

DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO E INVESTIGACIÓN

**“ IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE RIESGOS  
PSICOSOCIALES DEL PERSONAL OPERADOR DE SALA  
DE CONTROL EN UNA EMPRESA DE GOBIERNO EN EL  
SECTOR ELÉCTRICO DE LA ZONA NOROESTE DE LA  
REPÚBLICA MEXICANA ”**

**T E S I S**

PRESENTADA COMO REQUISITO PARCIAL  
PARA OBTENER EL GRADO DE:

MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN

**JORGE IVAN AHUMADA GALAZ**

Director:

Dr. López Millán Francisco Octavio

Hermosillo Sonora, México

15 Febrero 2016





"2015, Año del Generalísimo José María Morelos y Pavón"

SECCION: DIV. EST. POS. E INV.  
No. Oficio: DEPI/ 349/ 15  
Asunto: AUTORIZACION DE IMPRESIÓN  
DE TESIS

**16 de Diciembre de 2015**

**C. JORGE IVÁN AHUMADA GALAZ,  
PRESENTE.**

Por este conducto, y en virtud de haber concluido la revisión del trabajo de tesis que lleva por nombre **"IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES DEL PERSONAL OPERADOR DE SALA DE CONTROL EN UNA EMPRESA DE GOBIERNO EN EL SECTOR ELÉCTRICO DE LA ZONA NOROESTE DE LA REPÚBLICA MEXICANA,"** que presenta para el examen de grado de la MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN, y habiéndola encontrado satisfactoria, nos permitimos comunicarle que se autoriza la impresión del mismo a efecto de que proceda el trámite de obtención de grado.

Deseándole éxito en su vida profesional, quedo de usted.

ATENTAMENTE

DR. FRANCISCO OCTAVIO LÓPEZ MILLÁN  
DIRECTOR

DR. ENRIQUE JAVIER DE LA VEJA BUSTILLOS  
SECRETARIO

DRA. MARTHA ESTELA DÍAZ MURO  
VOCAL

M.C. SONIA REGINA MENESES MENDOZA  
JEFA DE LA DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO E INVESTIGACIÓN



SRMM/momv\*



## **Dedicatoria**

Para mi esposa Alejandra Araque inspiración y empuje para culminar con éxito esta maestría.

Para mis hijos que fueron fuente de superación para poder culminar este trabajo.

Para mi madre pendiente con sus oraciones para permitirme la obtención de grado de maestro en administración.

## **Agradecimientos**

Agradezco a todos los maestros que impartieron sus conocimientos a lo largo de la maestría, a mi director de tesis Dr. López Millán Francisco Octavio por la guía impartida para culminar este trabajo.

A los Directivos de la empresa donde laboro por permitirme realizar este estudio que de seguro irá en beneficio de la institución.

A los compañeros operadores por prestarse al estudio que me llevó a realizar este trabajo.

## **RESUMEN**

El objetivo de este trabajo fue evaluar, identificar y medir todas aquellas condiciones de trabajo relacionadas con la organización del trabajo que pueden representar un riesgo para la salud en el cargo de operador de centro de control en una empresa de gobierno que presta servicios de control de energía eléctrica en el noroeste de la república mexicana. Para llevar a cabo el estudio se realizó una aproximación de tipo descriptivo. En lo que respecta a la muestra, ésta estuvo constituida por una plantilla de 15 operadores de control la cual es la población del personal que labora en esta sala de control. El instrumento utilizado para la evaluación fue el Cuestionario para la Evaluación de los Riesgos Psicosociales en el trabajo, versión corta para empresas de 25 trabajadores. Es una adaptación del Cuestionario Psicosocial de Copenhague (COPSOQ) para su uso en el estado español, versión 2, 2014. Las principales conclusiones que se resaltan en el estudio es la percepción de los participantes en cuanto al ritmo de trabajo y la inseguridad en el empleo, derivado de la intensidad del trabajo y de la preocupación por el futuro en relación a los cambios no deseados de condiciones de trabajo, respectivamente, con un nivel de riesgo alto o situación más desfavorable. Por otro lado las dimensiones de conflicto de rol, justicia y calidad de liderazgo, fueron percibidas como de nivel de riesgo medio o situación intermedia.

### **Palabras Claves:**

Riesgo.- Se define como riesgo a lo que se encuentra expuesto el trabajador y que hace parte del desempeño de su trabajo u ocupación.

Factor Psicosocial.- La OMS, 1988 define como factor psicosocial del trabajo aquellas características de las condiciones del trabajo, de la organización y los factores emocionales vinculados al puesto de trabajo que afectan la salud de las personas a nivel fisiológico y psicológico.

## **ABSTRACT**

In the aim of this study was to evaluate, identify and measure all those working conditions related to the organization of work that may pose a health risk in the position of operator control center in a company serving government control electricity in northwestern Mexico. To conduct the study, a descriptive approach was performed. With respect to the sample, the sample consisted of a staff of 15 operators control which is the population of the personnel working in the control room. The instrument used for the evaluation was the Questionnaire for the Evaluation of psychosocial risks at work, short version for companies of 25 workers. It is an adaptation of the Copenhagen Psychosocial Questionnaire (COPSOQ) for use in the Spanish state, version 2, 2014. The main conclusions are highlighted in the study is the perception of participants as to the pace of work and insecurity employment derived from the intensity of work and concern for the future in relation to unwanted changes of working conditions, respectively, with a high level of risk or worst situation. On the other hand the dimensions of role conflict, justice and leadership qualities were perceived as medium risk or intermediate situation.

### **Keywords:**

**Risk Enviroments.-** Risk is defined as what a worker is exposed and is part of the performance of their work or occupation.

**Psychosocial Factor.-** The OMS, 1988 defined as psychosocial factor of labor those features of working conditions, organization and linked to the workplace that affect the health of people at physiological and psychological emotional factors.

**ÍNDICE**

ÍNDICE.....	i
INTRODUCCION .....	1
CAPÍTULO 1 PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN.....	3
1.1.    Antecedentes.....	3
1.1.1.    Marco normativo de los riesgos psicosociales en México.....	3
1.1.2.    Necesidad de evaluación de los riesgos psicosociales.....	7
1.1.3.    Datos sobre la situación.....	9
1.2.    Operación de un centro de control.....	10
1.3.    Planteamiento del problema .....	11
1.4.    Preguntas de investigación.....	12
1.5.    Objetivos.....	12
1.5.1.    Objetivo general:.....	12
1.5.2.    Objetivos Específicos:.....	12
1.5.3.    Hipótesis: .....	12
1.6.    Justificación .....	13
1.7.    Delimitaciones .....	15
CAPÍTULO 2 FUNDAMENTOS CONCEPTUALES Y MARCO TEÓRICO .....	16
2.1.    Introducción a los Factores de Riesgo Psicosocial.....	16
2.1.1.    Aspectos Organizacionales y Psicosociales .....	16
2.1.2.    Riesgos Psicosociales .....	21
1.1.    El enfoque psicosociológico .....	26
CAPÍTULO 3 METODOLOGÍA Y MATERIALES.....	29
3.1.    Modelo de la investigación. ....	29

---

3.2.	Metodología.....	30
3.3.	Valoración de la información. ....	39
3.3.1.	Perfil Valorativo.....	39
3.3.2.	Perfil Descriptivo.....	40
3.4.	Resumen de los datos del cuestionario.....	40
CAPÍTULO 4 DESARROLLO Y RESULTADOS .....		43
4.1.	Presentación de resultados de cuestionario para la evaluación de los riesgos psicosociales en el trabajo. ....	43
4.2.	Resultados específicos de cuestionario para la evaluación de los riesgos psicosociales en el trabajo.....	49
4.3.	Matriz de exposición y origen. ....	79
CAPÍTULO 5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....		87
5.1.	Conclusiones .....	87
5.2.	Recomendaciones.....	88
BIBLIOGRAFÍAS.....		89
ANEXOS .....		90
Anexo 1 Instrumentos para la evaluación de factores psicosociales en el trabajo.		90
Anexo 2 Cuestionario para la evaluación de los riesgos psicosociales.....		95

**Índice de Tablas**

Tabla 2.1	Factores psicosociales de riesgo o estrés .....	19
Tabla 2.2	Riesgos Psicosociales .....	23
Tabla 2.3	Dos realidades y un solo concepto .....	27
Tabla 3.1	Datos de exposición de la plantilla de operadores a cada una de las 15 dimensiones de los riesgos psicosociales .....	42
Tabla 4.1	Frecuencia relativa de la situación de exposición .....	44
Tabla 4.2	Resumen de exposición .....	47
Tabla 4.3	Referencia para la salud en la exposición a factores de riesgo psicosocial .....	48
Tabla 4.4	Frecuencia relativa respuesta a pregunta 1 .....	49
Tabla 4.5	Frecuencia relativa respuesta a pregunta 2 .....	50
Tabla 4.6	Frecuencia relativa respuesta a pregunta 3 .....	51
Tabla 4.7	Frecuencia relativa respuesta a pregunta 4 .....	52
Tabla 4.8	Frecuencia relativa respuesta a pregunta 5 .....	53
Tabla 4.9	Frecuencia relativa respuesta a pregunta 6 .....	54
Tabla 4.10	Frecuencia relativa respuesta a pregunta 7 .....	55
Tabla 4.11	Frecuencia relativa respuesta a pregunta 8 .....	56
Tabla 4.12	Frecuencia relativa respuesta a pregunta 9 .....	57
Tabla 4.13	Frecuencia relativa respuesta a pregunta 10 .....	58
Tabla 4.14	Frecuencia relativa respuesta a pregunta 11 .....	59
Tabla 4.15	Frecuencia relativa respuesta a pregunta 12 .....	60
Tabla 4.16	Frecuencia relativa respuesta a pregunta 13 .....	61
Tabla 4.17	Frecuencia relativa respuesta a pregunta 14 .....	62
Tabla 4.18	Frecuencia relativa respuesta a pregunta 15 .....	63
Tabla 4.19	Frecuencia relativa respuesta a pregunta 16 .....	64
Tabla 4.20	Frecuencia relativa respuesta a pregunta 17 .....	65
Tabla 4.21	Frecuencia relativa respuesta a pregunta 18 .....	66
Tabla 4.22	Frecuencia relativa respuesta a pregunta 19 .....	67
Tabla 4.23	Frecuencia relativa respuesta a pregunta 20 .....	68

Tabla 4.24	Frecuencia relativa respuesta a pregunta 21 .....	69
Tabla 4.25	Frecuencia relativa respuesta a pregunta 22 .....	70
Tabla 4.26	Frecuencia relativa respuesta a pregunta 23 .....	71
Tabla 4.27	Frecuencia relativa respuesta a pregunta 24 .....	72
Tabla 4.28	Frecuencia relativa respuesta a pregunta 25 .....	73
Tabla 4.29	Frecuencia relativa respuesta a pregunta 26 .....	74
Tabla 4.30	Frecuencia relativa respuesta a pregunta 27 .....	75
Tabla 4.31	Frecuencia relativa respuesta a pregunta 28 .....	76
Tabla 4.32	Frecuencia relativa respuesta a pregunta 29 .....	77
Tabla 4.33	Frecuencia relativa respuesta a pregunta 30 .....	78
Tabla 4.34	Tabla matriz de exposición y origen de los factores de riesgo psicosocial .....	79

### Índice de Gráficos

Gráfica 4.1	Composición en riesgo de la dimensión psicosocial.....	47
Gráfica 4.2	Porcentaje de situación de grupo .....	48
Gráfica 4.3	Frecuencia relativa respuesta a pregunta 1 .....	49
Gráfica 4.4	Frecuencia relativa respuesta a pregunta 2 .....	50
Gráfica 4.5	Frecuencia relativa respuesta a pregunta 3 .....	51
Gráfica 4.6	Frecuencia relativa respuesta a pregunta 4 .....	52
Gráfica 4.7	Frecuencia relativa respuesta a pregunta 5 .....	53
Gráfica 4.8	Frecuencia relativa respuesta a pregunta 6 .....	54
Gráfica 4.9	Frecuencia relativa respuesta a pregunta 7 .....	55
Gráfica 4.10	Frecuencia relativa respuesta a pregunta 8 .....	56
Gráfica 4.11	Frecuencia relativa respuesta a pregunta 9 .....	57
Gráfica 4.12	Frecuencia relativa respuesta a pregunta 10 .....	58
Gráfica 4.13	Frecuencia relativa respuesta a pregunta 11 .....	59
Gráfica 4.14	Frecuencia relativa respuesta a pregunta 12 .....	60

---

Gráfica 4.15	Frecuencia relativa respuesta a pregunta 13 .....	61
Gráfica 4.16	Frecuencia relativa respuesta a pregunta 14 .....	62
Gráfica 4.17	Frecuencia relativa respuesta a pregunta 15 .....	63
Gráfica 4.18	Frecuencia relativa respuesta a pregunta 16 .....	64
Gráfica 4.19	Frecuencia relativa respuesta a pregunta 17 .....	65
Gráfica 4.20	Frecuencia relativa respuesta a pregunta 18 .....	66
Gráfica 4.21	Frecuencia relativa respuesta a pregunta 19 .....	67
Gráfica 4.22	Frecuencia relativa respuesta a pregunta 20 .....	68
Gráfica 4.23	Frecuencia relativa respuesta a pregunta 21 .....	69
Gráfica 4.24	Frecuencia relativa respuesta a pregunta 22 .....	70
Gráfica 4.25	Frecuencia relativa respuesta a pregunta 23 .....	71
Gráfica 4.26	Frecuencia relativa respuesta a pregunta 24 .....	72
Gráfica 4.27	Frecuencia relativa respuesta a pregunta 25 .....	73
Gráfica 4.28	Frecuencia relativa respuesta a pregunta 26 .....	74
Gráfica 4.29	Frecuencia relativa respuesta a pregunta 27 .....	75
Gráfica 4.30	Frecuencia relativa respuesta a pregunta 28 .....	76
Gráfica 4.31	Frecuencia relativa respuesta a pregunta 29 .....	77
Gráfica 4.32	Frecuencia relativa respuesta a pregunta 30 .....	78
Gráfica 4.33	Afectación en grandes grupos de factores psicosociales .....	85
Gráfica 4.34	Situación de exposición individual a factores de riesgo psicosocial	86

## INTRODUCCION

Resulta comprensible que una condición de trabajo caracterizada por espacios confinados con medios limitados o restringidos, con movimientos repetitivos o posturas forzadas, y en general lo derivado de la naturaleza de las funciones u organización del trabajo hasta algunas veces hostil, puede representar un riesgo para la salud. Es capaz de convertirse en un factor de riesgo que puede provocar trastornos de ansiedad, de estrés grave y de adaptación, mismos que recaen en una insatisfacción laboral y que en un tiempo largo conllevan a la desmotivación del trabajador y deterioro de su persona, situación que conduce a los trabajadores hacia un bajo nivel en la productividad.

El presente trabajo de investigación trata sobre estas últimas condiciones mencionadas; aquellas derivadas de la misma naturaleza de las funciones del puesto de trabajo o bien de los llamados “Factores de Riesgo Psicosocial”, mismos que pueden incidir en el Estrés Laboral del Personal.

Hoy en día, con el avance de los estudios de las ciencias gerenciales que revela la necesidad de crear estrategias que permitan la vigencia en tiempo y espacio de las empresas, tomando en consideración todos los aspectos que inciden en las mismas, tanto internos como externos y en correspondencia a la actualización legal de los aspectos de salud citados anteriormente, se puede inferir la posibilidad de evaluar los riesgos psicosociales que pueden manifestarse actualmente en el grupo de operadores de control de una empresa del sector eléctrico, lo que a su vez conduce al cumplimiento legal de prevención y control de tales exposiciones nocivas, con la finalidad empresarial de mantener un estado de bienestar ideal que garantice altos niveles de productividad.

Dentro de la prevención de los factores de riesgo psicosocial en el entorno de trabajo, se plantean dos principios en materia de salud laboral: en primer lugar; identificar y medir los conceptos aplicables a cualquier factor de riesgo psicosocial, y en segundo lugar; relacionar el valor obtenido de factores de riesgo psicosocial para compararlos a través de un instrumento de validación internacional.

Es importante resaltar que la prevención de los riesgos psicosociales ya no es solamente una recomendación, sino una obligación ya que en la nueva fundamentación legal, la Ley antepone claramente la acción preventiva sobre el origen de los riesgos a otro tipo de acciones. Por otro lado, también se ha demostrado que las acciones más efectivas son las que se dirigen a introducir cambios en el origen de las exposiciones, en este caso, de origen psicosocial o, lo que es lo mismo, cuando se refiere a la organización del trabajo y sus aspectos más concretos en las empresas como las prácticas de gestión laboral.

## **CAPÍTULO 1 PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.1. Antecedentes.**

#### **1.1.1. Marco normativo de los riesgos psicosociales en México.**

En el tema de prevención de riesgos laborales sobre factores psicosociales existe escasa cobertura legal; se tienen normas oficiales que determinan los niveles máximos permitidos de ruido, temperatura o iluminación, lo que facilita el control y la sanción en caso de que se incumpla; pero no ocurre así con los factores psicosociales donde falta por considerarse su importancia. Sin embargo cada vez son más las investigaciones que se ocupan de realizar análisis con mayor profundidad de los factores psicosociales, que permitirán presentar iniciativas de ley en diferentes legislaciones a nivel mundial. <sup>1</sup>

En México con la reforma a la Ley Federal de Trabajo del año 2012 se produjeron varias modificaciones y se crearon nuevas disposiciones en materia de seguridad e higiene en el trabajo. Derivado de dichas disposiciones, el 13 de noviembre de 2014 se publicó en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo, el cual, una vez entrado en vigor recientemente el 14 de febrero de 2015, sustituyó al entonces Reglamento Federal de Seguridad, Higiene y Medio Ambiente de Trabajo publicado el 21 de enero de 1997.

Entre las disposiciones contempladas en el nuevo Reglamento se obliga a los patrones a contar con un diagnóstico de seguridad y salud en el trabajo, contar con estudios y análisis de riesgos, expedir autorizaciones para la realización de actividades o trabajos peligrosos, contar con los dictámenes e informes de resultados y certificados de cumplimiento en materia de seguridad y salud en el trabajo.

La compañía Baker & Mckenzie publicó un resumen de estas nuevas normas, donde destaca el aumento substancial de las multas, ya que la Secretaría del Trabajo y

Previsión Social (STPS) podrá imponer multas por cada uno de los trabajadores afectados, esto como consecuencia del incumplimiento de obligaciones patronales, cuando se cause al empleado un daño personal real, cierto y evaluable en dinero. Así también sobre los diagnósticos, programas y estudios de riesgo, los patrones están obligados a efectuar diagnósticos, implementar programas de seguridad y salud, así como un análisis de riesgo para áreas como edificios, locales e instalaciones; prevención de incendios, uso de maquinaria, actividades de soldadura, protección de trabajadores con discapacidades y más. Y respecto a la evaluación de riesgos psicosociales, que son aquellos que pueden provocar trastornos de ansiedad, no orgánicos del ciclo sueño-vigilia y de estrés grave, en el tema de violencia, el Reglamento lo define como actos de hostigamiento, acoso o malos tratos en contra del trabajador, que pueden dañar su integridad o salud.

Por lo anterior es fundamental en la empresa identificar los lineamientos del reglamento, de esta manera se cumplirá con las obligaciones, sobre todo enfatizar en las normas en materia nueva de salud en el trabajo.

Es entonces, que el reglamento de seguridad modificó su nombre y ahora abarca asuntos de salud, mejorando los alcances de la norma anterior de higiene. Así tenemos un nuevo Reglamento que se divide en 2 rubros principales, el primero de ellos es el de Seguridad en el Trabajo, y el segundo rubro es el de la Salud en el Trabajo, mismo que versa en varios aspectos observables, por decir algunos: ruido, vibraciones, iluminación, condiciones térmicas elevadas o abatidas, factores de riesgo ergonómico, factores de riesgo psicosocial.

Este último aspecto llamado “Factores de riesgo psicosocial” es una de las nuevas disposiciones generales para la salud en el trabajo que deberán observarse en los centros de trabajo de todo el territorio nacional. Con esto, los inspectores laborales pondrán mayor atención a aspectos psicosociales y de estabilidad emocional como factores de riesgo de accidentes, quienes solicitarán evaluaciones o estudios psicológicos para prevenir la incidencia de casos. Así también en base al actual marco

normativo se exigirá a patrones asesoren a sus trabajadores a través de manuales, pláticas o cursos acerca del tipo de enfermedades y los riesgos de trabajo de su actividad en particular.

El presente estudio se desarrolla en lo referente a estos Factores de Riesgo Psicosocial para su identificación y evaluación acotado al personal operador de sala de control en una empresa de gobierno en el sector eléctrico de la zona noroeste de la república mexicana, cuyo proceso de operación de control de la energía es clave en las actividades laborales de esta empresa.

