil a la hora de diseñar intervenciones, un marco de trabajo basado en la investigación y el análisis de la realidad que puede guiar la actuación de los distintos agentes y facilitar la puesta en marcha de este tipo de programas.

4.2. Tratar los riesgos psicosociales como a los demás riesgos

Con cierta frecuencia el discurso sobre los riesgos psicosociales en el ámbito laboral ha girado entorno a dos elementos: la vulnerabilidad individual y las exposiciones extra laborales. Se impregna así el contexto en que los agentes de la prevención desarrollan su labor, colocando el foco de atención y actuación más sobre las personas que sobre las organizaciones.

No se niega la existencia de este tipo de problemas, pero se presenta como enormemente complejo su abordaje desde el ámbito de la prevención de riesgos laborales. Se emplean enfoques más propios de la clínica o de los recursos humanos que de la salud laboral, se confunden causas con consecuencias, se utilizan instrumentos que no evalúan las condiciones de trabajo o no lo hacen correctamente, se actúa sobre los comportamientos individuales y no sobre las condiciones

organizativas, se intenta disminuir los síntomas, pero no los factores de riesgo laboral (Instituto de Seguridad e Higiene en el Trabajo 2012, 1).

Después de realizado el análisis correspondiente se puede manifestar que, de las seis dimensiones psicosociales, tres se encuentran con resultados desfavorables o negativos para los trabajadores, entre las cuales se encuentran:

- Exigencias psicológicas con el 58%
- Inseguridad con el 81%
- Estima con el 73%

Para lo cual es necesario trabajar sobre estas dimensiones para mitigar sus efectos, por lo tanto la propuesta sugiere una serie de actividades las cuales servirán de ayuda para disminuir la presión en exigencias psicológicas, mejorar la estima de los colaboradores y reducir sus inseguridades, no obstante las dimensiones restantes como trabajo activo y posibilidades de desarrollo, apoyo social y calidad de liderazgo y doble presencia no dejan de ser importantes ya que forman parte de los riesgos psicosociales, pero sus intervalos están dentro de favorable e intermedio, por lo que no es necesario una intervención de manera urgente.

4.3. Objetivo General

Elaborar un plan para mitigar los efectos de los riesgos psicosociales que inciden en la rotación del personal y que afectan su desempeño.

4.4. Objetivo Específico

Elaborar actividades para disminuir la presión en exigencias psicológicas, mejorar la estima de los colaboradores y reducir la inseguridad.

4.5. Socialización

Se realizó una charla previa a la aplicación de la herramienta de evaluación, la cual consistió en explicar las características principales del cuestionario y el objetivo de dicha aplicación.

La charla se la realizó con la presencia de todas las personas que conforman la organización, es decir, los 26 trabajadores, de la misma manera se contestó a las principales interrogantes de los colaboradores.

Se explicó cada una de las dimensiones o apartados que forman parte del cuestionario ISTAS 21, con el objetivo de que las respuestas sean lo más claras posibles.

4.6. Conceptualización

Las actividades que se mencionan a continuación están diseñadas para mitigar los riesgos psicosociales, no obstante estas actividades pueden ser modificadas de acuerdo con la necesidad de la organización, siempre y cuando se cuente con el asesoramiento psicológico respectivo, las actividades están diseñadas en específico para los riesgos psicosociales con mayor exposición como son exigencias psicológicas, inseguridad y estima de los trabajadores de la empresa Revestisa Cía. Ltda., de igual manera cada actividad está diseñada desde una perspectiva psicológica que ayudará en gran parte no solo al mejoramiento en la calidad humana de los colaboradores, sino también en su desempeño laboral.