La fundamentación legal en que se circunscriben los Factores de Riesgo Psicosocial es el mencionado Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo, cuyos artículos de interés se citan a continuación:

Artículo 3. Para los efectos del presente Reglamento se entenderá por:

V. Condiciones Inseguras: Aquéllas que derivan de la inobservancia o desatención de los procedimientos o medidas de seguridad dispuestos en este Reglamento y las Normas, y que pueden conllevar la ocurrencia de incidentes, Accidentes y Enfermedades de Trabajo o daños materiales al Centro de Trabajo;

IX. Diagnóstico de Seguridad y Salud en el Trabajo: La identificación de las Condiciones Inseguras o Peligrosas; de los agentes físicos, químicos o biológicos o de los Factores de Riesgo Ergonómico o *Psicosocial* capaces de modificar las condiciones del ambiente laboral; de los peligros circundantes al Centro de Trabajo, así como de los requerimientos normativos en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo que resulten aplicables;

XVII. *Factores de Riesgo Psicosocial*: Aquéllos que pueden provocar trastornos de ansiedad, no orgánicos del ciclo sueño-vigilia y de estrés grave y de adaptación, derivado de la naturaleza de las funciones del puesto de trabajo, el tipo de jornada

laboral y la exposición a acontecimientos traumáticos severos o a actos de Violencia Laboral, por el trabajo desarrollado;

Artículo 43. Respecto de los *Factores de Riesgo Psicosocial* del Centro de Trabajo, los patrones deberán:

I. Identificar y analizar los puestos de trabajo con *Riesgo psicosocial* por la naturaleza de sus funciones o el tipo de jornada laboral;

II. Identificar a los trabajadores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severos o a actos de Violencia Laboral, y valorarlos clínicamente;

III. Adoptar las medidas preventivas pertinentes para mitigar los *Factores de Riesgo Psicosocial*;

IV. Practicar exámenes o evaluaciones clínicas al Personal Ocupacionalmente Expuesto a *Factores de Riesgo Psicosocial*, según se requiera;

V. Informar a los trabajadores sobre las posibles alteraciones a la salud por la exposición a los *Factores de Riesgo Psicosocial*, y

VI. Llevar los registros sobre las medidas preventivas adoptadas y los resultados de los exámenes o evaluaciones clínicas.

Son aspectos a considerar dentro de los *Factores de Riesgo Psicosocial* que derivan de la naturaleza de las funciones del puesto de trabajo: las Condiciones Peligrosas inherentes al mismo; cuando se realiza bajo Condiciones Inseguras; que demanda alta responsabilidad, o requiere de una intensa concentración y atención por períodos prolongados.

Artículo 73. La tabla de Enfermedades de Trabajo deberá contener:

II. Los agentes físicos, químicos o biológicos o aquellos Factores de Riesgo Ergonómico o *Psicosocial* que se relacionan con el trabajo y pueden causar la enfermedad;

Si bien, el artículo 473 de la Ley Federal del Trabajo define el concepto de Riesgo de trabajo como los accidentes y enfermedades a que están expuestos los trabajadores en ejercicio o con motivo del trabajo. Y el artículo 475 de la misma Ley define Enfermedad de Trabajo como todo estado patológico derivado de la acción continuada de una causa que tenga su origen o motivo en el trabajo o en el medio en que el trabajador se vea obligado a prestar sus servicios. Cabe mencionar que aunque el Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo contempla la contención de los Factores de Riesgo Psicosocial en la tabla de Enfermedades de Trabajo, la Ley Federal del Trabajo aún no cita tales Factores de Riesgo Psicosocial como precursores de enfermedades de trabajo.

### **1.1.2. Necesidad de evaluación de los riesgos psicosociales.**

El reconocimiento de que los factores de riesgo psicosocial requieren ser evaluados sistemáticamente, surge en un contexto de transformaciones sociales, políticas y legislativas que acentúan el interés por fomentar la salud en los trabajadores [3]. Se destaca la injerencia de organismos públicos como la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (EU-OSHA) o el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo (INSHT) en España y el Ministerio de la Protección Social en Colombia con la Resolución 2646 de 2008, la cual establece responsabilidades para la identificación, evaluación, intervención y monitoreo de los factores de riesgo psicosocial.

En la actualidad, la exigencia propia y de los demás, la competitividad cada día más latente en el medio de trabajo, debido a la escasez de puestos de trabajo y la “necesidad” de cuidar el que ya se tiene, las condiciones de precariedad laboral y la flexibilización en las relaciones de trabajo, están originando severos trastornos

psicológicos (que pueden somatizarse en daño físico o mental), derivados de estas circunstancias. Los riesgos psicosociales, junto con los ergonómicos, constituyen a los llamados riesgos emergentes, debido a que se caracterizan por ser las disciplinas de la salud laboral que aparecen en los últimos años, debido principalmente a que sus efectos no son tan evidentes como en las enfermedades y los accidentes propiamente hablando. Las causas, son amplias, diversas, y relativas ya que dependen directamente de las percepciones, experiencias y personalidad del trabajador que las sufre.

Dicho de otra manera los riesgos psicosociales son un tipo de riesgos que se originan en las condiciones organizacionales, que son dinámicas y cambiantes, esto supone que los cambios que el mercado económico, financiero y laboral que esté generando en las empresas pueden dar lugar a nuevas formas de riesgos psicosociales. Es decir, de la misma forma que las nuevas tecnologías, los nuevos productos, materias primas y sistemas de producción generan nuevos riesgos de seguridad, higiene y ergonomía, los cambios en las organizaciones pueden dar lugar a nuevos riesgos psicosociales. Y es aquí donde entra la función de la labor preventiva laboral, disponiendo de los sistemas de alerta adecuados para identificar tales riesgos y vigilar las nuevas posibles amenazas a la salud en el trabajo.

Actualmente se dispone de numerosas evidencias científicas que confirman que la exposición a los factores de riesgo psicosocial afecta a la salud. A corto plazo se manifiesta a través de lo que se denomina estrés, que incluye diversos aspectos de la salud física, mental y social. A largo plazo la exposición a los riesgos psicosociales pueden provocar alteraciones cardiovasculares, respiratorias, inmunitarias, gastrointestinales, dermatológicas, endócrinas, músculo-esqueléticas y de la salud mental. La importancia de estos riesgos es hoy en día innegable y tanto es así que la misma Unión Europea los ha considerado como actuación prioritaria en sus nuevas estrategias sobre seguridad y salud. Es importante mencionar que la norma obliga a que todas las empresas tengan hecha la evaluación de riesgos psicosociales y la planificación de su prevención, pero también más allá de esta obligación legal, la

intervención sobre los riesgos psicosociales, además de los efectos evidentes en la salud, también puede tener un impacto positivo en el aumento de la calidad y rendimiento de la producción o servicio.

### **1.1.3. Datos sobre la situación**

En 2007 Juárez García realiza un estudio a personal de enfermería en México y concluye que la relación entre la tensión arterial y el modelo de tensión laboral es válida en población mexicana destacando la asociación de la inseguridad en el empleo con indicadores cardiovasculares, lo que hace trascendente su importancia en el contexto laboral mexicano.

Previamente Juárez García presenta un estudio exploratorio consistente en identificar mediante preguntas abiertas los principales factores psicosociales, el estrés percibido, los estilos de afrontamiento y los problemas de salud informados por trabajadores de distintas ocupaciones, trabajadores administrativos, docentes, obreros y enfermeras de distintos centros de trabajo en la Ciudad de México. Los resultados evidenciaron diversos factores o estresores psicosociales que son frecuentes y específicos en cada grupo ocupacional, sin embargo, otros estresores se presentaron en todas las ocupaciones, lo que marca la posibilidad de incluirse en un modelo generalizador. El grupo ocupacional de las enfermeras reportó mayores problemas de salud y de estrés en comparación con lo demás grupos. Se encontró un proceso de afrontamiento que se ubica dentro de los estilos clásicos de emoción-problema, asimismo se identificó al apoyo social en el trabajo como una variable psicosocial particularmente importante; dichas variables destacaron positivamente en los docentes. Por último, en la relación trabajo-familia, se encontró que el contexto laboral afecta en mayor medida al contexto familiar en aspectos como el estado de ánimo y el tiempo.

Actualmente, México es el país con mayor porcentaje de estrés vinculado al trabajo. Encuestas realizadas por el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) afirman que el 75 por ciento de los empleados mexicanos padecen estrés laboral, mientras que en

China es 73 por ciento y en Estados Unidos el 50 por ciento. Así mismo, la Organización Mundial de la Salud indica que en nuestro país se registran aproximadamente 75 mil infartos al año de los cuales el 25 por ciento se relacionan con alguna enfermedad ocasionada por el estrés laboral.

### **1.2. Operación de un centro de control**

Esta empresa de gobierno en el sector eléctrico realiza sus actividades por medio de un proceso clave que es la operación de un centro de control. Su objetivo fundamental o responsabilidad directa es la operación y supervisión del sistema Eléctrico Nacional (SEN) en su zona Noroeste, aplicando las medidas necesarias para mantener el suministro de energía eléctrica en forma continua, con óptima calidad, con seguridad de los sistemas y al mínimo costo de generación, dentro de las normas establecidas. Pero sobre todo es la base normativa para quienes prestan sus servicios en CFE en las áreas operativas de la red eléctrica, para que puedan desempeñar eficientemente y de manera segura las actividades que les han sido encomendadas en el logro de los objetivos básicos de la operación del SEN, tendientes a garantizar como fin último el proporcionar a los usuarios la prestación del servicio público de energía eléctrica continuo, con calidad en el voltaje y la frecuencia, económico y con la máxima seguridad.

El centro de control ejecuta sus actividades con personal operador. El documento de Reglas de Despacho y Operación del Sistema Eléctrico Nacional (REDOSEN) define un Operador como todo aquel trabajador que en algún momento ejerza alguna acción de supervisión y/o control operativo en un centro de control del SEN.

Dentro de las actividades de un operador es todo lo referente al registro de las operaciones (relatorio), uso de las comunicaciones (licencias), uso de los sistemas de información (parámetros), actuación en caso de emergencia e interacción con otros operadores.

### **1.3. Planteamiento del problema**

En un centro de control se maneja mucha información de entrada y salida por medios informáticos y de comunicación. El personal operador debe tener un entrenamiento constante, una habilidad para manejar situaciones de imprevistos en caso de disturbios o emergencia, así como bastante interacción personal. Siempre debe estar atento en su puesto de trabajo de gran responsabilidad aún con las condiciones de trabajo al parecer no óptimas para la mejora del desempeño laboral.

Desde 1976 los turnos de operación se realizan con dos ingenieros trabajando cinco jornadas de ocho horas, es decir con roles de turno de cuarenta horas. El turno de dos ingenieros se compone por un ingeniero operador de turno y un ingeniero auxiliar operador, el primero es el responsable del control supervisorio eléctrico y de toda decisión que se tome durante su turno y el segundo operador es de apoyo en instrumentación. Sin embargo sólo el operador en turno está autorizado para ordenar o ejecutar maniobras en el equipo a su cargo. Existen tres turnos, matutino, vespertino y nocturno, sobre los cuales generan un rol para que cada operador pase por los mismos. Aunado al turno también se presentan dos ingenieros disponibles. En general el puesto de trabajo debe cubrirse las 24 horas del día y los 365 días del año. Derivado que el centro de control es considerado como de seguridad nacional el acceso es muy restringido, el personal de operación está aislado de cualquier intrusión ajena al mismo. Las exigencias de su puesto de trabajo así como otros factores de riesgo de exposición son de interés su identificación y medición para la prevención y conservación de la salud y bienestar personal y por ende, la productividad laboral.

Referente al cuidado de la salud y bienestar personal en el trabajo, según estudios patológicos pueden deteriorarse a causa del estrés que se genera por aquellos factores de riesgo para la salud que se originan en la organización del trabajo, es decir, podemos hablar de trabajos con sobrecarga cuantitativa, demasiado trabajo en relación con el tiempo para ejecutarlo, trabajo repetitivo combinado con sobrecarga de trabajo; trabajo repetitivo o monótono o combinados con ritmo o de un control impuesto; trabajos por turnos, matutino, vespertino y nocturno, y trabajos con exigente

concentración, estresantes físicos con efectos psicosociales, que produzcan estados de ansiedad y depresión, infarto del miocardio y otras urgencias cardiovasculares, hipertensión arterial, enfermedad ácido péptica severa o colon irritable. La lista de estos estudios patológicos es larga, siendo su precursor el estrés en circunstancias de intensidad, frecuencia y duración, por lo que en las nuevas disposiciones legislativas ya se pone atención a los mismos, denominándolos como Factores de Riesgo Psicosocial.

#### **1.4. Preguntas de investigación**

¿Cómo es la situación a la exposición de factores de riesgo psicosocial que pueden influir en la productividad de la organización laboral en una sala de control?

#### **1.5. Objetivos**

##### **1.5.1. Objetivo general:**

Evaluar la situación de los factores de riesgo psicosocial que pueden influir en la productividad de la organización laboral en una sala de control.

##### **1.5.2. Objetivos Específicos:**

En los puestos de trabajo de sala de control, se pretende lograr:

- a) Identificar los principales factores de riesgo psicosocial que causan estrés laboral.
- b) Evaluar la situación de los principales factores de riesgo psicosocial identificados.
- c) Determinar si se cumple con reglamentación vigente y en qué medida.

##### **1.5.3. Hipótesis:**

La exposición a factores de riesgo psicosocial, es de una situación más desfavorable para la salud en el personal operador de sala de control en una empresa de gobierno del sector eléctrico en la zona Noroeste de la República Mexicana.

**Variables dependientes:**

Salud personal, productividad empresarial.

**Variables independientes:**

Factores de riesgo psicosocial, organización del trabajo.

**1.6. Justificación**

Actualmente las enfermedades y dolencias que se relacionan con los factores de riesgo psicosocial son comunes en aspectos físicos y psicológicos, la gravedad y extensión de los mismos dependerá de ciertas circunstancias, como la intensidad, frecuencia y duración a la exposición, y la propia vulnerabilidad de la persona afectada, atendiendo a su situación y características personales.

Está demostrado que los trabajadores sometidos a una mayor incidencia de estos riesgos psicosociales reducen mucho su rendimiento. Por tanto, los efectos negativos generados lo son también para la empresa. Estos efectos se manifiestan, generando elevados costos tanto directos como indirectos, a consecuencia de: salidas del recinto de trabajo con o sin permiso oficial, absentismo por enfermedad o fatiga mental, distracciones por problemas familiares, desmotivación, entre otros que causen estrés laboral.

Por lo antes mencionado, se consideró importante realizar un estudio de evaluación sobre los factores de riesgo psicosocial que se originan en la organización del trabajo y que generan lo que conocemos como estrés dentro de un grupo de operadores de sala de control.

Aunado a lo anterior, la actual reglamentación establece una serie de nuevas obligaciones patronales, entre las que destacan contar con un diagnóstico de seguridad y salud en el trabajo, y un análisis de riesgos. Se debe estar en conocimiento que sobre estos riesgos, el Reglamento del Trabajo ya reconoce como causa de multa los riesgos psicosociales. A partir del 14 de febrero de 2015, en México, las empresas

que, bajo auditoría, sean encontradas con transgresiones a la normatividad deberán pagar por cada trabajador afectado, y por cada precepto incumplido.

El actuar sobre el origen de los riesgos es un requerimiento legal y un requisito técnico para la eficacia de la prevención que hay que atender. De tal manera que es importante que la empresa ejecute todas las medidas para garantizar un lugar de trabajo seguro y evitar riesgos, accidentes y enfermedades laborales. Pero más aún, también se deberá asegurar que el ambiente de trabajo no vaya en contra de la emocionalidad e higiene mental de su personal, ya que a partir de tales nuevas reglas, antes citadas los factores psicosociales también serán medidos.

La norma también contempla sanciones administrativas en caso de violación a los preceptos del propio Reglamento, según el Artículo 115 cita, “Se impondrá multa de 50 a 100 veces el salario mínimo general diario vigente en el Distrito Federal, al patrón que no acredite, ni exhiba dentro del plazo que al efecto fije la Secretaría, de conformidad con las especificaciones dispuestas en las Normas, las documentales siguientes:

I. El Diagnóstico de Seguridad y Salud en el Trabajo, que comprenda los estudios y análisis de Riesgos requeridos por los artículos...; 43, fracciones I y II;... del presente Reglamento”.

El Artículo 43 menciona sobre los deberes que el patrón tiene respecto de los Factores de Riesgo Psicosocial del Centro de Trabajo. Y sobre este punto se dirige la justificación del presente tema de investigación. El conocimiento o diagnóstico de los factores de riesgo psicosocial es un beneficio para la empresa al dar cumplimiento legal a la nueva reglamentación como un deber para evitar observaciones y/o posibles sanciones por parte de la Secretaría del Trabajo y Prevención Social en el marco del Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Dado que no existen estudios de esta índole en referencia a factores psicosociales en una sala de control y por lo antes mencionado, se consideró la importancia como

prototipo en esta empresa de operación de la energía eléctrica la realización de la evaluación de tales factores de riesgo psicosocial en el personal de la sala de operación de su centro de control que servirá como base teórica para estudios relacionados, así también para referencia del cumplimiento legal en dicha empresa.

### **1.7. Delimitaciones**

Atendiendo el artículo 43, Fracción I del reglamento citado, relacionado con “Identificar y analizar los puestos de trabajo con Riesgo psicosocial por la naturaleza de sus funciones o el tipo de jornada laboral”, se limita la presente investigación a la identificación y medición de todas aquellas condiciones de trabajo relacionadas con la organización del trabajo que puedan representar un riesgo para la salud en el personal del departamento de operación de sala de control de una empresa de gobierno del sector eléctrico en la zona Noroeste de la República Mexicana.

## **CAPÍTULO 2 FUNDAMENTOS CONCEPTUALES Y MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Introducción a los Factores de Riesgo Psicosocial**

#### **2.1.1. Aspectos Organizacionales y Psicosociales**

El estudio de los aspectos organizacionales y psicosociales con respecto al cuidado de la salud laboral, no es nada nuevo pero sí la importancia y reconocimiento que ha adquirido en los últimos años (EU-OSHA, 2002; Houdmont y Leka 2010; Leka y Houdmont, 2010; Näswall, Hellgren, Sverke, 2008). Como consecuencia de los cambios de las organizaciones sugeridos por el avance de la globalización actual, la exposición a los riesgos psicosociales se ha hecho más frecuente e intensa, haciendo conveniente y necesario su identificación, evaluación y control con el fin de evitar sus riesgos asociados a la salud y seguridad en el trabajo (EU-OSHA, 2007).

Sobre el concepto de factores psicosociales ya para 1986 la Organización Internacional del Trabajo propone una 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).

La definición anterior expresa la importancia concedida por la OIT al trabajador y a sus necesidades. Se insiste igualmente en que las consecuencias del descuido de tales factores recaen tanto sobre la salud de los trabajadores como sobre la empresa. Algo más adelante se incluye una de las primeras listas sobre cuáles pueden ser tales factores psicosociales: la mala utilización de las habilidades, la sobrecarga en el trabajo, la falta de control, el conflicto de autoridad, la desigualdad en el salario, la falta de seguridad en el trabajo, los problemas de las relaciones laborales, el trabajo por turnos y el peligro físico (OIT, 1986, p. 5).

Otros autores, 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).

Los factores psicosociales laborales son condiciones organizacionales (Mintzberg, 1993), son condiciones psicosociales de trabajo que como tales pueden ser positivas o negativas (Kalimo, 1988). Su número es muy amplio y su clasificación y organización depende del enfoque que se elija. Cuando tales condiciones son adecuadas, facilitan el trabajo, el desarrollo de las 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, son condiciones psicosociales generales, que afectan a la salud positivamente generando desarrollo individual, bienestar personal y organizacional.

Los manuales dirigidos a la especialidad de Ergonomía y Psicología (González Maestre, 2003; Llana, 2003) consideran factores psicosociales a los factores provenientes de la organización y de la interacción humana que pueden afectar a la salud del trabajador. El contenido del trabajo, la carga laboral, la capacidad de control sobre la propia tarea, el rol de trabajo, supervisión y relaciones laborales son algunos de los factores psicosociales que se enumeran continuamente.

En este sentido, los factores psicosociales y organizacionales del trabajo, como formas de las condiciones sociales del trabajo, son condiciones organizacionales de trabajo que pueden afectar a la salud laboral, tanto positiva como negativamente.

Como tales, los factores psicosociales son factores presentes en todas las organizaciones con resultados positivos o negativos. La cultura, el liderazgo o el clima organizacional pueden generar excelentes o pésimas condiciones de trabajo con consecuencias positivas o negativas para la salud de los trabajadores. Factores psicosociales y elementos de riesgo organizacional son elementos contiguos pero diferentes. Los factores psicosociales se definirían como factores organizacionales que pueden dar lugar tanto a consecuencias positivas como negativas.