4.7. Acciones de mejora para la dimensión Exigencias Psicológicas

Dimensión Psicosocial: Exigencias Psicológicas
Resultados obtenidos: <ul style="list-style-type: none">• Favorable: 19%• Intermedio: 23%• Desfavorable: 58%
Meta: 60% favorable
Objetivo de la Actividad: <ul style="list-style-type: none">• Disminuir la presión en la dimensión social Exigencias Psicológicas.
Descripción de la Actividad: <p>Se realizarán actividades relacionadas con:</p> <ul style="list-style-type: none">• Charla de los Riesgos Psicosociales• Capacitación sobre control de tiempos y movimientos• Establecer el horario para realizar pausas activas• Balance entre lo emocional y lo laboral (charla psicológica)
Responsable: Equipo gerencial Psicóloga de la organización
Cronograma: Las fechas serán establecidas una vez se concluya la investigación y la socialización de resultados a la Gerencia.

4.7.1. Integrar la prevención psicosocial

- La evaluación psicosocial no es, en sí misma, una intervención ni resuelve la exposición a los riesgos.
- Buscar consenso sobre la necesidad de actuar preventivamente (entre dirección, trabajadores/re presentantes, SP).
- Incluir la intervención psicosocial en los procedimientos preventivos de la empresa, introducirla en la actualización del Plan de prevención.
- Introducir procedimientos que garanticen ciertas condiciones psicosociales de trabajo (recoger medidas preventivas en la negociación colectiva, implantar códigos de buenas prácticas, etc.).
- Asignar papel a las distintas áreas de la estructura en la definición, aplicación y seguimiento de medidas (Instituto de Seguridad e Higiene en el Trabajo 2012, 2).

4.8. Acciones de mejora para la dimensión Inseguridad

Dimensión Psicosocial: Inseguridad
Resultados obtenidos: <ul style="list-style-type: none">• Favorable: -----• Intermedio: 19%• Desfavorable: 81%
Meta: 50% favorable
Objetivo de la Actividad: <ul style="list-style-type: none">• Reducir la inseguridad de los colaboradores por medio de actividades relevantes a la dimensión psicosocial inseguridad, entendiéndose que inseguridad se refiere a la situación de generar dudas dentro de lo laboral en la organización.
Descripción de la Actividad: <p>Se realizarán actividades relacionadas con:</p> <ul style="list-style-type: none">• Estilos de comunicación• Compromiso organizacional• Recompensas• Motivación laboral• Pirámide de las necesidades de Maslow• Definición de responsabilidades (manual de funciones).
Responsable: Talento Humano/Psicóloga de la organización
Cronograma: Las fechas serán establecidas una vez se concluya la investigación y la socialización de resultados a la Gerencia.

4.8.1. Seguir los principios de acción preventiva

- Priorizar las medidas de prevención en origen, actuar sobre las condiciones de trabajo (básicamente organizativas) que generan la exposición a riesgo psicosocial.
- Aplicar acciones de protección y/o terapéuticas como complemento de las anteriores.
- No utilizar la ausencia de evaluación psicosocial como disculpa para la inacción: a veces con la identificación es suficiente (Instituto de Seguridad e Higiene en el Trabajo 2012, 2).

4.9. Acciones de mejora para la dimensión Estima

Dimensión Psicosocial: Estima
Resultados obtenidos: <ul style="list-style-type: none">• Favorable: 8%• Intermedio: 19%• Desfavorable: 73%
Meta: 50% favorable
Objetivo de la Actividad: <ul style="list-style-type: none">• Proporcionar herramientas para mejorar la dimensión psicosocial estima
Descripción de la Actividad: <p>Se realizarán actividades relacionadas con:</p> <ul style="list-style-type: none">• Modelo esfuerzo-recompensa (Siegrist)• Recompensas• Reconocimientos al personal• Acompañamiento y seguimiento al personal• Motivación laboral• Necesidades de Maslow
Responsable: Talento Humano/Psicóloga de la organización
Cronograma: Las fechas serán establecidas una vez se concluya la investigación y la socialización de resultados a la Gerencia.

4.9.1. Partir de situaciones reales, buscar soluciones específicas

- Utilizar instrumentos de evaluación psicosocial válidos y fiables, adecuados para los objetivos y población.
- Debe haber equilibrio entre los objetivos de salud laboral y los de otro tipo, si existen.
- Evitar la utilización de soluciones estándar, “de manual” (Instituto de Seguridad e Higiene en el Trabajo 2012, 2).

Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones

Los riesgos psicosociales se presentan en mayor o menor grado dependiendo la naturaleza de la empresa, por lo cual la importancia de su estudio y análisis, ya que se puede presentar la rotación del personal, afectar su desempeño laboral y de igual manera afecciones en la salud de los colaboradores si estos no son controlados a tiempo.

El cuestionario es de carácter anónimo y confidencial, por lo tanto, los resultados son presentados de manera general y no por individuo o colaborador de la empresa, la población encuestada fue de 26 personas, a las cuales se les brindo una charla correspondiente acerca de los factores de riesgo psicosocial, posterior a esto se procedió a la aplicación del cuestionario.

Los resultados obtenidos de exigencias psicológicas indican que la población se encuentra en un intervalo desfavorable, dentro de este riesgo psicosocial se puede manifestar que abarca todo lo relacionado con el trabajo emocional (trabajo que expone a las personas a procesos de transferencia de emociones y sentimientos, como todos aquellos que requieren contacto con usuarios, público y clientes), encontrándose en esta categoría el departamento de contabilidad y recursos humanos, de igual manera, por el trabajo cognitivo (que requiere gran esfuerzo intelectual) y el trabajo sensorial (esfuerzo de los sentidos), encontrando que la población trabajadora con más exposición son los operarios del área técnica incluido los supervisores como el técnico industrial, por lo tanto, se encuentra afectado el logro de sus actividades y objetivos laborales, siendo la principal causa para la rotación del personal.

Dentro del riesgo psicosocial trabajo activo y posibilidades de desarrollo se encuentra en un intervalo favorable lo cual manifiesta que el trabajo activo conduce a un mayor aprendizaje y al desarrollo de un mayor rango de estrategias de afrontamiento y participación social, que es importante manejarlo dentro de las organizaciones, ya que los colaboradores se sentirán parte de la empresa no solo como talento humano sino también como participes en la toma de decisiones, el saber que su trabajo ayuda de manera directa al desenvolvimiento adecuado de la

organización y el tener la posibilidad de crecimiento institucional y personal sin duda genera satisfacción en el individuo.

La inseguridad forma parte de los riesgos psicosociales y es claro manifestar que esta dimensión va más allá de la inseguridad contractual, para incluir la inseguridad sobre otras condiciones de trabajo: cambios de jornada y horario de trabajo, salario y forma de pago, movilidad funcional o de departamento contra la voluntad de los trabajadores, la alta inseguridad en el trabajo supone una situación de riesgo para la salud, la inseguridad genera un ambiente no tan favorable para el individuo, el pensar o visualizar sobre situaciones que le generen conflictos personales afecta notablemente su desempeño laboral.

Esta inseguridad se ve reflejada en el cuestionario ISTAS 21, en el cual se puede observar un porcentaje considerable de colaboradores que se encuentran en un intervalo desfavorable en relación con este riesgo psicosocial, si bien es cierto las condiciones laborales tales como: la ubicación, la carga horaria, movilidad son factores que se encuentran inmersos dentro de esta dimensión.

En lo referente a apoyo social y calidad de liderazgo se tiene dos dimensiones, la cantidad y la calidad de la relación social que el trabajo implica, y el grado de apoyo instrumental que se recibe en el trabajo, el contar con compañeros y superiores que brinden su ayuda para sacar el trabajo adelante es importante dentro de una organización o grupo de trabajo, no solo el apoyo entre compañeros es importante, sino también el apoyo del jefe o superior, esto dependerá del tipo de liderazgo que se maneje, tanto el apoyo social como la calidad de liderazgo están relacionadas con la cultura organizacional de la empresa, el apoyo social y calidad de liderazgo se encuentra en intervalo intermedio, siendo responsabilidad de los jefes el realizar el seguimiento correspondiente a la designación de tareas, para el cumplimiento de las mismas.

El tener actividades en el hogar como en el trabajo genera cierto nivel de estrés, en el mundo del trabajo actual tanto hombres como mujeres, están en las condiciones de realizar las mismas actividades y es por esta razón que la «doble jornada» laboral de la mayoría de mujeres trabajadoras, incluyéndose hombres, es en realidad una «doble presencia», pues las exigencias de ambos trabajos (el productivo y el familiar y doméstico) son asumidas cotidianamente de manera sincrónica (ambas

exigencias coexisten de forma simultánea). La organización del trabajo productivo (la cantidad de tiempo a disposición y de margen de autonomía sobre la ordenación del tiempo) puede facilitar o dificultar la compatibilización de ambos. Precisamente por su carácter sincrónico, estas exigencias resultan difíciles de medir a través de las habituales medidas de tiempo o cargas de trabajo que siguen la lógica diacrónica propia del trabajo productivo, para explicar la salud de los trabajadores es fundamental comprender esta doble carga de trabajo.

Por lo tanto, como resultado de la evaluación se ha identificado que los riesgos psicosociales se presentan con mayor frecuencia en cargos operativos, ya que están expuestos condiciones físicas cambiantes, situaciones relacionadas con el horario (cambios de horario, jornadas nocturnas), monotonía en el trabajo y el nivel de estrés propio de cada actividad, no obstante, es importante manifestar que los riesgos psicosociales se pueden presentar y estar latentes en cualquier puesto de trabajo y esto dependerá también de las características de cada persona.

Uno de los aspectos importantes dentro de cualquier ámbito laboral o social, es la estima que la sociedad o el núcleo en el cual el individuo se relaciona, se manifiesta, esto incluye el respeto y el reconocimiento, el apoyo adecuado y el trato justo a todos los colaboradores de la organización, al hacer referencia a la estima es importante mencionar que el esfuerzo genera una recompensa y viceversa por lo tanto un esfuerzo elevado y un bajo nivel de recompensas a largo plazo representa la situación de mayor riesgo para la salud.

En lo referente a la rotación del personal juega un papel importante la satisfacción que tenga el colaborador, y esto dependerá significativamente del grado en que los riesgos psicosociales estén presentes dentro del puesto de trabajo y de la organización, sin duda alguna, cuando una persona no se siente satisfecho o a gusto en su puesto de trabajo, la primera idea que tiene en mente es abandonar su trabajo y buscar uno mejor, que le proporcione las seguridades necesarias, con una buena remuneración, cerca de su lugar de residencia, y en horarios mucho más flexibles, a raíz de estas causas se genera la rotación del personal.

La presencia de estos factores de riesgo psicosocial genera en el trabajador un desgaste tanto emocional como físico que afecta a su desempeño laboral, se

considera dentro del estudio que incluso la motivación y la satisfacción laboral están comprometidas con la presencia de estos riesgos.

Se considera necesario indicar que no siempre una recompensa monetaria es lo que las personas buscan o necesitan, sino también aspectos como localización de la empresa, prestigio de la empresa, buenos compañeros de trabajo, capacitación constante, planes de desarrollo y carrera, entre otras situaciones de acuerdo a la organización.

Se confirma la hipótesis de que los factores de riesgo psicosocial como exigencias psicológicas, inseguridad y estima inciden en el desempeño y la rotación del personal del área administrativa de la empresa Revestisa Cía. Ltda., ya que la presencia de estas dimensiones de riesgo psicosocial presentó porcentajes desfavorables para los colaboradores de la organización, con lo cual se da inicio a la propuesta para mitigar estos riesgos psicosociales.

El estudio arrojó datos relevantes relacionados con la presencia de los riesgos psicosociales en la empresa Revestisa Cía. Ltda., por lo cual el plan de propuesta para mitigar los riesgos se los realizará con el seguimiento correspondiente de la psicóloga de la organización, y el compromiso de brindar las facilidades correspondientes por parte de Gerencia.

Los ambientes saludables y la buena condición de salud de los colaboradores es responsabilidad de toda la organización y son factores determinantes en el buen desempeño de sus actividades y para el rendimiento de las organizaciones.