#### **2.1.1.1. Factores de Riesgo Psicosocial**

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. La tabla 2.1 recoge opciones posibles.

Tabla 2.1 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.
Sobrecarga y ritmo	Exceso de trabajo, ritmo del trabajo, alta presión temporal, plazos urgentes de finalización.
Horarios	Cambio de turnos, cambio nocturno, horarios inflexibles, horario de trabajo imprevisible, jornadas largas o sin tiempo para la interacción.
Control	Baja participación en la toma de decisiones, baja capacidad de control sobre la carga de trabajo, y otros factores laborales.
Ambiente y equipos	Condiciones malas de trabajo, equipos de trabajo inadecuados, ausencia de mantenimiento de los equipos, falta de espacio personal, escasa luz o excesivo ruido.
Cultura organizacional y funciones	Mala comunicación interna, bajos niveles de apoyo, falta de definición de las propias tareas o de acuerdo en los objetivos Organizacionales.
Relaciones interpersonales	Aislamiento físico o social, escasas relaciones con los jefes, conflictos interpersonales falta de apoyo social.
Rol en la organización	Ambigüedad de rol, conflicto de rol y responsabilidad sobre personas.
Desarrollo de carreras	Incertidumbre o paralización de la carrera profesional baja o excesiva promoción, pobre remuneración, inseguridad contractual, bajo.
Relación Trabajo-Familia	Demandas conflictivas entre el trabajo y la familia, bajo apoyo familiar, problemas duales de carrera.
Seguridad contractual	Trabajo precario, trabajo temporal, incertidumbre de futuro laboral, insuficiente remuneración.

Modificado de Cox y Griffiths, 1996

Tal como recogen Cox y Griffiths (1996), los efectos de los factores psicosociales de estrés pueden afectar tanto la salud psicológica como la salud física a través de los mecanismos psicofisiológicos activados por el estrés.

### **2.1.1.2. Características de los Factores Psicosociales de Riesgo**

Los factores de riesgo psicosocial tienen características propias:

Se extienden en el espacio y el tiempo.- 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

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

Afectan a los otros riesgos.- El organismo humano, el trabajador, es una unidad funcional en la que todos los factores externos acaban afectando a la totalidad de la persona. Es el principio básico del funcionamiento de la persona, el tratamiento de la persona como una totalidad o sistema bio-psico-social (Engel, 1977). Pero este efecto se acentúa en los factores psicosociales de riesgo cuyo aumento supone habitualmente un aumento de los riesgos de seguridad, de higiene y de ergonomía. El aumento de los factores psicosociales de riesgo, el estrés y la tensión, suelen generar conductas precipitadas, alteradas y no adaptativas que propician los errores, todo tipo de accidentes y una mayor vulnerabilidad de la persona.

Escasa cobertura legal.- Los factores de riesgos de seguridad, de higiene y ergonómicos tiene una legislación que determina los niveles admitidos y rechazados, lo que facilita la misma acción de los empresarios y directivos que saben a que

atenerse. Esto mismo no ocurre con los factores psicosociales. El desarrollo de la legislación sobre aspectos psicosociales se ha trabajado de modo general relacionada con la prohibición de que puedan dañar a la salud, lo que suele ser inefectivo para los empresarios, para los trabajadores y para la misma inspección del estado.

Están moderados por otros factores.- Tal como se definen por la OIT (1986), los factores psicosociales de riesgo están mediados por la percepción, la experiencia y la biografía personal. La carga de trabajo, el conflicto de rol, la incertidumbre laboral no suelen tener los mismos efectos sobre toda la población laboral de una empresa, sino que depende de las variables personales de cada uno de ellos, como el nivel de implicación, la confianza en sí mismo, el optimismo y la motivación de logro.

Dificultad de intervención.- Casi siempre hay soluciones técnicas para la gran mayoría de los riesgos de seguridad, higiene y ergonomía, pero no resulta tan claro cuando se trata de los factores psicosociales. Un clima socio laboral nefasto en la empresa afecta a la salud de los trabajadores, y también a su misma productividad. Lo mismo ocurre con un liderazgo abusivo. Sin embargo, técnicamente la intervención no resulta tan clara y sus efectos a medio y largo plazo tampoco. Por su propia naturaleza, los factores psicosociales son factores organizacionales y están íntimamente entrelazados al diseño y concepción global de la empresa. La intervención psicosocial suele requerir plazos no inmediatos y resultados no asegurados (Rick y Briner, 2000), lo que aumenta la resistencia de los responsables a intervenciones costosas sin resultados asegurados. Con todo ello, la dificultad no disminuye la necesidad de la intervención sino que la hace más importante.

### **2.1.2. Riesgos Psicosociales**

Los factores psicosociales de estrés representan un riesgo psicosocial cuando tienen una alta probabilidad de afectar de forma importante a la salud de los trabajadores y al funcionamiento empresarial a medio y largo plazo.

Los aspectos generales sobre los riesgos laborales pueden y deben aplicarse al ámbito de los riesgos psicosociales (I-WHO, 2008; Griffiths, 1999). Así un riesgo

psicosocial laboral es el hecho, acontecimiento, situación o estado que es consecuencia de la organización del trabajo, tiene una alta probabilidad de afectar a la salud del trabajador y cuyas consecuencias suelen ser importantes.

Los riesgos psicosociales son contextos laborales que habitualmente dañan la salud en el trabajador de forma importante, aunque en cada trabajador los efectos puedan ser diferenciales. En este sentido los hechos, situaciones o contextos que se propongan como riesgos psicosociales laborales tienen que tener una clara probabilidad de dañar a la salud física, social o mental del trabajador (WHO, 1990) y hacerlo de forma importante.

Desde el planteamiento anterior se resume que los factores psicosociales pueden afectar positiva o negativamente a la salud; los factores psicosociales de estrés (factores psicosociales de riesgo) pueden afectar negativamente la salud, habitualmente de forma menor; y los riesgos psicosociales (riesgos laborales psicosociales) suelen generalmente tener consecuencias importantes para la salud.

Los riesgos psicosociales laborales se conceptualizan como tales porque afectan habitualmente de forma importante a la salud.

No es sencillo elaborar un listado de riesgo psicosociales. Aunque hay un relativo consenso sobre los más importantes como el estrés, la violencia y el acoso, no lo hay acerca de si lo son otros, a pesar de que se reconozca su relevancia tanto en su extensión como en sus consecuencias. A continuación se exponen los más reconocidos en la tabla 2.2.

Tabla 2.2 Riesgos Psicosociales

RIESGOS PSICOSOCIALES	
Estrés	“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” (Comisión Europea).
Violencia laboral	“Aquellos actos de hostigamiento, acoso o malos tratos en contra del trabajador, que pueden dañar su integridad o salud” (RFSST DOF-13-11-2014).
Acoso laboral o mobbing	“forma de comportamiento negativo entre compañeros o entre superiores jerárquicos y subordinados, por el que la persona en cuestión es humillada y atacada varias veces, directa o indirectamente por una o más personas con el propósito y con el efecto de alienarla” (Comisión Europea, 2001).
Acoso sexual	“Una forma de violencia en la que, si bien no existe la subordinación, hay un ejercicio abusivo del poder que conlleva a un estado de indefensión y de riesgo para la víctima, independientemente de que se realice en uno o varios eventos” (LFT DOF 30-11-2012).
Inseguridad contractual	“preocupación general acerca de la existencia del trabajo en el futuro, y también como una amenaza percibida de características de trabajo diferentes, tales como la posición dentro de una organización o las oportunidades de carrera” (Comisión Europea).
Desgaste profesional o burnout	“síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal que puede aparecer en personas que trabajan con gente de alguna forma.” (Maslach y Jackson, 1986, p.1). Se diferencia del estrés como riesgo psicosocial en sus mayores efectos sobre el agotamiento emocional, más que en el físico, y su consiguiente pérdida de motivación laboral.
Conflicto familia-trabajo	“El conflicto familia-trabajo aparece cuando las presiones de la familia y el trabajo son incompatibles” (Greenhaus & Beutell, 1985)
Trabajo emocional	“autocontrol de las emociones positivas y negativas, especialmente de estas últimas que se derivan de la existencia de normas organizacionales sobre la expresión emocional en el desempeño de su puesto y que tienen como objetivo asegurar la satisfacción del cliente y la consecución de objetivos organizacionales” (Martínez Iñigo, 2001).

### **2.1.2.1. Características de los Riesgos Psicosociales**

Los riesgos psicosociales tienen las siguientes características:

Afectan a los derechos fundamentales del trabajador.- Los riesgos psicosociales no se refieren a aspectos marginales o secundarios de las condiciones organizacionales del trabajo, sino a elementos básicos de sus características de ciudadano que trabaja, de su dignidad como persona, de su derecho a la integridad física y personal, de su derecho a la libertad y de su derecho a la salud positiva y negativa. Los riesgos psicosociales más citados, y generalmente más admitidos como tales, como la violencia y el acoso laboral o sexual son atentados a la integridad física, personal, a la dignidad del trabajador o su intimidad, elementos propios de los derechos fundamentales de los trabajadores.

Los riesgos psicosociales tienen efectos globales sobre la salud del trabajador.- Los efectos de los factores psicosociales de riesgo actúan sobre la salud del trabajador a través de los mecanismos de la respuesta de estrés (Levy, 1981). Tales respuestas están fuertemente mediadas por los mecanismos de percepción y contextuales, es decir los efectos sobre la salud del trabajador de los factores psicosociales de estrés son principalmente moduladores. Mientras los factores psicosociales de riesgo o estrés tienen efectos mediados y parciales, los efectos de los riesgos psicosociales tienen efectos principales y globales en razón de la naturaleza del propio riesgo. Los riesgos psicosociales, principalmente en razón de su frecuente asociación al estrés agudo, hace que los efectos principales sean mayores. Unas formas de riesgos psicosociales como el estrés, la inseguridad laboral o el burnout o desgaste profesional son formas de estrés crónico que por su globalidad afectan a la totalidad de la organización del propio estilo de vida personal o profesional.

Afectan a la salud mental de los trabajadores.- En epidemiología un factor de riesgo es toda circunstancia o situación que aumenta las probabilidades de una persona de contraer una enfermedad o cualquier otro problema de salud (Wikipedia). Entonces los riesgos se definen por su capacidad para ocasionar daños a la salud, física y mental.

Los riesgos psicosociales tienen repercusiones en la salud física de los trabajadores, pero tienen especialmente repercusiones notables en la salud mental de los trabajadores. Aunque no pueda hacerse una diferenciación neta, los riesgos psicosociales, por su propia naturaleza, afectan de forma importante y global a los procesos de adaptación de la persona y su sistema de estabilidad y equilibrio mental. Los riesgos psicosociales son de hecho violaciones importantes de las expectativas laborales básicas, por lo que pueden generar alteraciones del sistema de procesos, cognitivos, emocionales y conductuales llevando a trastornos mentales de importancia. La aparición de trastornos de depresión, suicidios o conductas para suicidas suelen estar entre las más comunes. El trastorno de estrés postraumático, que se ha hecho cada vez más frecuente en contextos laborales, ha sido sugerido por la OIT (OIT, 2010, parag. 2.4) como una enfermedad profesional.

Tienen formas de cobertura legal.- La importancia real de los riesgos psicosociales, su alta incidencia y la relevancia de sus consecuencias en la salud de los trabajadores ha obligado al desarrollo de una cobertura legal inicial. Mientras que los problemas ocasionados por los problemas generados por los factores psicosociales de estrés han estado abordados de una forma genérica, existe actualmente una legislación incipiente que atiende al estrés. La reciente publicación del nuevo Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo (DOF 13/11/2014), mismo que entró en vigor en febrero de 2015 considera factores psicosociales en las empresas como parte de sus mecanismos de higiene en la empresa. De igual forma se incrementaron las exigencias relativas a las multas por incumplimiento de estos aspectos ([www.manufactura.mx](http://www.manufactura.mx)).

### **1.1. El enfoque psicosociológico**

La psicopsicología del trabajo surge como disciplina integradora de la realidad psicológica y sociológica, mediante la cual se estudia la interacción dinámica entre las condiciones del contexto laboral y las condiciones internas de las personas. De este modo, las actuaciones de las personas en el trabajo están determinadas por sus condiciones personales (dimensión psicológica), por el contexto (dimensión social) y por la interacción entre estas dos instancias (dimensión psicosocial). Ninguna de estas tres condiciones es suficiente para explicar la acción (Juárez, 2008). Dichas interacciones se dan por medio de percepciones, en las cuales pueden tener más peso las condiciones subjetivas (propias de las personas) o las objetivas (propias del contexto). Según sean estas percepciones y el peso relativo otorgado por las personas a cada una de estas condiciones, los factores psicosociales tendrán efectos positivos o negativos en su salud, bienestar y desarrollo, y afectarán favorable o desfavorablemente el clima psicosocial.

De acuerdo con la Tabla 2.3, el estudio de los factores psicosociales en el trabajo abarca un conjunto de variables propias del contexto laboral y, también, de las condiciones personales, entre las cuales Toro (2010) y su equipo de investigadores destacan los siguientes: autoestima, autoeficacia, equilibrio emocional, estilos de afrontamiento, crecimiento psicológico y locus de control. Estas variables influyen las percepciones que tienen las personas sobre el contexto, como también lo hacen los estilos de vida y el contexto familiar y social del que forman parte (variables socio-demográficas).

Tanto los factores contextuales como los personales deben ser evaluados con una combinación de métodos cuantitativos y cualitativos.

Tabla 2.3 Dos realidades y un solo concepto

<b>Enfoque psicológico</b>	<b>Enfoque psicosocial</b>	<b>Enfoque sociológico</b>
Centra su atención en las condiciones de la persona:	Interacción dinámica	Centra su atención en las condiciones del contexto laboral:
Autoestima y autoeficacia. Carga mental y psíquica. Estabilidad emocional. Crecimiento psicológico. Respuestas de afrontamiento. Motivación y desarrollo psicológico. Locus de control.		Gestión de la organización. Organización del trabajo. Contenido del trabajo. Carga física. Grupo social del trabajo. Aspectos económicos. Medio ambiente de trabajo. Relaciones de autoridad.
Estilos de vida (variables socio-demográficas)		

Tanto los factores contextuales como los personales deben ser evaluados con una combinación de métodos cuantitativos y cualitativos.

Existen varias metodologías para la evaluación de los factores de riesgo psicosociales, donde interactúan estas tres grandes dimensiones en mayor o menor grado: los factores propios del contexto laboral (condiciones intralaborables), los del grupo socio-económico (condiciones socio-demográficas que dicen acerca de los estilos de vida) y los factores individuales (condiciones personales).

En México no se tiene un instrumento desarrollado y válido para la valuación de riesgos psicosociales. En el caso del presente trabajo se apoya en el cuestionario psicosocial de Copenhague adaptado a España por instituto Sindical del Trabajo,

Ambiente y Salud (ISTAS). El mismo es seleccionado del nº 4 dentro de una lista de instrumentos para la evaluación de factores psicosociales en el trabajo (anexo 1), porque es el que más se adapta a las necesidades de evaluación del personal operador, el cual es un grupo reducido y cerrado en cuanto señalamiento de propuestas de mejoras para ellos planteadas fuera de su entorno. Además la metodología seleccionada es uno de los instrumentos de medida de riesgos psicosociales más utilizados en evaluación de riesgos e investigación. Es citado como un método de referencia en documentos de instituciones internacionales como la Organización Mundial de la Salud. Mostrado como ejemplo de buena práctica por la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. Utilizado en investigaciones de la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo. Y en vías de adaptación en países de América latina como Chile y Colombia.

## **CAPÍTULO 3 METODOLOGÍA Y MATERIALES**

### **3.1. Modelo de la investigación.**

Se utilizará un modelo no probabilístico de selección intencional. La muestra es poblacional para el grupo de estudio, es decir se toma a la totalidad del personal operador del centro de control el cual se forma por doce ingenieros operadores, un ingeniero supervisor, un ingeniero jefe de turno, y el subgerente de operación. La intención de tomar a todo el personal, es por los objetivos de la investigación ya que todos enfrentan el mismo problema de exigencia en su concentración, alta responsabilidad y rotación de turnos. La edad promedio del personal operador es 45 años y su antigüedad promedio es de 20 años, profesión de ingeniero eléctrico titulado, solo el 27 % con posgrado.

Como se mencionó previamente, el instrumento adecuado para el desarrollo de la metodología en la presente tesis es el cuestionario ISTAS 21 en su versión corta. La particularidad del cuestionario es que la participación es personal, voluntaria, confidencial y anónima realizado como un instrumento de recogida de la información sincera.

En el estudio realizado al personal de operación es muy importante recoger datos con sinceridad, sin ninguna presión de ningún tipo, para lograr un real diagnóstico, así también, el tratamiento de los datos del cuestionario se hace de forma colectiva, con el objetivo de valorar la exposición a factores de riesgo psicosociales. Se le explica primero a la plantilla de operadores que no se evalúa al individuo, sino las condiciones de trabajo. Que su participación de la información sería en particular para un estudio académico y no un medio de recriminación solicitado por la gerencia de la empresa, lo anterior explicado con la idea de conseguir la máxima participación y que ésta sea sincera y libre. Acto seguido se le comentó al personal operador la entrega de un cuestionario corto de 30 preguntas selección tipo likert en un sobre cerrado el cual no era necesario poner nombres ni ninguna información personal para depositarse todos los sobres en una caja cerrada, se les pidió solo marcar las opciones que expresen

más su sentir. De esta manera se sienten con la confianza de responder libremente ya que su cuestionario se mantendría confidencial y anónimo, incluso de mi persona que recoge y resume los datos de exposición.

### **3.2. Metodología**

La metodología se centrará sobre la investigación de los riesgos psicosociales que afecten la salud del personal de la sala de control y por ende afecten el rendimiento laboral.

Para ello, se dispondrá en la tesis de un método válido para la valuación de riesgos psicosociales. Es el método CoPsoQ PSQCAT (versión 2, 2014), basado en la metodología internacional COPSOQ, desarrollado originariamente por el National Research Centre for the Working Environment de Dinamarca, para la evaluación de los riesgos psicosociales y que se adapta de forma dinámica al progreso del conocimiento científico que avala su contenido.

El cuestionario consta de 30 preguntas cortas (“tipo Likert”): sobre las condiciones de empleo y trabajo, la exposición a factores psicosociales y la salud y bienestar personal.

La metodología del cuestionario se fundamenta en la Teoría General del Estrés en relación al ambiente de trabajo, consiste en la evaluación de 15 dimensiones de riesgo psicosocial. Aunque todas y cada una de ellas constituye una entidad conceptualmente diferenciada y operativamente medible, en su conjunto forman parte del mismo constructo psicosocial y son interdependientes en distinta medida y en función de las muy diversas realidades de la organización y las condiciones de trabajo, por lo que las quince dimensiones se presentan una por una pero integradas en los grandes grupos: exigencias psicológicas; conflicto trabajo-familia; control sobre el trabajo; apoyo social y calidad de liderazgo; compensaciones y capital social.

De acuerdo al Manual del método CoPsoQ PSQCAT (versión 2) para la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales en las empresas de menos de 25

trabajadores y trabajadoras (versión corta) se explica las 15 dimensiones de riesgo psicosocial en la metodología:

### **Exigencias psicológicas cuantitativas**

Son las exigencias psicológicas derivadas de la cantidad de trabajo. Son altas cuando tenemos más trabajo del que podemos realizar en el tiempo asignado. Se relacionan estrechamente con el ritmo (con el que comparten origen en muchos casos) y con el tiempo de trabajo en su doble vertiente de cantidad y distribución.

Tienen que ver principalmente con la falta de personal, la incorrecta medición de los tiempos o la mala planificación, aunque también pueden relacionarse con la estructura salarial (por ejemplo, cuando la parte variable de un salario bajo es alta y obliga a trabajar más) o con la inadecuación de las herramientas, materiales o procesos de trabajo (obligando a hacer más tareas para suplir las deficiencias). Las altas exigencias cuantitativas pueden suponer un alargamiento de la jornada laboral.

Ejemplo de preguntas:

- ¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?
- ¿Tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo?

### **Ritmo de trabajo**

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

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

Ejemplo de preguntas:

- ¿Tienes que trabajar muy rápido?
- ¿El ritmo de trabajo es alto durante toda la jornada?

### **Exigencias psicológicas emocionales**

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

En ocupaciones de servicio a las personas, la exposición a exigencias emocionales tiene que ver con la naturaleza de las tareas y es imposible de eliminar (no podemos “eliminar” pacientes, alumnos...), por lo que requieren habilidades específicas que pueden y deben adquirirse. Además, puede reducirse el tiempo de exposición (horas, número de pacientes, etc.), puesto que las jornadas excesivas implican una exposición mayor y producen una mayor fatiga emocional que requerirá tiempos de reposo más largos.