Recomendaciones

Dentro de estas recomendaciones se planteará actividades relacionadas con los riesgos psicosociales y que se dejará establecido dentro de la empresa para su posterior ejecución en el caso de requerirlas.

Comunicar a los trabajadores sus responsabilidades, su nivel de autonomía en las tareas, cuales son los objetivos o metas a cumplir en lo referente a calidad y cantidad.

Establecer planes formativos relacionados con las necesidades de capacitación y receptando las sugerencias de los trabajadores.

Es necesario capacitar al personal en temas relacionados con riesgos psicosociales y cuáles son las repercusiones en la salud de los trabajadores y como esta afecta a la organización, fomentar la participación de los trabajadores en las distintas áreas que conforman su trabajo.

En lo referente al proceso de reclutamiento y selección, es importante establecer dentro del perfil de cargo las competencias mínimas que deberá tener el aspirante y de la misma manera establecer una evaluación para los candidatos, la cual permitirá determinar sus niveles de tolerancia a factores relacionados con el puesto de trabajo, lo que podrá reducir los índices de rotación en el cargo.

Crear una cultura de prevención frente a riesgos psicosociales, incluyendo una capacitación de inducción al personal que se incorpore a la empresa.

Establecer una cultura de medición de riesgos psicosociales cada cierto tiempo dentro de la organización o cuando la situación lo amerite.

Comprometer la participación de jefes y supervisores dentro de cada actividad para mitigar los riesgos psicosociales y de la misma manera interactuar directamente en la resolución de conflictos.

Realizar periódicamente actividades de sensibilización para reducir los riesgos psicosociales como pueden ser charlas, semana de la prevención de riesgos psicosociales, para concientizar a todos los colaboradores de la empresa.

Crear canales de comunicación que sean más accesibles para la resolución de problemas dentro de cada puesto de trabajo.

Fomentar la participación en talleres referentes a desarrollo personal, competencias sociales e inclusive programas para evitar el alcoholismo y el tabaquismo.

Actividades que posibiliten la toma de decisiones por parte de todos los integrantes de una determinada área de trabajo, será saludable y por lo tanto esto tendrá sus beneficios en lo relacionado a la eficiencia y eficacia de cada uno de los trabajadores y por lo tanto un aumento en la calidad de todos los niveles que comprende la organización.

Fomentar el fortalecimiento de habilidades cognitivas en los trabajadores, con el aprendizaje experimental, a través de actividades que evidencien las competencias del trabajador requeridas para cada cargo.

En lo referente a los estilos de liderazgo es prudente flexibilizar progresivamente todos aquellos estilos de liderazgo que por el contexto del trabajo suelen ser autoritarios tanto de la parte operativa como de la administrativa.

Una supervisión adecuada en busca del fortalecimiento de competencias laborales para los trabajadores genera en el individuo una capacidad de retención de la información y evitar los controles excesivos.

Lista de referencias

- Aamodt, Michael. 2010. *Psicología industrial/organizacional un enfoque aplicado*. 6ta. Edición. México D.F.: Cengage Learning.
- Charria, Víctor, Kewy Sarsosa y Felipe Arenas. 2011. *Factores de riesgo psicosocial laboral: métodos e instrumentos de evaluación*. Revista Facultad Nacional de Salud Pública, Vol. 9, No. 4. <http://www.redalyc.org/pdf/120/12021522004.pdf>
- Chiavenato, Idalberto. 2000. *Administración de Recursos Humanos*. 5ta. Edición. Bogotá: McGraw-Hill INTERAMERICANA.
- CoPsoQ Iastas 21. 2014. *Instrumento para la prevención de riesgos psicosociales versión corta para pequeñas empresas y autoevaluación*. Navarra. http://www.istas.ccoo.es/descargas/cuestionario_vc.pdf
- Cortéz, José María. 2012. *Seguridad e Higiene del Trabajo*. 10ma. Edición. Madrid: Tebar.
- Collantes, María Pilar y Marcos Juan. 2012. *La salud mental de los trabajadores*. Madrid: La Ley.
- Cuesta, Armando. 1990. *Tecnología de Gestión de Recursos Humanos*. 2da. Edición. La Habana. ISPJAE.
- Dessler, Gary y Varela Ricardo. 2011. *Administración de Recursos Humanos un enfoque latinoamericano*. 5ta. Edición. Naucalpan de Juárez: Pearson Educación.
- Fernández, Ricardo. 2010. *La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo*. San Vicente (Alicante): Editorial Club Universitario.
- García, José. 2012. *Manual de prevención de riesgos laborales*. 3ra. Edición. Barcelona: Atelier.
- Hernández, Roberto, Fernández Carlos y Baptista María del Pilar. 2010. *Metodología de la investigación*. 5ta. Edición. México D.F.: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. 2003. *NTP 703: El método COPSOQ (ISTAS 21, PSQCAT 21) de evaluación de riesgos psicosociales*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España.