Ejemplo de preguntas:

- ¿En el trabajo tienes que ocuparte de los problemas personales de otras personas?
- ¿Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?

### **Doble presencia**

Son las exigencias sincrónicas, simultáneas, del ámbito laboral y del ámbito doméstico - familiar. Son altas cuando las exigencias laborales interfieren con las familiares.

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

Ejemplo de preguntas:

- ¿Hay momentos que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?
- ¿Sientes que el trabajo en la empresa te ocupa tanto tiempo que perjudica a tus tareas domésticas y familiares?

### **Influencia**

Es el margen de autonomía en el día a día del trabajo en general, particularmente en relación a las tareas a realizar y su cantidad (el qué), en el orden de realización de las mismas y en los métodos a emplear (el cómo).

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

Ejemplo de preguntas:

- ¿Tienes mucha influencia sobre las decisiones que afectan a tu trabajo?
- ¿Tienes influencia sobre cómo realizas tu trabajo?

### **Posibilidades de desarrollo**

Se refieren a las oportunidades que ofrece la realización del trabajo para poner en práctica los conocimientos, habilidades y experiencia de los trabajadores y adquirir nuevos.

Tienen que ver, sobretodo, con los niveles de complejidad y de variedad de las tareas, siendo el trabajo estandarizado y repetitivo, el paradigma de la exposición nociva. Se relaciona con los métodos de trabajo y producción y el diseño del contenido del trabajo (más rutinario, estandarizado o monótono en un extremo, más complejo y creativo en el otro) y con la influencia.

Ejemplo de preguntas:

- ¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?
- ¿Tu trabajo permite que apliques tus habilidades y conocimientos?

### **Sentido del trabajo**

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

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

Ejemplo de preguntas:

- ¿Tus tareas tienen sentido?
- ¿Las tareas que haces te parecen importantes?

### **Calidad de liderazgo**

La calidad de liderazgo se refiere a la gestión de equipos humanos que realizan los mandos inmediatos. Esta dimensión está muy relacionada con la el apoyo social de superiores/as.

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

Ejemplo de preguntas:

- ¿Tu jefe inmediato planifica bien el trabajo?
- ¿Tu jefe inmediato resuelve bien los conflictos?

### **Previsibilidad**

La previsibilidad implica disponer de la información adecuada, suficiente y a tiempo para poder realizar de forma correcta el trabajo y para adaptarse a los cambios (futuras reestructuraciones, tecnologías nuevas, nuevas tareas, nuevos métodos y asuntos parecidos). La falta de previsibilidad está relacionada con la ausencia de información o con prácticas de gestión de la información y de la comunicación centradas en cuestiones superfluas y no en las cuestiones relevantes del trabajo, por lo que no aumentan la transparencia. También tiene que ver con la falta de formación como acompañamiento y apoyo a los cambios.

Ejemplo de preguntas:

- ¿En tu empresa se te informa con suficiente antelación de decisiones importantes, cambios y proyectos de futuro?
- ¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?

### **Claridad de rol**

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

Tiene que ver con la existencia y el conocimiento por parte de todos los trabajadores de una definición concisa de los puestos de trabajo, del propio (de cada trabajador/a) y del de las demás personas de la organización (superiores, compañeros y compañeras).

Ejemplo de preguntas:

- ¿Tu trabajo tiene objetivos claros?
- ¿Sabes exactamente qué se espera de ti en el trabajo?

### **Conflicto de rol**

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

Es frecuente cuando el trabajador debe afrontar la realización de tareas con las que pueda estar en desacuerdo o le supongan conflictos éticos (por ejemplo, expulsar mendigos de un local...), o cuando tiene que “elegir” entre órdenes contradictorias (por ejemplo, en el caso de un conductor al que se le impone un tiempo máximo de viaje cuando hay, además, normas de tráfico y otras circunstancias que lo limitan).

Ejemplo de preguntas:

- ¿Se te exigen cosas contradictorias en el trabajo?
- ¿Tienes que hacer tareas que crees que deberían hacerse de otra manera?

### **Inseguridad sobre el empleo**

Es la preocupación por el futuro en relación a la ocupación, y tiene que ver con la estabilidad del empleo y las posibilidades de empleabilidad (o de encontrar otro empleo equivalente al actual en el caso de perder éste) en el mercado laboral de residencia.

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

Ejemplo de preguntas:

- ¿Estás preocupado/a por si te despiden o no te renuevan el contrato?
- ¿Estás preocupado/a por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedases en paro?

### **Inseguridad sobre las condiciones de trabajo**

Es la preocupación por el futuro en relación a los cambios no deseados de condiciones de trabajo fundamentales (como, por ejemplo, el puesto de trabajo, tareas, horario, salario...)

Se relaciona con las amenazas de empeoramiento de estas condiciones de trabajo especialmente valiosas que pueden originarse tanto en la situación actual (por ejemplo, si la asignación de jornada, tareas y pluses o complementos salariales es arbitraria) como en la posibilidad de cambios en el futuro (por ejemplo, el anuncio de una reestructuración empresarial, externalización de un puesto o servicio, un ERE...); y puede ser más importante si existen peores condiciones de trabajo en el contexto externo a la empresa (en mismo sector o territorio...). Como la anterior, puede vivirse de forma distinta según el momento vital o las responsabilidades familiares de cada trabajador o trabajadora.

Ejemplo de preguntas:

- ¿Estás preocupado/a por si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra tu voluntad?
- ¿Estás preocupado/a 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....)?

## **Justicia**

Se refiere a la medida en que las personas trabajadoras son tratadas con equidad en su trabajo y se distinguen distintos componentes (distributiva o de resultados, procedimental y relacional). Tiene que ver con la toma de decisiones y con el nivel de participación en éstas, la razonabilidad y la ética de sus fundamentos y las posibilidades reales de ser cuestionadas.

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

Ejemplo de preguntas:

- ¿Se solucionan los conflictos de una manera justa?
- ¿Se distribuyen las tareas de una forma justa?

## **Confianza vertical**

La confianza es la seguridad que se tiene de que la Dirección y trabajadores actuaran de manera adecuada o competente. En una relación de poder desigual, la confianza implica la seguridad de que quien ostenta más poder no sacará ventaja de la situación de mayor vulnerabilidad de otras personas: no puede crecer la confianza sobre la base del trato injusto.

Tiene que ver con la opinión favorable de que Dirección y trabajadores actuaran de manera adecuada o competente, con el nivel de fiabilidad de la información que fluye desde la Dirección a los trabajadores, y con nivel en que éstos puedan expresar su opinión.

El origen de la falta de confianza tiene mucho que ver con la experiencia previa de justicia organizacional y, ésta, con las prácticas de gestión laboral más relacionadas con el trato equitativo y la transparencia.

Ejemplo de preguntas:

- ¿Confía la Dirección en que los trabajadores hagan un buen trabajo?
- ¿Te puedes fiar de la información procedente de la Dirección?

### **3.3. Valoración de la información.**

La metodología seleccionada ha sido concebida para obtener valoraciones grupales de trabajadores en situaciones relativamente homogéneas; se pretende conocer la situación de una serie de factores que afectan a un área organizativa, en este caso una sala de control compuesta por varios ingenieros operadores de control.

La puntuación grupal se obtiene a partir de las puntuaciones de cada sujeto en cada factor y, ésta, a su vez, de las respuestas a las preguntas que conforman cada factor. En general, las preguntas contribuyen de manera distinta a la puntuación final de su factor. Igualmente, cada opción de respuesta tiene distinto valor.

El método presenta los resultados en dos diferentes formatos: por un lado se ofrecen las medias del colectivo analizado para cada uno de los factores (Perfil Valorativo) y, por otro, se ofrece el porcentaje de contestación a cada opción de respuesta de cada pregunta (Perfil Descriptivo).

#### **3.3.1. Perfil Valorativo**

Ofrece la media de las puntuaciones del colectivo analizado para cada uno de los factores psicosociales de los que consta el método. Estas puntuaciones son trasladadas a un perfil gráfico en el que se presenta una escala de valores comprendida entre 0 y 8 para cada dimensión psicosocial.

### 3.3.2. Perfil Descriptivo

Ofrece una información detallada de cómo se posicionan los trabajadores ante cada pregunta, permitiendo conocer el porcentaje de elección de cada opción de respuesta, lo cual permite obtener datos acerca de aspectos concretos relativos a cada factor.

En estos perfiles se distinguen tres diferentes tramos (verde, amarillo, rojo) que indican distintas situaciones de riesgo:

**Situación más favorable o satisfactoria.** Los factores organizacionales se formulan correctamente, sin permitir efectos nocivos sobre la salud del trabajador y el funcionamiento organizacional.

**Situación intermedia.** Las condiciones existentes pueden generar molestias a un cierto número de trabajadores pero no son lo suficientemente graves como para demandar una intervención inmediata. Sin embargo, es una situación que es preciso subsanar en cuanto sea posible, ya que estos factores pueden resultar, en el futuro, fuentes de problemas.

**Situación más desfavorable o nociva.** Los factores cuya puntuación está comprendida en este tramo requieren una intervención en el plazo más breve posible. Es previsible que en situaciones de este tipo exista entre los trabajadores una gran insatisfacción con su trabajo, o una tendencia al incremento del absentismo o que aparezca sintomatología asociada al estrés.

### 3.4. Resumen de los datos del cuestionario.

Este resumen debe prever la siguiente información:

Los datos de exposición de la plantilla a cada una de las 15 dimensiones de los riesgos psicosociales, expresados en números absolutos, que se apuntarán en la tabla 3.1, se extrae directamente del apartado “Analiza tus resultados”, al final del cuestionario. Sólo es necesario sumar el número de casos en cada una de las tres situaciones de exposición: más favorable, intermedia y más desfavorable para la salud.

En el caso que en un cuestionario no se haya contestado una de las dos preguntas asociadas a cada dimensión, esta no se podrá valorar.

Los datos referentes a cada una de las preguntas que conforman cada dimensión de exposición, expresados en números absolutos se deben recoger en una tabla de tres columnas: por un lado, se suman los casos de las categorías “siempre” y “muchas veces”; por otro lado, los de “sólo algunas veces” y “nunca” y, finalmente, se suman los “a veces”. De esta manera se visualiza donde se sitúa la mayor parte de la plantilla. Esta información será de mucha utilidad en la determinación de cuáles son los orígenes de las exposiciones.

Tabla 3.1 Datos de exposición de la plantilla de operadores a cada una de las 15 dimensiones de los riesgos psicosociales.

Dimensiones	Tu puntuación	Puntuaciones de referencia para la salud		
		Verde (situación más favorable)	Amarillo (intermedia)	Rojo (situación más desfavorable)
	<b>SUMA LOS PUNTOS DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS.....</b>			
Exigencias cuantitativas	Suma los puntos de tus respuestas a las PREGUNTAS 1 y 2 = ..... Puntos	0 a 1	2 a 3	4 a 8
Doble presencia	Suma los puntos de tus respuestas a las PREGUNTAS 3 y 4 = ..... Puntos	0 a 3	4 a 5	6 a 8
Exigencias emocionales	Suma los puntos de tus respuestas a las PREGUNTAS 5 y 9 = ..... Puntos	0 a 3	4 a 5	6 a 8
Ritmo de trabajo	Suma los puntos de tus respuestas a las PREGUNTAS 6 y 10 = ..... Puntos	0 a 1	2 a 3	4 a 8
Influencia	Suma los puntos de tus respuestas a las PREGUNTAS 7 y 8 = ..... Puntos	8 a 6	5 a 4	3 a 0
Posibilidades de desarrollo	Suma los puntos de tus respuestas a las PREGUNTAS 11 y 12 = ..... Puntos	8 a 6	5 a 4	3 a 0
Sentido del trabajo	Suma los puntos de tus respuestas a las PREGUNTAS 13 y 14 = ..... Puntos	8 a 7	6	5 a 0
Claridad de rol	Suma los puntos de tus respuestas a las PREGUNTAS 15 y 16 = ..... Puntos	8	7 a 6	5 a 0
Conflicto de rol	Suma los puntos de tus respuestas a las PREGUNTAS 17 y 18 = ..... Puntos	0 a 1	2 a 3	4 a 8
Previsibilidad	Suma los puntos de tus respuestas a las PREGUNTAS 19 y 20 = ..... Puntos	8 a 7	6 a 5	4 a 0
Inseguridad sobre las condiciones de trabajo	Suma los puntos de tus respuestas a las PREGUNTAS 21 y 22 = ..... Puntos	0 a 1	2 a 3	4 a 8
Inseguridad sobre el empleo	Suma los puntos de tus respuestas a las PREGUNTAS 23 y 24 = ..... Puntos	0 a 2	3 a 4	5 a 8
Confianza vertical	Suma los puntos de tus respuestas a las PREGUNTAS 25 y 26 = ..... Puntos	8 a 7	6 a 5	4 a 0
Justicia	Suma los puntos de tus respuestas a las PREGUNTAS 27 y 28 = ..... Puntos	8 a 7	6 a 5	4 a 0
Calidad del liderazgo	Suma los puntos de tus respuestas a las PREGUNTAS 29 y 30 = ..... Puntos	8 a 7	6 a 5	4 a 0

## **CAPÍTULO 4 DESARROLLO Y RESULTADOS**

### **4.1. Presentación de resultados de cuestionario para la evaluación de los riesgos psicosociales en el trabajo.**

La encuesta se realizó a una plantilla de 15 ingenieros del departamento de operación en sala de control, desde el jueves 04 al viernes 12 de junio de 2015. Los resultados obtenidos de forma colectiva son los que servirán para conocer los riesgos psicosociales en el grupo.

Tales resultados que a continuación se presentan, se analizan con base en el modelo del Instituto Nacional de Salud Laboral de Dinamarca – Adaptada a España por Instituto Sindical del Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS) en su versión corta, que relaciona las 15 dimensiones de riesgos psicosociales, mencionadas en el capítulo 3.

Para cada dimensión psicosocial se contabiliza la frecuencia del grado de exposición a la situación indicada en la clase y se obtiene su frecuencia relativa de la situación de exposición en cada dimensión psicosocial de la plantilla de operadores de control (tabla 4.1). Posteriormente se realiza un resumen de la exposición (tabla 4.2) y luego un análisis general del grupo (tabla 4.3).

Tabla 4.1: Frecuencia relativa de la situación de exposición.

1.- Exigencias cuantitativas			
Clase	Frecuencia	Contador	Frecuencia Relativa
0 a 1	6		40.0%
2 a 3	8		53.3%
4 a 8	1		6.7%
<b>Total</b>	<b>15</b>		<b>100.0%</b>

2.- Doble presencia			
Clase	Frecuencia	Contador	Frecuencia Relativa
0 a 3	13		86.7%
4 a 5	2		13.3%
6 a 8	0		0.0%
<b>Total</b>	<b>15</b>		<b>100.0%</b>

3.- Exigencias emocionales			
Clase	Frecuencia	Contador	Frecuencia Relativa
0 a 3	13		86.7%
4 a 5	1		6.7%
6 a 8	1		6.7%
<b>Total</b>	<b>15</b>		<b>100.0%</b>

4.- Ritmo de trabajo			
Clase	Frecuencia	Contador	Frecuencia Relativa
0 a 1	0		0.0%
2 a 3	5		33.3%
4 a 8	10		66.7%
<b>Total</b>	<b>15</b>		<b>100.0%</b>

5.- Influencia			
Clase	Frecuencia	Contador	Frecuencia Relativa
0 a 3	0		0.0%
4 a 5	6		40.0%
6 a 8	9		60.0%
<b>Total</b>	<b>15</b>		<b>100.0%</b>

6.- Posibilidades de desarrollo			
Clase	Frecuencia	Contador	Frecuencia Relativa
0 a 3	0		0.0%
4 a 5	2	II	13.3%
6 a 8	13	IIIIIIIIIIIIIIII	86.7%
<b>Total</b>	<b>15</b>		<b>100.0%</b>

7.- Sentido del trabajo			
Clase	Frecuencia	Contador	Frecuencia Relativa
0 a 5	1	I	6.7%
6 a 6	0		0.0%
7 a 8	14	IIIIIIIIIIIIIIII	93.3%
<b>Total</b>	<b>15</b>		<b>100.0%</b>

8.- Claridad de rol			
Clase	Frecuencia	Contador	Frecuencia Relativa
0 a 5	0		0.0%
6 a 7	0		0.0%
8 a 8	15	IIIIIIIIIIIIIIII	100.0%
<b>Total</b>	<b>15</b>		<b>100.0%</b>

9.- Conflicto de rol			
Clase	Frecuencia	Contador	Frecuencia Relativa
0 a 1	2	II	13.3%
2 a 3	11	IIIIIIIIIIII	73.3%
4 a 8	2	II	13.3%
<b>Total</b>	<b>15</b>		<b>100.0%</b>

10.-Previsibilidad			
Clase	Frecuencia	Contador	Frecuencia Relativa
0 a 4	0		0.0%
5 a 6	6	IIIIII	40.0%
7 a 8	9	IIIIIIIIII	60.0%
<b>Total</b>	<b>15</b>		<b>100.0%</b>

11.- Inseguridad sobre las condiciones de trabajo			
Clase	Frecuencia	Contador	Frecuencia Relativa
0 a 1	10		66.7%
2 a 3	2		13.3%
4 a 8	3		20.0%
<b>Total</b>	<b>15</b>		<b>100.0%</b>

12.- Inseguridad sobre el empleo			
Clase	Frecuencia	Contador	Frecuencia Relativa
0 a 2	5		33.3%
3 a 4	4		26.7%
5 a 8	6		40.0%
<b>Total</b>	<b>15</b>		<b>100.0%</b>

13.- Confianza vertical			
Clase	Frecuencia	Contador	Frecuencia Relativa
0 a 4	0		0.0%
5 a 6	3		20.0%
7 a 8	12		80.0%
<b>Total</b>	<b>15</b>		<b>100.0%</b>

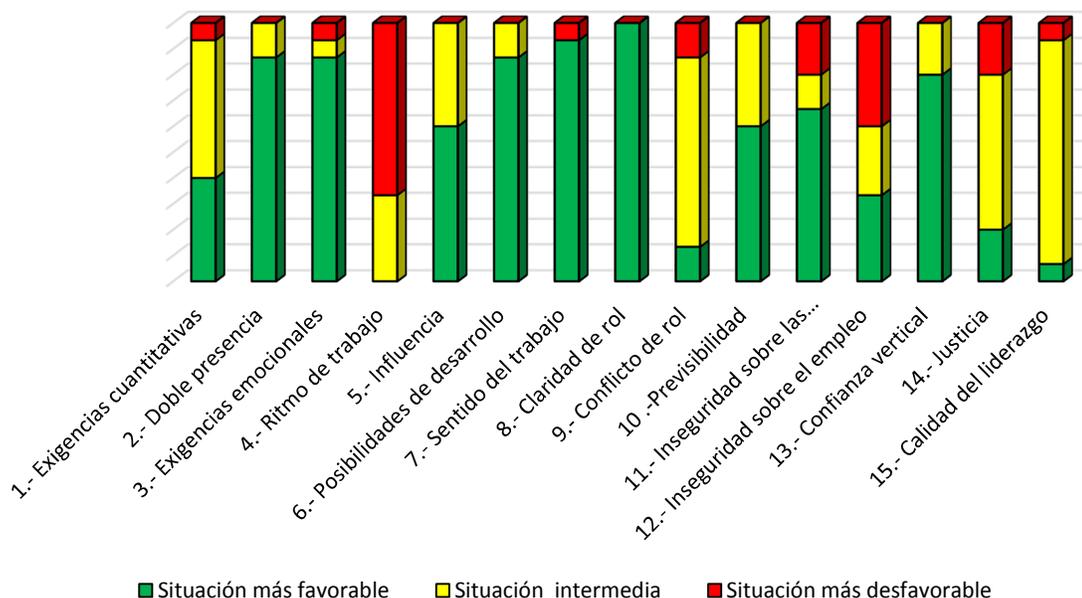
14.- Justicia			
Clase	Frecuencia	Contador	Frecuencia Relativa
0 a 4	3		20.0%
5 a 6	9		60.0%
7 a 8	3		20.0%
<b>Total</b>	<b>15</b>		<b>100.0%</b>

15.- Calidad del liderazgo			
Clase	Frecuencia	Contador	Frecuencia Relativa
0 a 4	1		6.7%
5 a 6	13		86.7%
7 a 8	1		6.7%
<b>Total</b>	<b>15</b>		<b>100.0%</b>

Tabla 4.2: Resumen de exposición.

Dimensión Psicosocial	Situación más favorable	Situación intermedia	Situación más desfavorable
1.- Exigencias cuantitativas	40.0%	53.3%	6.7%
2.- Doble presencia	86.7%	13.3%	0.0%
3.- Exigencias emocionales	86.7%	6.7%	6.7%
4.- Ritmo de trabajo	0.0%	33.3%	66.7%
5.- Influencia	60.0%	40.0%	0.0%
6.- Posibilidades de desarrollo	86.7%	13.3%	0.0%
7.- Sentido del trabajo	93.3%	0.0%	6.7%
8.- Claridad de rol	100.0%	0.0%	0.0%
9.- Conflicto de rol	13.3%	73.3%	13.3%
10.- Previsibilidad	60.0%	40.0%	0.0%
11.- Inseguridad sobre las condiciones de trabajo	66.7%	13.3%	20.0%
12.- Inseguridad sobre el empleo	33.3%	26.7%	40.0%
13.- Confianza vertical	80.0%	20.0%	0.0%
14.- Justicia	20.0%	60.0%	20.0%
15.- Calidad del liderazgo	6.7%	86.7%	6.7%
	<b>55.6%</b>	<b>32.0%</b>	<b>12.4%</b>

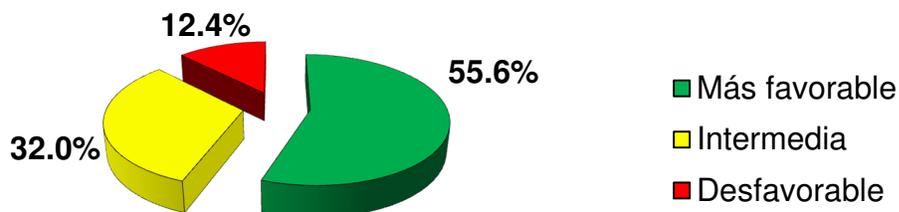
Gráfica 4.1: Composición en riesgo de la dimensión psicosocial.



**Tabla 4.3:** Referencia para la salud en la exposición a factores de riesgo psicosocial.

Referencia para la salud (Situación del grupo)	Porcentaje
Más favorable	55.6%
Intermedia	32.0%
Desfavorable	12.4%
<b>Total</b>	<b>100.0%</b>

**Gráfica 4.2:** Porcentaje de situación de grupo.



### Análisis:

Del 100% de la situación del grupo en términos de salud personal, el 55.6% equivale al promedio de factores de riesgo psicosocial que producen una situación satisfactoria, es decir, de lo más favorable en el funcionamiento organizacional. El 32.0% equivale al promedio de factores de riesgo psicosocial que producen una situación intermedia, donde las condiciones existentes pueden generar molestias a un cierto número de trabajadores pero no son lo suficientemente graves como para demandar una intervención inmediata. Sin embargo, es una situación que es preciso subsanar en cuanto sea posible, ya que estos factores pueden resultar, en el futuro, fuentes de problemas. El 12.4% equivale al promedio de factores de riesgo psicosocial que producen una situación nociva, es decir, de lo más desfavorable en el funcionamiento

organizacional. Los factores identificados en este gajo requieren una intervención en el plazo más breve posible.

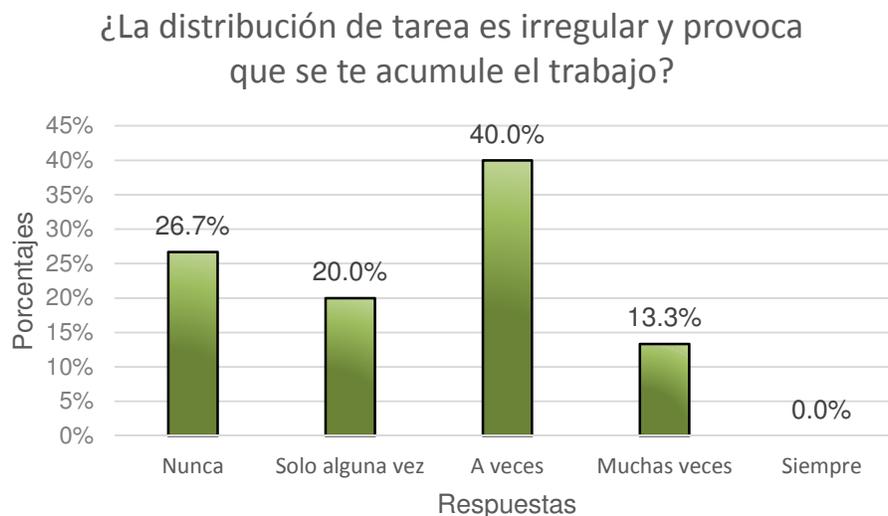
#### 4.2. Resultados específicos de cuestionario para la evaluación de los riesgos psicosociales en el trabajo.

**PREGUNTA 1:** ¿Con qué frecuencia la distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?

Tabla 4.4: Frecuencia relativa respuesta a pregunta 1.

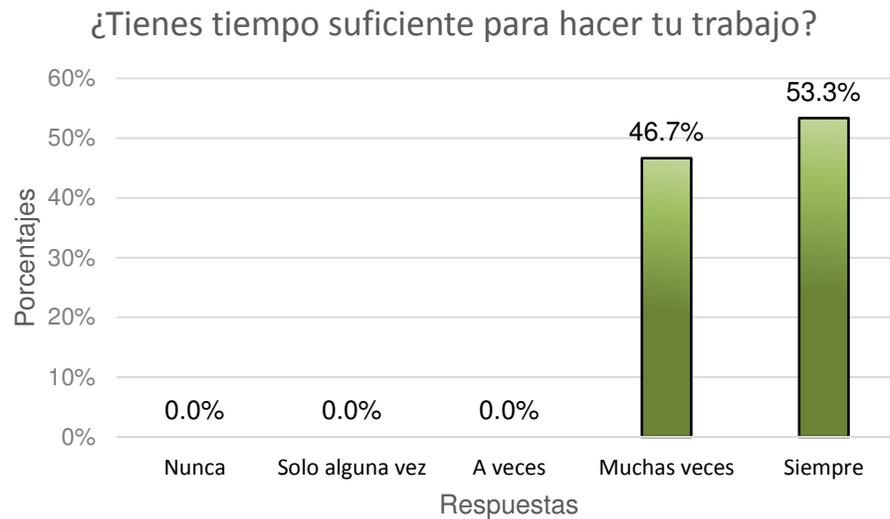
Respuesta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Nunca	4	26.7%
Solo alguna vez	3	20.0%
A veces	6	40.0%
Muchas veces	2	13.3%
Siempre	0	0.0%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.0%</b>

Gráfica 4.3: Frecuencia relativa respuesta a pregunta 1.



**PREGUNTA 2:** ¿Con qué frecuencia tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo?**Tabla 4.5:** Frecuencia relativa respuesta a pregunta 2.

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
Nunca	0	0.0%
Solo alguna vez	0	0.0%
A veces	0	0.0%
Muchas veces	7	46.7%
Siempre	8	53.3%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.0%</b>

**Gráfica 4.4:** Frecuencia relativa respuesta a pregunta 2.

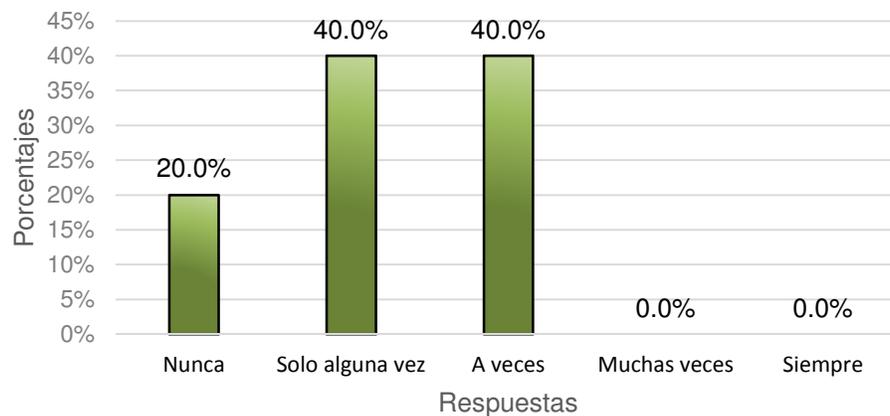
**PREGUNTA 3:** ¿Con qué frecuencia hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?

Tabla 4.6: Frecuencia relativa respuesta a pregunta 3.

Respuesta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Nunca	3	20%
Solo alguna vez	6	40%
A veces	6	40%
Muchas veces	0	0%
Siempre	0	0%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

Gráfica 4.5: Frecuencia relativa respuesta a pregunta 3.

¿Hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?

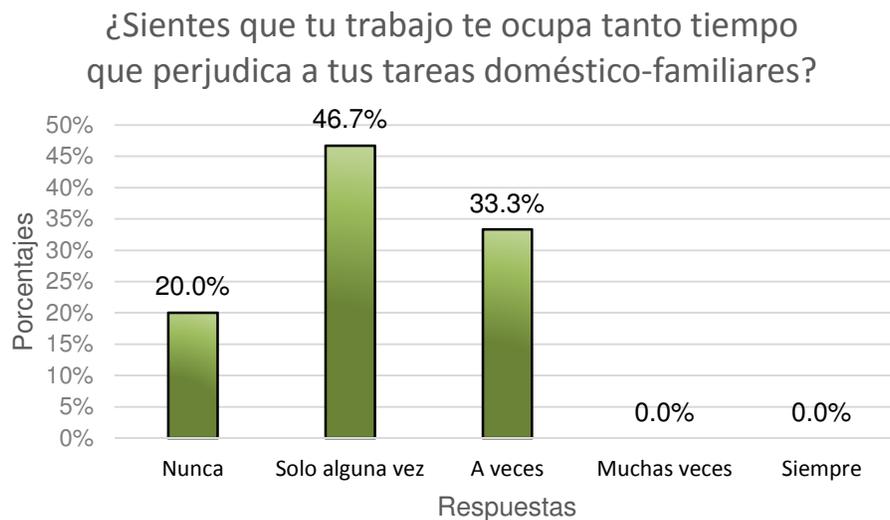


**PREGUNTA 4:** ¿Con qué frecuencia sientes que tu trabajo te ocupa tanto tiempo que perjudica a tus tareas doméstico-familiares?

Tabla 4.7: Frecuencia relativa respuesta a pregunta 4.

Respuesta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Nunca	3	20.0%
Solo alguna vez	7	46.7%
A veces	5	33.3%
Muchas veces	0	0.0%
Siempre	0	0.0%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.0%</b>

Gráfica 4.6: Frecuencia relativa respuesta a pregunta 4.

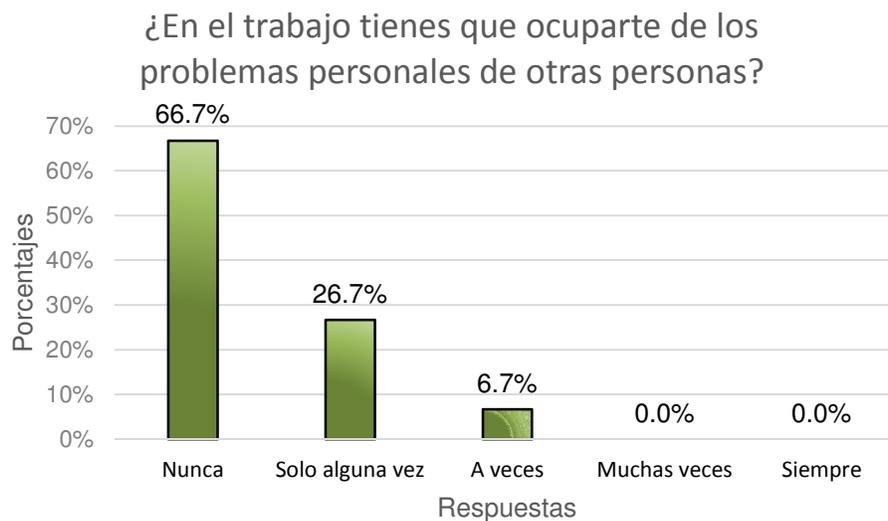


**PREGUNTA 5:** ¿Con qué frecuencia en el trabajo tienes que ocuparte de los problemas personales de otras personas?

Tabla 4.8: Frecuencia relativa respuesta a pregunta 5.

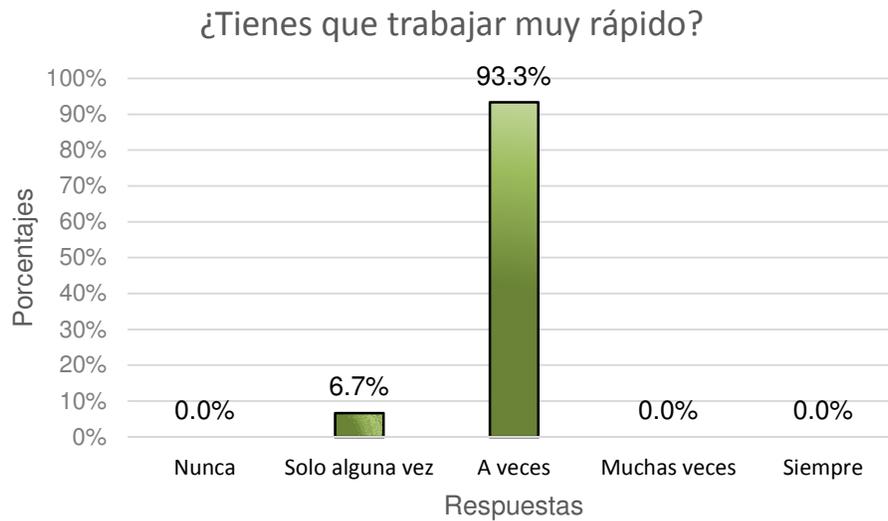
Respuesta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Nunca	10	66.7%
Solo alguna vez	4	26.7%
A veces	1	6.7%
Muchas veces	0	0.0%
Siempre	0	0.0%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.0%</b>

Gráfica 4.7: Frecuencia relativa respuesta a pregunta 5.



**PREGUNTA 6:** ¿Con qué frecuencia tienes que trabajar muy rápido?**Tabla 4.9:** Frecuencia relativa respuesta a pregunta 6.

Respuesta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Nunca	0	0.0%
Solo alguna vez	1	6.7%
A veces	14	93.3%
Muchas veces	0	0.0%
Siempre	0	0.0%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.0%</b>

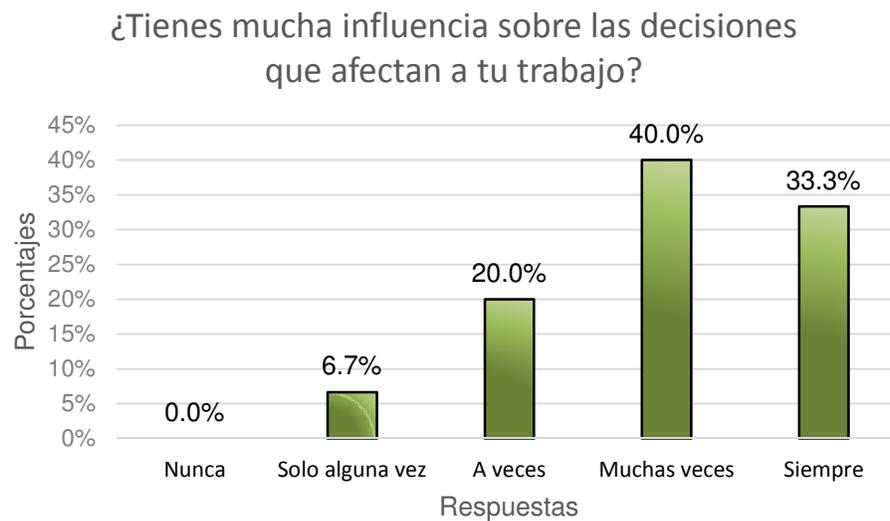
**Gráfica 4.8:** Frecuencia relativa respuesta a pregunta 6.

**PREGUNTA 7:** ¿Con qué frecuencia tienes mucha influencia sobre las decisiones que afectan a tu trabajo?

Tabla 4.10: Frecuencia relativa respuesta a pregunta 7.

Respuesta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Nunca	0	0.0%
Solo alguna vez	1	6.7%
A veces	3	20.0%
Muchas veces	6	40.0%
Siempre	5	33.3%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.0%</b>

Gráfica 4.9: Frecuencia relativa respuesta a pregunta 7.

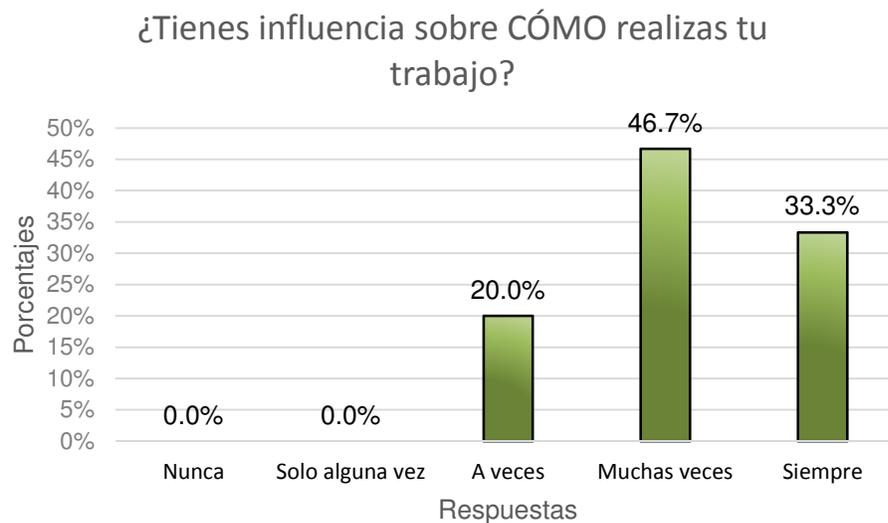


**PREGUNTA 8:** ¿Con qué frecuencia tienes influencia sobre CÓMO realizas tu trabajo?

**Tabla 4.11:** Frecuencia relativa respuesta a pregunta 8.

Respuesta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Nunca	0	0.0%
Solo alguna vez	0	0.0%
A veces	3	20.0%
Muchas veces	7	46.7%
Siempre	5	33.3%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.0%</b>

**Gráfica 4.10:** Frecuencia relativa respuesta a pregunta 8.

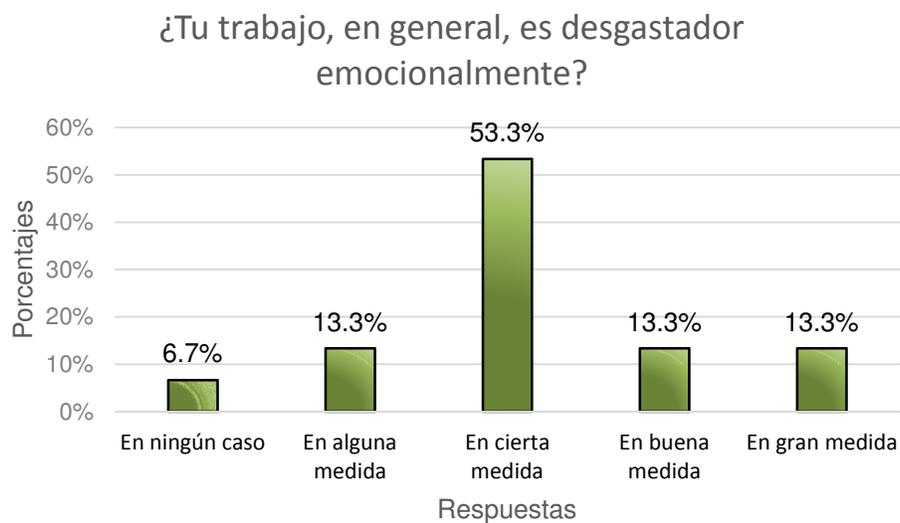


**PREGUNTA 9:** ¿En qué medida tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?

**Tabla 4.12:** Frecuencia relativa respuesta a pregunta 9.

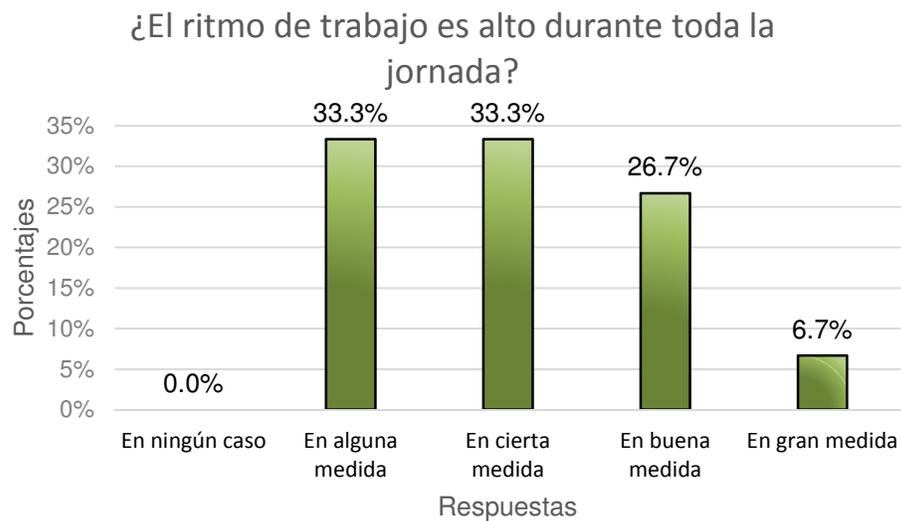
<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
En ningún caso	1	6.7%
En alguna medida	2	13.3%
En cierta medida	8	53.3%
En buena medida	2	13.3%
En gran medida	2	13.3%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.0%</b>

**Gráfica 4.11:** Frecuencia relativa respuesta a pregunta 9.



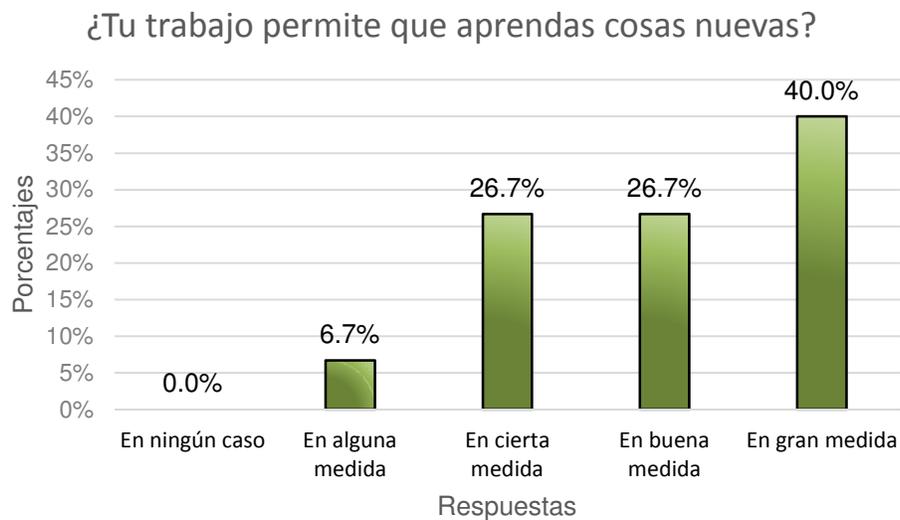
**PREGUNTA 10:** ¿En qué medida el ritmo de trabajo es alto durante toda la jornada?**Tabla 4.13:** Frecuencia relativa respuesta a pregunta 10.