http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp_703.pdf

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. 2012. *NTP 944: Intervención psicosocial en prevención de riesgos laborales: principios comunes.*

<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/NTP/NTP/Ficheros/926a937/ntp-944%20w.pdf>.

Ministerio del trabajo. 2017. *Acuerdo Ministerial MDT-2017-0082.* Quito: Constitución de la República del Ecuador.

Moreno, Bernardo y Carmen Báez. 2010. *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas.* Madrid: Editorial de la Universidad Autónoma de Madrid.

Piñuel, Iñiquí. 2012. *Mobbing: Manual de autoayuda.* Barcelona: Random House Mandadori.

Ramos, Mejía. 2013. *Salud en el trabajo y riesgos laborales emergentes.* España: Bomarzo S.L.

Ritter, Michael. 2008. *Cultura organizacional: gestión y comunicación.* Buenos Aires: La Crujía.

Robbins, Stephen y Coulter Mary. 2013. *Administración. Un empresario Competitivo.* 8va. Edición. Naucalpan de Juárez: Pearson Educación.

Robbins, Stephen y Judge Timothy. 2013. *Comportamiento Organizacional.* 13va. Edición. Naucalpan de Juárez: Pearson Educación.

Robbins, Stephen. 1999. *Comportamiento Organizacional.* 10ma. Edición. Naucalpan de Juárez: Prentice Ed. Prentice.

Puchol, Luis. 1994. *Dirección y gestión de recursos humanos,* 7ma. Edición. Madrid: Díaz de Santos.

Schein, Edgar. 1991. *Psicología de la Organización.* Naucalpan de Juárez: Prentice-Hall.

ANEXOS

Cuestionario IstaS 21



Apartado 1

ELIGE UNA SOLA RESPUESTA PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:

PREGUNTAS	RESPUESTAS				
	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
1) ¿Tienes que trabajar muy rápido?	4	3	2	1	0
2) ¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?	4	3	2	1	0
3) ¿Tienes tiempo de llevar al día tu trabajo?	0	1	2	3	4
4) ¿Te cuesta olvidar los problemas del trabajo?	4	3	2	1	0
5) ¿Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?	4	3	2	1	0
6) ¿Tu trabajo requiere que escondas tus emociones?	4	3	2	1	0

Apartado 2

ELIGE UNA SOLA RESPUESTA PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:

PREGUNTAS	RESPUESTAS				
	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
7) ¿Tienes influencia sobre la cantidad de trabajo que se te asigna?	4	3	2	1	0
8) ¿Se tiene en cuenta tu opinión cuando se te asignan tareas?	4	3	2	1	0
9) ¿Tienes influencia sobre el orden en el que realizas las tareas?	4	3	2	1	0
10) ¿Puedes decidir cuándo haces un descanso?	4	3	2	1	0
11) Si tienes algún asunto personal o familiar, ¿puedes dejar tu puesto de trabajo al menos una hora sin tener que pedir un permiso especial?	4	3	2	1	0
12) ¿Tu trabajo requiere que tengas iniciativa?	4	3	2	1	0
13) ¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?	4	3	2	1	0
14) ¿Te sientes comprometido con tu profesión?	4	3	2	1	0
15) ¿Tienen sentido tus tareas?	4	3	2	1	0
16) ¿Hablas con entusiasmo de tu empresa a otras personas?	4	3	2	1	0