Respuesta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
En ningún caso	0	0.0%
En alguna medida	5	33.3%
En cierta medida	5	33.3%
En buena medida	4	26.7%
En gran medida	1	6.7%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.0%</b>

**Gráfica 4.12:** Frecuencia relativa respuesta a pregunta 10.

**PREGUNTA 11:** ¿En qué medida tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?**Tabla 4.14:** Frecuencia relativa respuesta a pregunta 11.

Respuesta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
En ningún caso	0	0.0%
En alguna medida	1	6.7%
En cierta medida	4	26.7%
En buena medida	4	26.7%
En gran medida	6	40.0%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.0%</b>

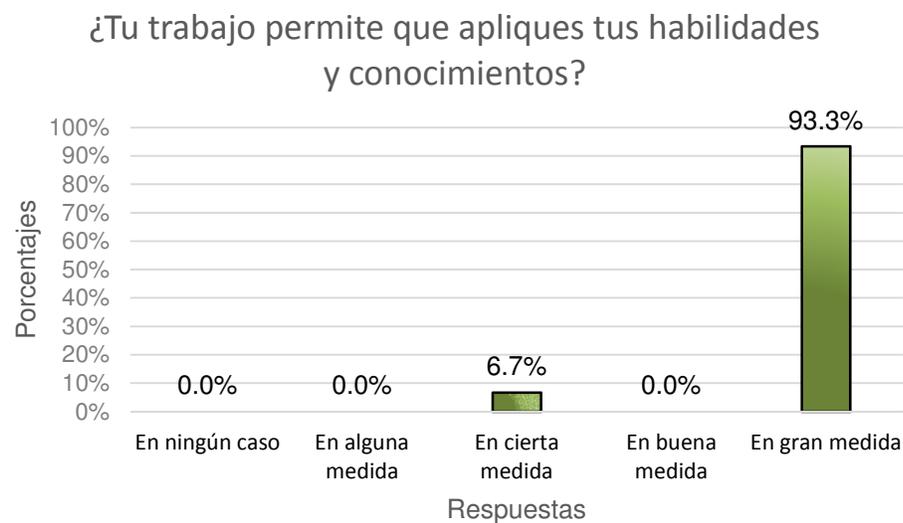
**Gráfica 4.13:** Frecuencia relativa respuesta a pregunta 11.

**PREGUNTA 12:** ¿En qué medida tu trabajo permite que apliques tus habilidades y conocimientos?

**Tabla 4.15:** Frecuencia relativa respuesta a pregunta 12.

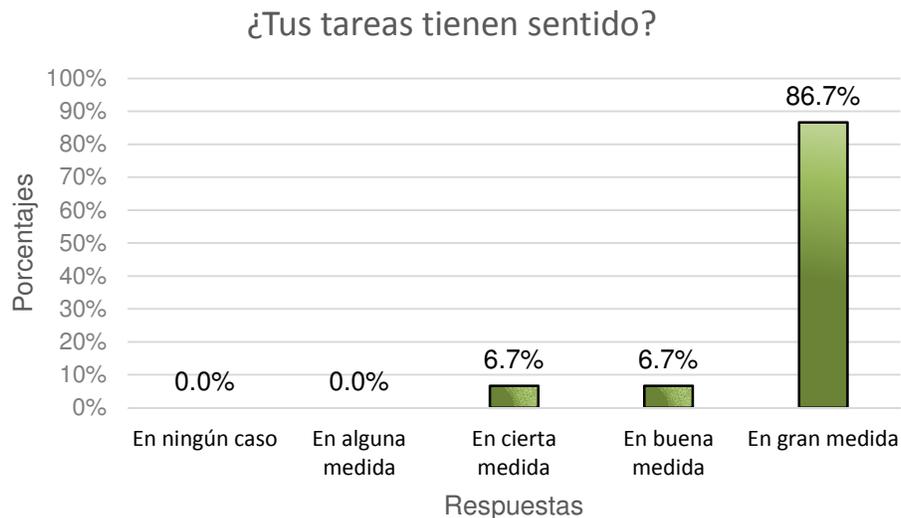
Respuesta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
En ningún caso	0	0.0%
En alguna medida	0	0.0%
En cierta medida	1	6.7%
En buena medida	0	0.0%
En gran medida	14	93.3%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.0%</b>

**Gráfica 4.14:** Frecuencia relativa respuesta a pregunta 12.



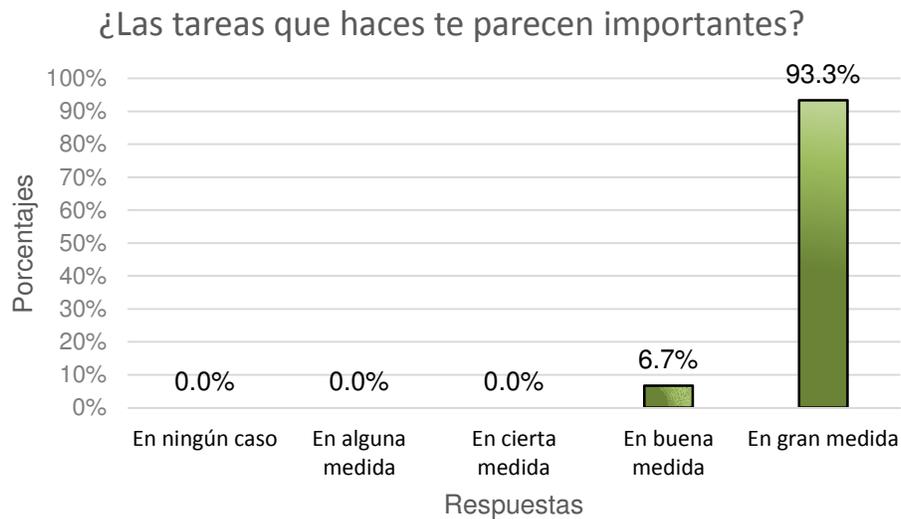
**PREGUNTA 13:** ¿En qué medida tus tareas tienen sentido?**Tabla 4.16:** Frecuencia relativa respuesta a pregunta 13.

Respuesta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
En ningún caso	0	0.0%
En alguna medida	0	0.0%
En cierta medida	1	6.7%
En buena medida	1	6.7%
En gran medida	13	86.7%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.0%</b>

**Gráfica 4.15:** Frecuencia relativa respuesta a pregunta 13.

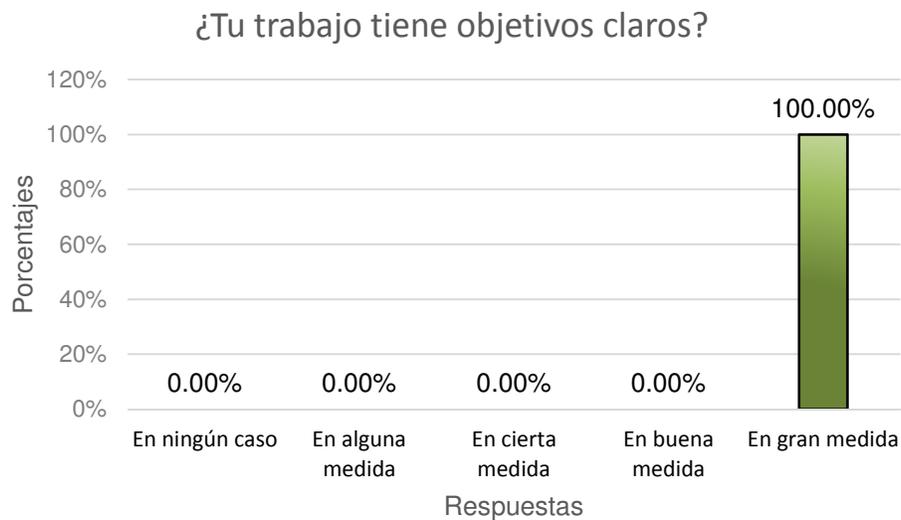
**PREGUNTA 14:** ¿En qué medida las tareas que haces te parecen importantes?**Tabla 4.17:** Frecuencia relativa respuesta a pregunta 14.

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
En ningún caso	0	0.0%
En alguna medida	0	0.0%
En cierta medida	0	0.0%
En buena medida	1	6.7%
En gran medida	14	93.3%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.0%</b>

**Gráfica 4.16:** Frecuencia relativa respuesta a pregunta 14.

**PREGUNTA 15:** ¿En qué medida tu trabajo tiene objetivos claros?**Tabla 4.18:** Frecuencia relativa respuesta a pregunta 15.

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
En ningún caso	0	0.00%
En alguna medida	0	0.00%
En cierta medida	0	0.00%
En buena medida	0	0.00%
En gran medida	15	100.00%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.0%</b>

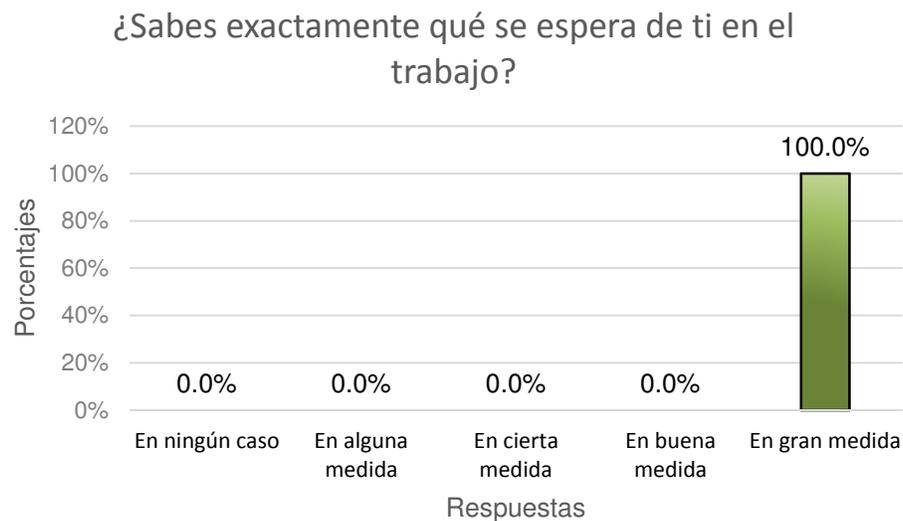
**Gráfica 4.17:** Frecuencia relativa respuesta a pregunta 15.

**PREGUNTA 16:** ¿En qué medida sabes exactamente qué se espera de ti en el trabajo?

Tabla 4.19: Frecuencia relativa respuesta a pregunta 16.

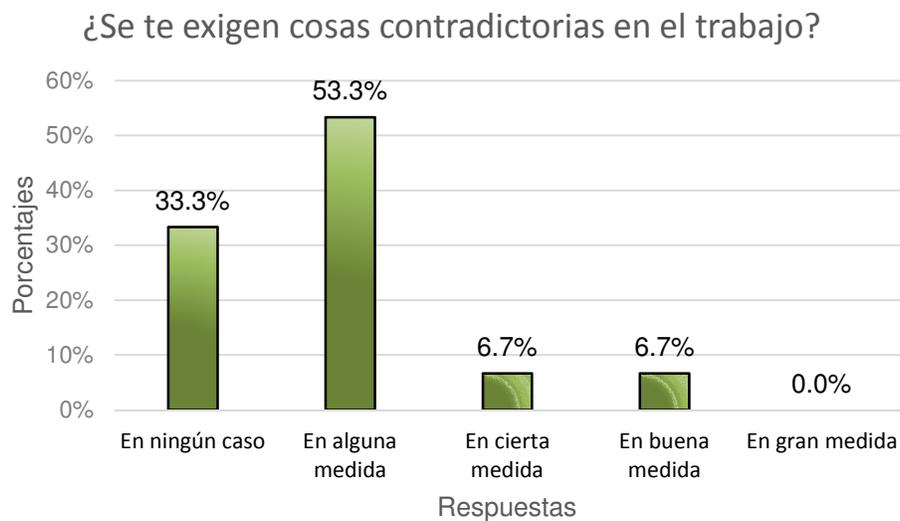
Respuesta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
En ningún caso	0	0.0%
En alguna medida	0	0.0%
En cierta medida	0	0.0%
En buena medida	0	0.0%
En gran medida	15	100.0%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.0%</b>

Gráfica 4.18: Frecuencia relativa respuesta a pregunta 16.



**PREGUNTA 17:** ¿En qué medida se te exigen cosas contradictorias en el trabajo?Tabla 4.20: Frecuencia relativa respuesta a pregunta 17.

Respuesta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
En ningún caso	5	33.3%
En alguna medida	8	53.3%
En cierta medida	1	6.7%
En buena medida	1	6.7%
En gran medida	0	0.0%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.0%</b>

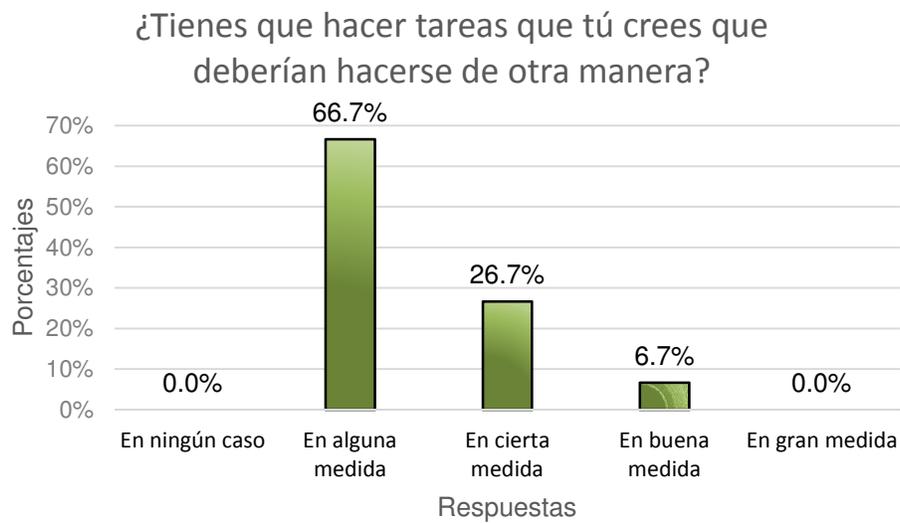
Gráfica 4.19: Frecuencia relativa respuesta a pregunta 17.

**PREGUNTA 18:** ¿En qué medida tienes que hacer tareas que tú crees que deberían hacerse de otra manera?

Tabla 4.21: Frecuencia relativa respuesta a pregunta 18.

Respuesta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
En ningún caso	0	0.0%
En alguna medida	10	66.7%
En cierta medida	4	26.7%
En buena medida	1	6.7%
En gran medida	0	0.0%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.0%</b>

Gráfica 4.20: Frecuencia relativa respuesta a pregunta 18.



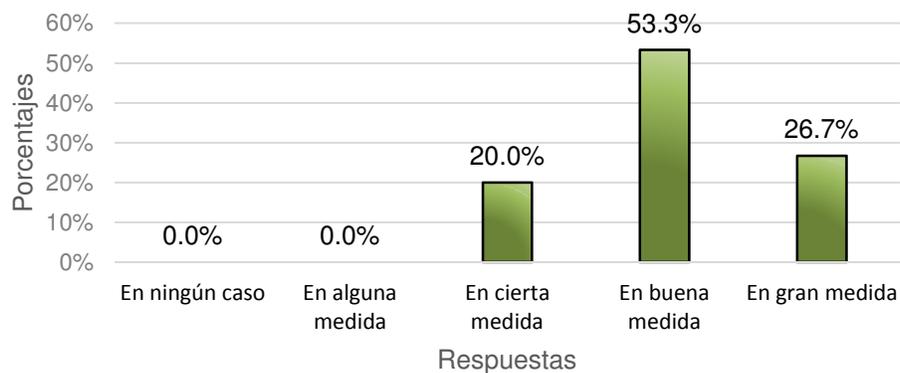
**PREGUNTA 19:** ¿En qué medida en tu empresa se te informa con suficiente antelación de decisiones importantes, cambios y proyectos de futuro?

Tabla 4.22: Frecuencia relativa respuesta a pregunta 19.

Respuesta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
En ningún caso	0	0.0%
En alguna medida	0	0.0%
En cierta medida	3	20.0%
En buena medida	8	53.3%
En gran medida	4	26.7%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.0%</b>

Gráfica 4.21: Frecuencia relativa respuesta a pregunta 19.

¿En tu empresa se te informa con suficiente antelación de decisiones importantes, cambios y proyectos de futuro?



**PREGUNTA 20:** ¿En qué medida recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?

Tabla 4.23: Frecuencia relativa respuesta a pregunta 20.

Respuesta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
En ningún caso	0	0.0%
En alguna medida	0	0.0%
En cierta medida	0	0.0%
En buena medida	8	53.3%
En gran medida	7	46.7%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.0%</b>

Gráfica 4.22: Frecuencia relativa respuesta a pregunta 20.

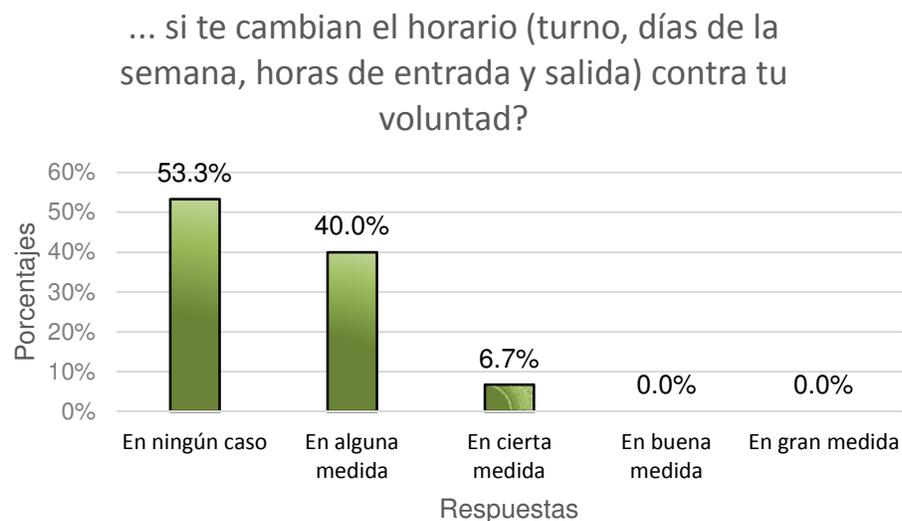


**PREGUNTA 21:** ¿En estos momentos, estás preocupado o preocupada por si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra tu voluntad?

Tabla 4.24: Frecuencia relativa respuesta a pregunta 21.

Respuesta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
En ningún caso	8	53.3%
En alguna medida	6	40.0%
En cierta medida	1	6.7%
En buena medida	0	0.0%
En gran medida	0	0.0%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.0%</b>

Gráfica 4.23: Frecuencia relativa respuesta a pregunta 21.



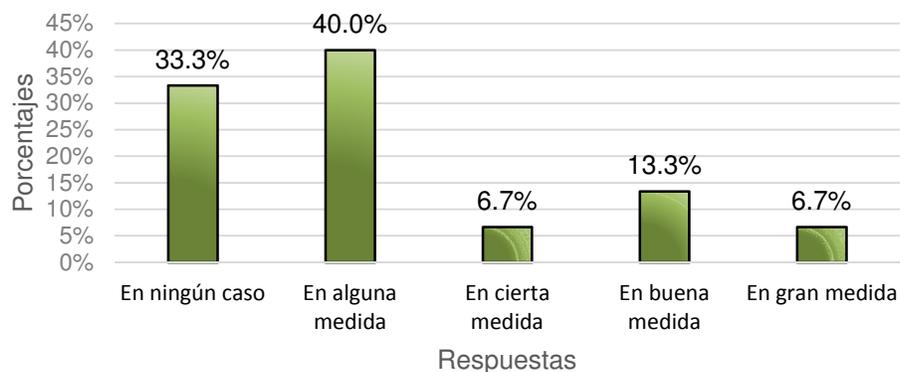
**PREGUNTA 22:** ¿En estos momentos, estás preocupado o preocupada por si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especies, etc.)?

Tabla 4.25: Frecuencia relativa respuesta a pregunta 22.

Respuesta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
En ningún caso	5	33.3%
En alguna medida	6	40.0%
En cierta medida	1	6.7%
En buena medida	2	13.3%
En gran medida	1	6.7%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.0%</b>

Gráfica 4.24: Frecuencia relativa respuesta a pregunta 22.

... si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especies, etc.)?

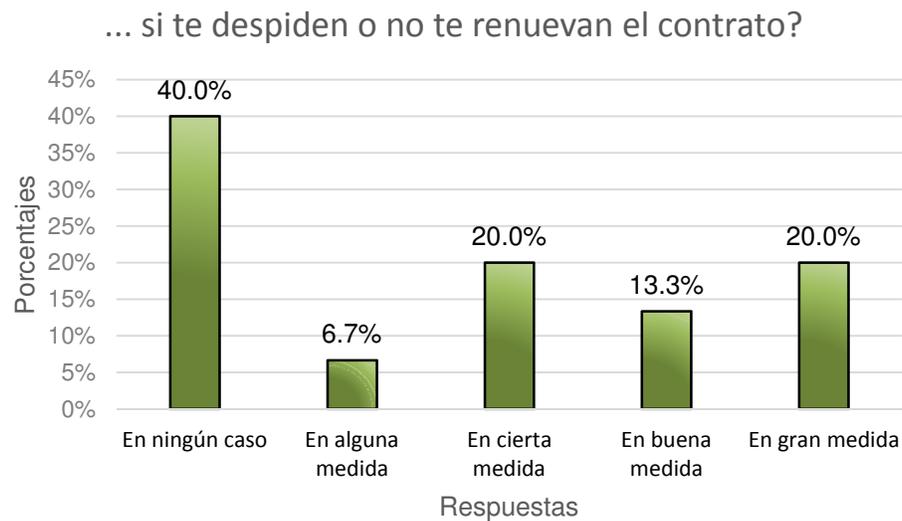


**PREGUNTA 23:** ¿En estos momentos, estás preocupado o preocupada por si te despiden o no te renuevan el contrato?

Tabla 4.26: Frecuencia relativa respuesta a pregunta 23.

Respuesta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
En ningún caso	6	40.0%
En alguna medida	1	6.7%
En cierta medida	3	20.0%
En buena medida	2	13.3%
En gran medida	3	20.0%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.0%</b>

Gráfica 4.25: Frecuencia relativa respuesta a pregunta 23.

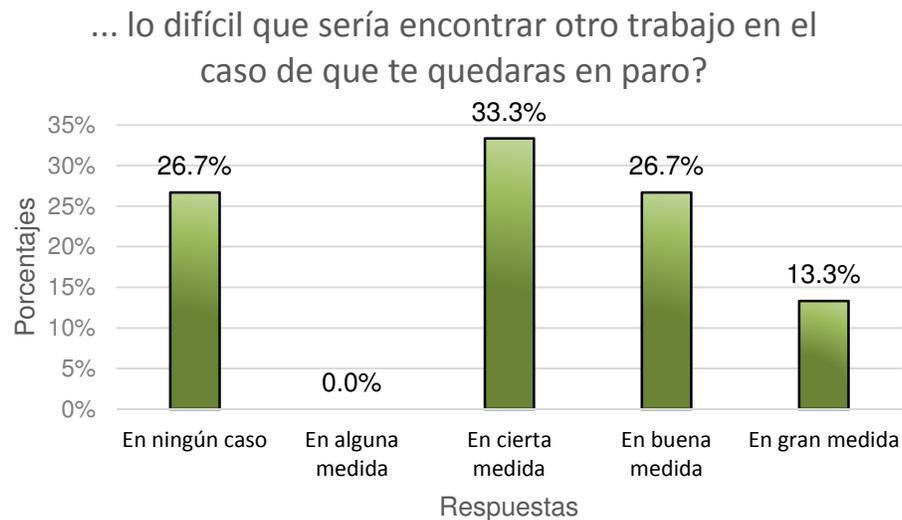


**PREGUNTA 24:** ¿En estos momentos, estás preocupado o preocupada por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedaras en paro?

Tabla 4.27: Frecuencia relativa respuesta a pregunta 24.

Respuesta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
En ningún caso	4	26.7%
En alguna medida	0	0.0%
En cierta medida	5	33.3%
En buena medida	4	26.7%
En gran medida	2	13.3%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.0%</b>

Gráfica 4.26: Frecuencia relativa respuesta a pregunta 24.



***PREGUNTA 25:*** ¿En qué medida confía la Dirección en que los trabajadores hagan un buen trabajo?

**Tabla 4.28:** Frecuencia relativa respuesta a pregunta 25.

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
En ningún caso	0	0.0%
En alguna medida	0	0.0%
En cierta medida	0	0.0%
En buena medida	6	40.0%
En gran medida	9	60.0%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.0%</b>

**Gráfica 4.27:** Frecuencia relativa respuesta a pregunta 25.

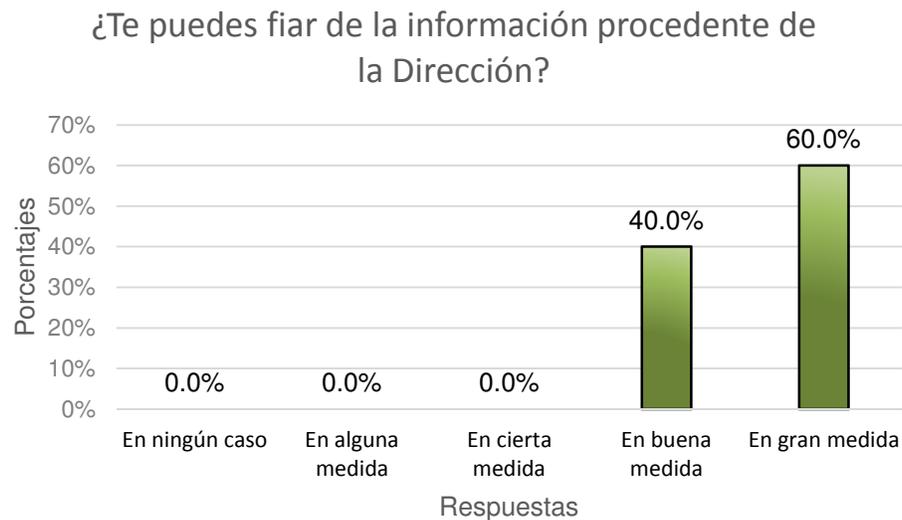


**PREGUNTA 26:** ¿En qué medida te puedes fiar de la información procedente de la Dirección?

Tabla 4.29: Frecuencia relativa respuesta a pregunta 26.

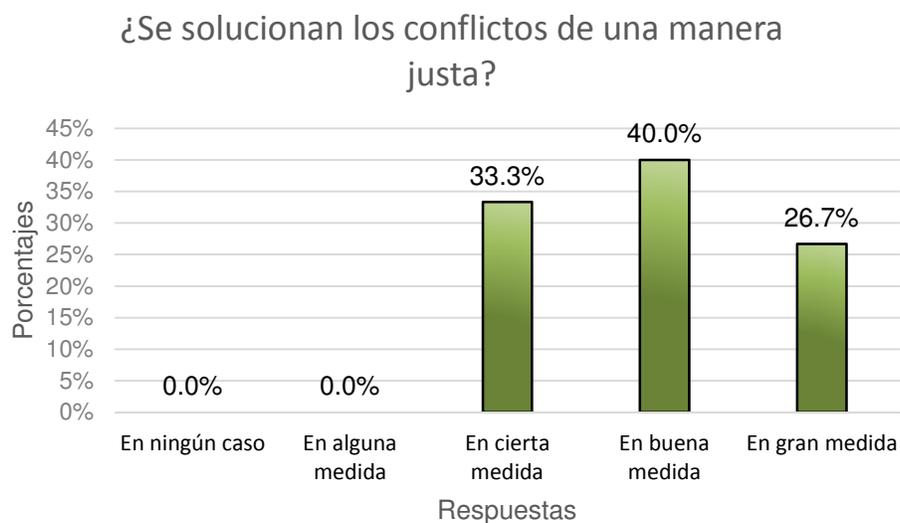
Respuesta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
En ningún caso	0	0.0%
En alguna medida	0	0.0%
En cierta medida	0	0.0%
En buena medida	6	40.0%
En gran medida	9	60.0%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.0%</b>

Gráfica 4.28: Frecuencia relativa respuesta a pregunta 26.



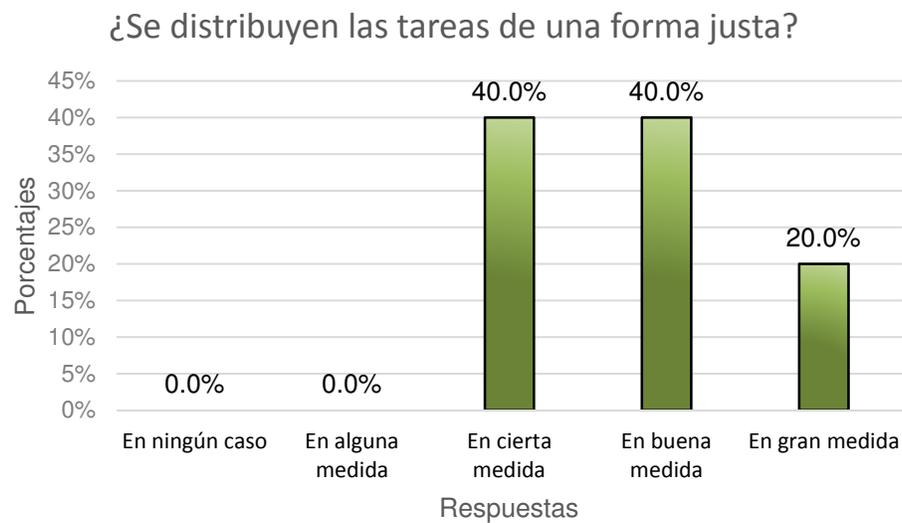
**PREGUNTA 27:** ¿En qué medida se solucionan los conflictos de una manera justa?**Tabla 4.30:** Frecuencia relativa respuesta a pregunta 27.

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
En ningún caso	0	0.0%
En alguna medida	0	0.0%
En cierta medida	5	33.3%
En buena medida	6	40.0%
En gran medida	4	26.7%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.0%</b>

**Gráfica 4.29:** Frecuencia relativa respuesta a pregunta 27.

**PREGUNTA 28:** ¿En qué medida se distribuyen las tareas de una forma justa?**Tabla 4.31:** Frecuencia relativa respuesta a pregunta 28.

Respuesta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
En ningún caso	0	0.0%
En alguna medida	0	0.0%
En cierta medida	6	40.0%
En buena medida	6	40.0%
En gran medida	3	20.0%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.0%</b>

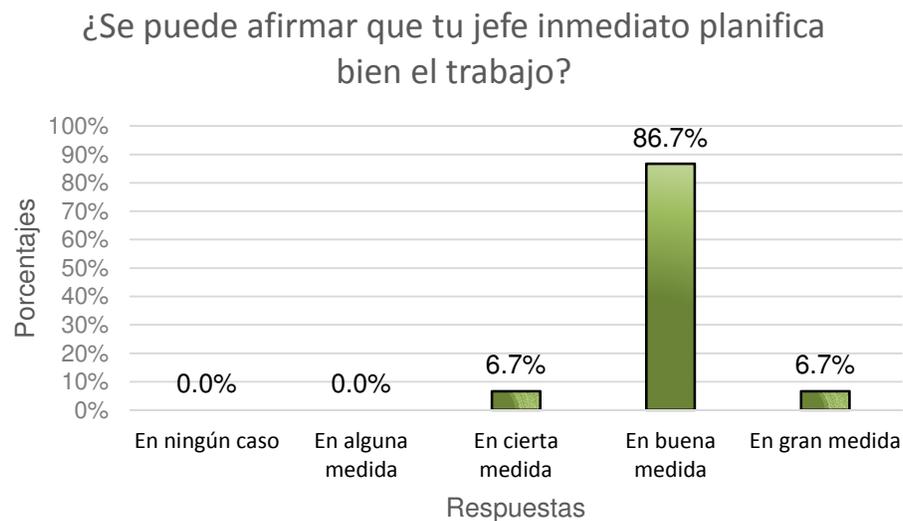
**Gráfica 4.30:** Frecuencia relativa respuesta a pregunta 28.

**PREGUNTA 29:** ¿En qué medida se puede afirmar que tu jefe inmediato planifica bien el trabajo?

Tabla 4.32: Frecuencia relativa respuesta a pregunta 29.

Respuesta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
En ningún caso	0	0.0%
En alguna medida	0	0.0%
En cierta medida	1	6.7%
En buena medida	13	86.7%
En gran medida	1	6.7%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.0%</b>

Gráfica 4.31: Frecuencia relativa respuesta a pregunta 29.

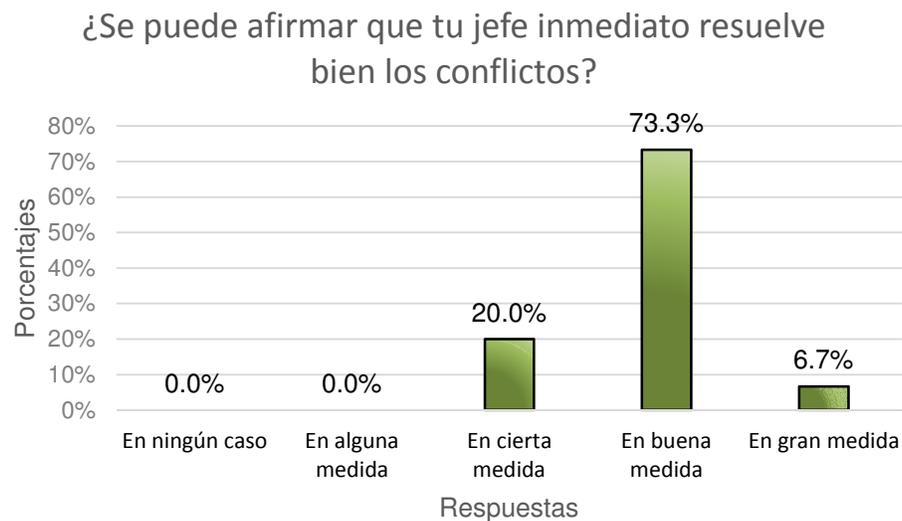


**PREGUNTA 30:** ¿En qué medida se puede afirmar que tu jefe inmediato resuelve bien los conflictos?

Tabla 4.33: Frecuencia relativa respuesta a pregunta 30.

Respuesta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
En ningún caso	0	0.0%
En alguna medida	0	0.0%
En cierta medida	3	20.0%
En buena medida	11	73.3%
En gran medida	1	6.7%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100.0%</b>

Gráfica 4.32: Frecuencia relativa respuesta a pregunta 30.



### 4.3. Matriz de exposición y origen.

En este punto se analizan los datos resumidos de los cuestionarios para conocer las exposiciones y vislumbrar los diferentes orígenes de estas exposiciones.

En el siguiente cuadro se muestra la “Matriz de exposición y origen” (tabla 4.34), que es un instrumento para recoger la información necesaria para alcanzar el objetivo de este paso del proceso de evaluación.

Tabla 4.34: Tabla matriz de exposición y origen de los factores de riesgo psicosocial.

	EXPOSICIÓN	PREG	RESULTADOS QUE ORIENTAN EL ORIGEN DE LA EXPOSICIÓN	EVALUACIÓN DE LA SITUACIÓN GRUPAL DEL PERSONAL DE OPERACIÓN
%	<b>Exigencias cuantitativas:</b>			
6.7	de los trabajadores están expuestos a la situación más desfavorable para la salud, derivada de la cantidad de trabajo.	P01 P02	Muchas veces (13.3%) siente que la distribución de su tarea es irregular y que provoca se le acumule el trabajo. Sin embargo el personal es eficiente porque aunque puede tener una sobrecarga laboral, cumple con ella por la misma naturaleza e importancia del trabajo.	Prevalece una situación: <b>INTERMEDIA</b>

%	Doble presencia:			
0.0	del grupo en situación de exposición más desfavorable para la salud, derivada de la exigencia simultanea laboral y familiar.	P03 P04	El personal de sala de operadores no expresa una sensación de querer estar en casa y en la empresa a la vez. Cumplen solo con su rol de turnos. Sin embargo expresan un nivel de autonomía sobre la jornada de trabajo que de presentarse alguna situación familiar tiene la facilidad de permutar turnos para atender los problemas que aquejan la exposición a esta dimensión psicosocial.	Prevalece una situación: <b>MÁS FAVORABLE</b>

%	Exigencias emocionales:			
6.7	del grupo en situación de exposición más desfavorable para la salud, derivada de las relaciones interpersonales que implica el trabajo.	P05 P09	En buena medida (13.3%) + en gran medida (13.3%) el personal de sala de operadores expresa que el trabajo, en general, es desgastador emocionalmente. Pero no se ocupan de los problemas personales de otras personas.	Prevalece una situación: <b>MÁS FAVORABLE</b>

%	Ritmo de trabajo:			
66.7	del grupo en situación de exposición más desfavorable para la salud, derivada de la intensidad del trabajo.	P06 P10	En buena medida (26.7%) + En gran medida (6.7%) el personal de sala de operadores expresa que el ritmo de trabajo es alto durante toda la jornada, es decir, puede ser variable para la misma cantidad de trabajo. Pero no se trabaja muy rápido por la concentración e importancia que requiere el trabajo, indicando que Solo alguna vez (6.7%).	Prevalece una situación: <b>MÁS DESFAVORABLE</b>

%	Influencia:			
0.0	del grupo en situación de exposición más desfavorable para la salud, derivada del margen de autonomía en el trabajo.	P07 P08	El personal de sala de operadores expresa que Solo alguna vez (6.7%) tiene mucha influencia sobre las decisiones que afectan a su trabajo, sin embargo la influencia en sobre CÓMO realiza su trabajo es muy satisfactoria.	Prevalece una situación: <b>MÁS FAVORABLE</b>

%	Posibilidades de desarrollo:			
0.0	del grupo en situación de exposición más desfavorable para la salud, derivada de las oportunidades que ofrece la realización del trabajo.	P11 P12	Solo el 6.7% de los trabajadores expresa que En alguna medida su trabajo permite que aprenda cosas nuevas. Pero esto se compensa satisfactoriamente permitiendo la empresa que aplique sus habilidades y conocimientos.	Prevalece una situación: <b>MÁS FAVORABLE</b>

%	Sentido del trabajo:			
6.7	del grupo en situación de exposición más desfavorable para la salud, derivado de la relación con otros valores para afrontar de forma positiva sus exigencias.	P13 P14	Es un porcentaje de personal de operación que expresa que sus tareas tienen sentido En cierta medida (6.7%)	Prevalece una situación: <b>MÁS FAVORABLE</b>

%	Claridad de rol:			
0.0	del grupo en situación de exposición más desfavorable para la salud, derivado del conocimiento concreto sobre la definición de las tareas a realizar.	P15 P16	No existe problema alguno con esta dimensión. El personal de operación expresa que su trabajo tiene objetivos claros, así también, sabe exactamente qué se espera de él en el trabajo.	Prevalece una situación: <b>MÁS FAVORABLE</b>

%	Conflicto de rol:			
13.3	del grupo en situación de exposición más desfavorable para la salud, derivado de las exigencias contradictorias que se presentan en el trabajo.	P17 P18	En buena medida (6.7%) el personal de sala de operadores expresa que se le exigen cosas contradictorias en el trabajo. Y en buena medida (6.7%) también expresa que las tareas que tiene que hacer cree que deberían hacerse de otra manera.	Prevalece una situación: <b>INTERMEDIA</b>

%	Previsibilidad:			
0.0	del grupo en situación de exposición más desfavorable para la salud, derivado de la disposición de la información adecuada, suficiente y a tiempo.	P19 P20	No existe problema alguno con esta dimensión. El personal de operación expresa que todo tipo de información fluye satisfactoriamente ya que es la materia prima en el servicio que se presta.	Prevalece una situación: <b>MÁS FAVORABLE</b>

%	<b>Inseguridad sobre las condiciones de trabajo:</b>			
20.0	del grupo en situación de exposición más desfavorable para la salud, derivado de la preocupación por el futuro en relación a los cambios no deseados de condiciones de trabajo fundamentales.	P21 P22	En estos momentos derivado de cambios organizacionales el personal de operación En buena medida (13.3%) + En gran medida (6.7%) está preocupado en que se le pueda varia el salario negativamente.	Prevalece una situación: <b>MÁS FAVORABLE</b>

%	<b>Inseguridad sobre el empleo:</b>			
40.0	del grupo en situación de exposición más desfavorable para la salud, derivado de la preocupación por el futuro en relación a los cambios no deseados de condiciones de trabajo fundamentales.	P23 P24	En estos momentos derivado de cambios organizacionales el personal de operación En buena medida (13.3%) + En gran medida (20.0%) está preocupado por su contrato, el cual no sea renovado con las mismas cláusulas y prestaciones. Así también En buena medida (26.7%) + En gran medida (13.3%) se preocupan por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que se quedaran sin el actual.	Prevalece una situación: <b>MÁS DESFAVORABLE</b>

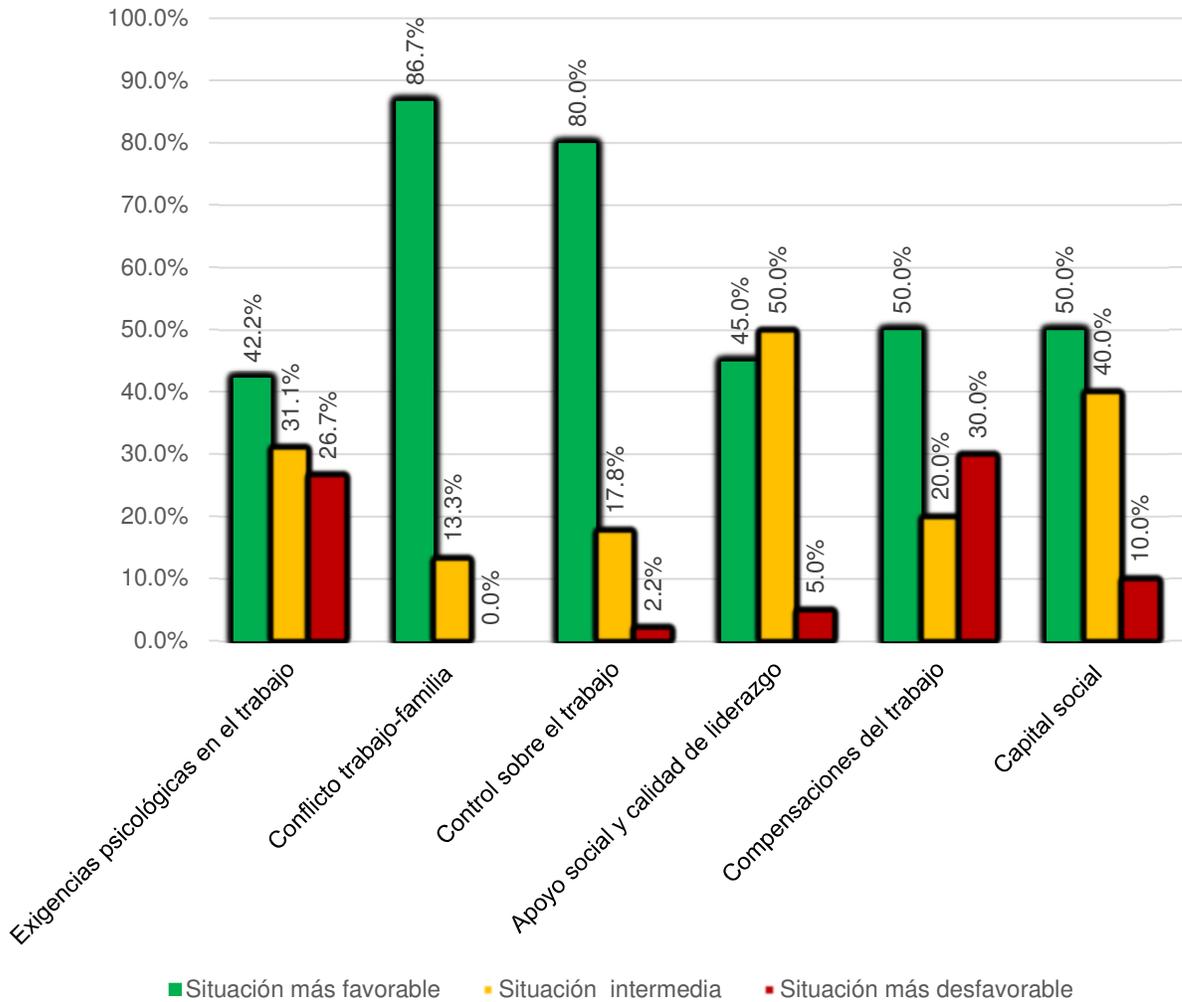
%	Confianza vertical:			
0.0	del grupo en situación de exposición más desfavorable para la salud, derivada de la seguridad que se tiene ue la dirección y los trabajadores actuarán competentemente.	P25 P26	No existe problema alguno con esta dimensión. El personal de operación expresa que la Dirección confía en ellos, en la buena realización de su trabajo, así también, tienen confianza de la información procedente de los mismos.	Prevalece una situación: <b>MÁS FAVORABLE</b>

%	Justicia:			
20.0	del grupo en situación de exposición más desfavorable para la salud, derivado del trato con equidad en el trabajo.	P27 P28	No existe problema alguno con esta dimensión. El personal de operación expresa que la Dirección confía en ellos, en la buena realización de su trabajo, así también, tienen confianza de la información procedente de los mismos.	Prevalece una situación: <b>INTERMEDIA</b>

%	Calidad de liderazgo:			
6.7	del grupo en situación de exposición más desfavorable para la salud, derivado de la gestión de equipos humanos que realizan los mandos.	P29 P30	No existe problema alguno con esta dimensión. El personal de operación afirma que su jefe inmediato planifica bien el trabajo y resuelve bien los conflictos.	Prevalece una situación: <b>INTERMEDIA</b>

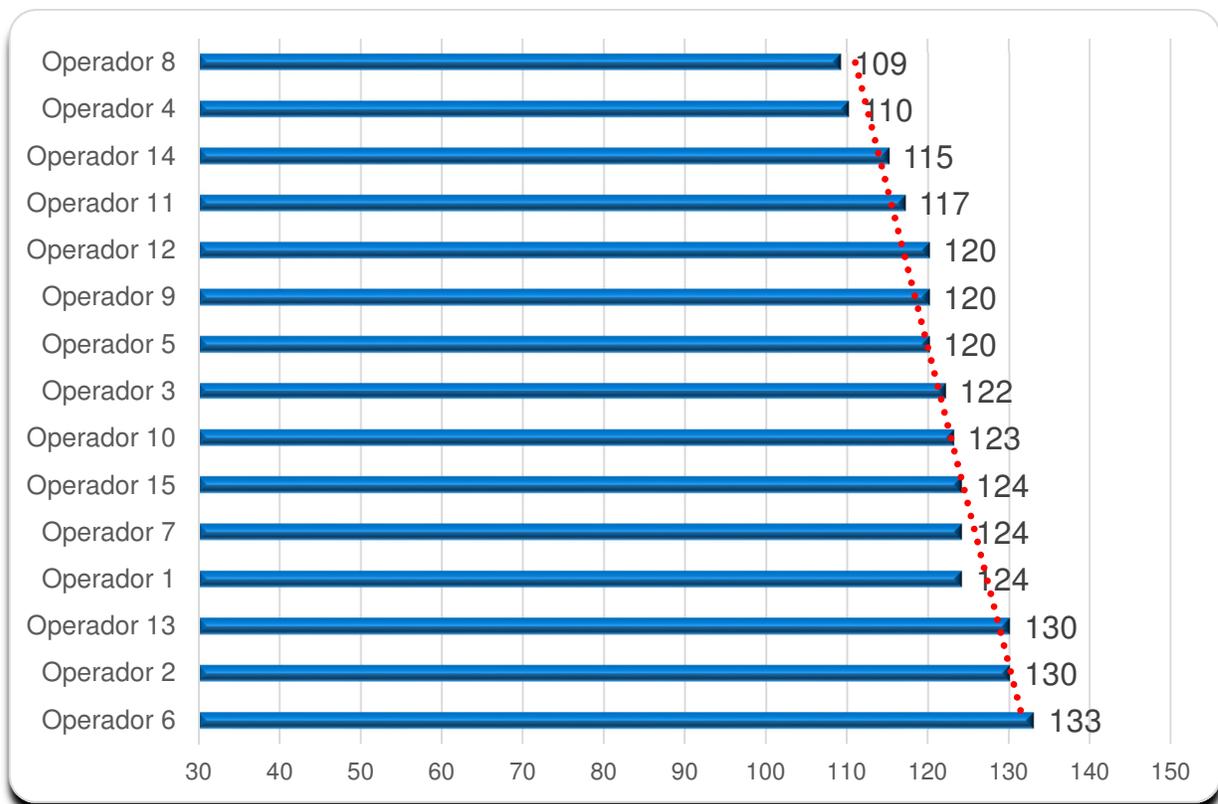
Para su estudio podemos resumir las 15 dimensiones tratadas en seis grandes grupos. Observamos que en las exigencias psicológicas en el trabajo y las compensaciones del trabajo representas los grupos donde hay mas afectación negativa de los riesgos psicosociales, gráfica 4.33.

**Gráfica 4.33:** Afectación en grandes grupos de factores psicosociales.



Se realiza también un análisis por operador conservando el anonimato, por medio de una escala aditiva, es decir, sumando puntuaciones de cada respuesta. El valor mínimo de una respuesta por cada pregunta es uno y el valor máximo es cinco, utilizando el cuestionario de 30 preguntas citado en la metodología, de tal manera que el rango de aditivo de puntuaciones es de 30 a 150. A continuación se presenta el análisis gráfico (gráfica 4.34) con su media estándar. Se observa a cuatro operadores por debajo de la media.

**Gráfica 4.34:** Situación de exposición individual a factores de riesgo psicosocial.



## **CAPÍTULO 5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1. Conclusiones**

Es evidente que cualquier centro laboral se encuentra expuesto a Factores de Riesgo Psicosocial (FRP); se conoce en los hechos, que los modelos económicos que operan en el mundo laboral han generado cambios en el contexto del trabajo, con nuevas demandas que van desde el uso de nuevas tecnologías hasta una mayor formación, actualización e intensificación de las tareas en busca del aumento de la productividad; aumentan las presiones laborales hasta llegar a un desequilibrio entre trabajo y ser humano, sin embargo se hace patente que ante tales cambios existen trabajadores capaces de enfrentarlos adecuadamente, debido a su personalidad, habilidades, destrezas y redes de apoyo; pero existe una gran mayoría que no están preparados y es entonces cuando aparecen situaciones de estrés que pueden desencadenar reacciones psicológicas, fisiológicas o conductuales. De ahí la importancia del reconocimiento, evaluación y control de los FRP.

La situación a la exposición de factores de riesgo psicosocial que pueden influir en la productividad de la organización laboral en esta sala de control es en general un 55.6% Mas favorable. Sin embargo el 32.0% del grupo operador está en una situación Intermedia y todavía aún el 12.4% se presenta en una situación desfavorable.

Los principales factores de riesgo psicosocial que causan estrés laboral en la sala de control se presentan en las dimensiones de Ritmo de Trabajo, es decir, variaciones en la plantilla de operadores, averías en su sistema de control de operaciones, presión por mantener los valores dentro de margen de tolerancia. Así también se observa en la dimensión de Inseguridad sobre el empleo, que tiene que ver con la estabilidad del empleo y plan de carrera en el mismo. La situación desfavorable obedeció a que durante el estudio el personal operador se encontraba en una transición de reforma energética la cual le planteó muchas dudas sobre su permanencia en el empleo actual.

## **5.2. Recomendaciones**

El artículo 43 del Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo, respecto a los factores de riesgo psicosocial del centro de trabajo, ya exige una obligación del patrón para adoptar las medidas preventivas pertinentes para mitigar los *Factores de Riesgo Psicosocial*, por lo que la empresa debe intervenir como responsable directo en los cambios que se tengan que realizar, así como permitir un mayor empoderamiento del personal operador para que incorporen la salud como un valor y sean capaces de exigir ambientes laborales confortables que propicien una mayor satisfacción, motivación y confianza en sí mismos. En este sentido el presente trabajo será útil como inicio para la aplicación extensiva de la investigación con una acción participativa, en la búsqueda de conocer y comprender cómo interpretan y se comportan los afectados de este tema de estudio. Así también, evitar la imposición de multas por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS), esto como consecuencia del incumplimiento de obligaciones patronales.

**BIBLIOGRAFÍAS**

[1] Martínez Alcántara Susana, Hernández Sánchez Araceli, (2005). «Necesidades de estudios y legislación sobre factores psicosociales en el trabajo», *Revista Cubana de Salud Pública*, Vol. 31, Núm. 4, La Habana, Cuba.

[2] Rubén Alvarado, Juan Pérez Franco, Nadia Saavedra (2012). «Validación de un cuestionario para evaluar riesgos psicosociales en el ambiente laboral en Chile», *Revista médica de Chile*, Vol.140, Núm. 9, Santiago, Chile.

[3] Peiró J. (2004). «El sistema de trabajo y sus implicaciones para la prevención de los riesgos para la prevención de los riesgos psicosociales en el trabajo»

JUÁREZ García Arturo, «Factores psicosociales y salud mental en profesionales de servicios humanos en México», *Ciencia y Trabajo*, Volumen 6, Número 14, México, 2004, pp. 189–196.

JUÁREZ García Arturo, «Factores psicosociales laborales relacionados con la tensión arterial y síntomas cardiovasculares en personal de enfermería en México», *Salud Pública de México*, Volumen 49, Número 2, Cuernavaca mar./ab. 2007

Ley Federal del Trabajo. (Última reforma publicada DOF 30-11-2012 ).

Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo (DOF 13-11-2014)

Ley del Seguro Social.

Manual del método CoPsoQ PSQCAT (versión 2) para la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales en las empresas de menos de 25 trabajadores y trabajadoras (versión corta).

Reglas de Despacho y Operación del Sistema Eléctrico Nacional (Octubre 2001).

## ANEXOS

## Anexo 1 Instrumentos para la evaluación de factores psicosociales en el trabajo.

Nº	Nombre	Autores	País origen	Año	Aspectos evaluados	Nº. Ítems
1	Job Content Questionnaire (JCQ)	Karasek, R.A., Pieper, C. & Schwartz, J (1993).	Estados Unidos	1985 /1993	Demandas psicológicas Control sobre el trabajo Apoyo social (apoyo de los compañeros y apoyo de los supervisores)	29
2	Effort Reward Imbalance Questionnaire [ERI]	Siegrist, J. 2000	Alemania	1996	Esfuerzo Recompensa Sobrecompromiso	23
3	Método de Evaluación de Factores Psicosociales FPSICO	Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo	España	1997	Carga mental Autonomía temporal Contenido del trabajo Supervisión y participación Definición de rol Interés por el trabajador Relaciones interpersonales	75
4	Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ – Ista 21)	Instituto Nacional de Salud Laboral de Dinamarca – Adaptada a España por Instituto Sindical del Trabajo, Ambiente y Salud [ISTAS]	Dinamarca	2000	Doble presencia Exigencias psicológicas (cuantitativas, sensoriales, cognitivas, emocionales) Trabajo activo y desarrollo de habilidades (Influencia en el trabajo, posibilidades de desarrollo, control sobre el tiempo, sentido del trabajo, integración en la empresa)	Versión larga 133 Media 99

					Relaciones sociales en la empresa y liderazgo (previsibilidad, claridad y conflicto de rol, liderazgo, refuerzo, apoyo social, oportunidades de relación social, sentimiento de grupo) Falta de compensaciones (inseguridad y estima).	Corta 30 (V-2, 2014)
5	Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales	Instituto Navarro de Salud Laboral en España (2002)	España	2002	Participación, implicación y responsabilidad (autonomía, trabajo en equipo, iniciativa, control sobre la tarea, control sobre el trabajador, rotación, supervisión, enriquecimiento de tareas) Formación, información y comunicación (flujos de comunicación, acogida, adecuación persona – trabajo, reconocimiento, adiestramiento, descripción de puesto de trabajo, aislamiento). Gestión del tiempo (Ritmo de trabajo, apremio de tiempo, carga de trabajo, autonomía temporal, fatiga). Cohesión de grupo (Clima social, manejo de conflictos, cooperación, ambiente de trabajo).	30
6	Cuestionario	Luceño, L., Martín,	España	2005	Demandas cognitivas (cuantitativas y cualitativas)	44

	Multidimensional DECORE	J., Miguel, J. & Jaén, M. (2005).			Control (dominio sobre la tarea, lugar de trabajo, decisiones) Recompensas (salario y seguridad) Apoyo organizacional (relaciones con jefes, relaciones con compañeros).	
7	Batería MCMutual-UB	Universidad de Barcelona – Corporación MC Mutual	España	2005-2006	Organización del tiempo de trabajo. Comunicación y formación y desarrollo Efectos sociales y de grupo Participación Contenido del trabajo Exigencias de la tarea y del entorno de trabajo	46
8	Guía de identificación de los factores psicosociales	Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS, 1986)	México	1986	Factores psicosociales dependientes de la tarea Relacionados con el sistema de trabajo Dependientes de la interacción social Relacionados con la organización.	56
9	Encuesta de Quebec sobre condiciones de trabajo, empleo, salud y seguridad laboral (EQCOTESST)	Instituto Nacional de Salud Pública de Quebec	Canadá. Adaptación Chile.	2008 / 2010	Demanda psicológica Control Balance esfuerzo-Recompensa Soporte social de superiores Escala de estrés Uso de psicotrópicos Síntomatología depresiva.	
10	Cuestionario de condiciones de	Blanch, J. Sahagún, M. Cervantes, G.	España	2010	Organización y método (regulación y desarrollo) Organización y entorno (entorno material y	44

	trabajo	2010			entorno social) Organización y Persona (ajuste organización- persona y Adaptación- Persona Organización)	
11	Bocanument	Guillermo Bocanument	Colombia	1993	Alteraciones psíquicas y biológicas derivadas del desempeño laboral  Carga mental Relaciones interpersonales Organización del trabajo Administración de personal Contenido específico del trabajo.	47
12	Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial	Ministerio de la Protección Social	Colombia	2010	Condiciones intralaborales: Demandas del trabajo (cuantitativas, carga mental, emocionales, responsabilidad del cargo, demandas ambientales y esfuerzo físico, jornada de trabajo, consistencia de rol, influencia del ambiente laboral sobre el extralaboral. Control (autonomía sobre el trabajo, oportunidades de desarrollo y uso de habilidades y destrezas, participación y manejo del cambio, claridad de rol, capacitación) Liderazgo y Relaciones sociales en el trabajo (características del liderazgo, relaciones sociales en el trabajo, retroalimentación del desempeño, relación con subordinados)	Intralab oral: Forma A: 123 Forma B: 97  Extrala boral:  31  Ademá s  ofrece orienta ción  para la evaluac ión de factores psicoso ciales

Recompensa  
(Reconocimiento y desde  
compensación, a la metodo  
pertenencia a la logías  
organización cualitati  
vas.  
y trabajo que realiza)  
Condiciones  
extralaborales:  
Tiempo fuera del  
trabajo  