Apartado 3

ELIGE UNA SOLA RESPUESTA PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:

PREGUNTAS	RESPUESTAS				
	Muy preocupado	Bastante preocupado	Más o menos preocupado	Poco preocupado	Nada preocupado
17) En estos momentos, ¿estás preocupado/a... por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedaras en paro?	4	3	2	1	0
18) por si te cambian de tareas contra tu voluntad?	4	3	2	1	0
19) por si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especie, etc.)?	4	3	2	1	0
20) por si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra tu voluntad?	4	3	2	1	0

Apartado 4

ELIGE UNA SOLA RESPUESTA PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:

PREGUNTAS	RESPUESTAS				
	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
21) ¿Sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en tu trabajo?	4	3	2	1	0
22) ¿Sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad?	4	3	2	1	0
23) ¿En tu empresa se te informa con suficiente antelación de los cambios que pueden afectar tu futuro?	4	3	2	1	0
24) ¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?	4	3	2	1	0
25) ¿Recibes ayuda y apoyo de tus compañeras o compañeros?	4	3	2	1	0
26) ¿Recibes ayuda y apoyo de tu inmediato o inmediata superior?	4	3	2	1	0
27) ¿Tu puesto de trabajo se encuentra aislado del de tus compañeros/as?	0	1	2	3	4
28) En el trabajo, ¿sientes que formas parte de un grupo?	4	3	2	1	0
29) ¿Tus actuales jefes inmediatos planifican bien el trabajo?	4	3	2	1	0
30) ¿Tus actuales jefes inmediatos se comunican bien con los trabajadores y trabajadoras?	4	3	2	1	0

Apartado 5

ESTE APARTADO ESTÁ DISEÑADO PARA PERSONAS TRABAJADORAS QUE CONVIVAN CON ALGUIEN (PAREJA, HIJOS, PADRES...)

SI VIVES SOLO O SOLA, NO LO CONTESTES, PASA DIRECTAMENTE AL APARTADO 6

PREGUNTA	RESPUESTAS
31) ¿Qué parte del trabajo familiar y doméstico haces tú?	
Soy la/el principal responsable y hago la mayor parte de las tareas familiares y domésticas	4
Hago aproximadamente la mitad de las tareas familiares y domésticas	3
Hago más o menos una cuarta parte de las tareas familiares y domésticas	2
Sólo hago tareas muy puntuales	1
No hago ninguna o casi ninguna de estas tareas	0

ELIGE UNA SOLA RESPUESTA PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:

PREGUNTAS	RESPUESTAS				
	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
32) Si faltas algún día de casa, ¿las tareas domésticas que realizas se quedan sin hacer?	4	3	2	1	0
33) Cuando estás en la empresa, ¿piensas en las tareas domésticas y familiares?	4	3	2	1	0
34) ¿Hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?	4	3	2	1	0

Apartado 6

ELIGE UNA SOLA OPCIÓN PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES FRASES:

PREGUNTAS	RESPUESTAS				
	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
35) Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco	4	3	2	1	0
36) En las situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario	4	3	2	1	0
37) En mi trabajo me tratan injustamente	0	1	2	3	4
38) Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, el reconocimiento que recibo en mi trabajo me parece adecuado	4	3	2	1	0

ENCUESTA DE SALIDA

Mediante la siguiente encuesta buscamos conocer su experiencia y opinión acerca de nuestra empresa.

Nos interesa mucho su punto de vista, ya que por medio de este podemos continuar mejorando.

Nombre:	Fecha de salida
Cargo:	
Tiempo en el cargo:	

Motivo de salida:	
-------------------	--

	Excelente	Bueno	Regular	Malo
Grado de satisfacción laboral				
Relaciones con sus compañeros de trabajo				
Relaciones con los superiores				
Satisfacción con la remuneración				
Niveles de comunicación				

Observaciones:
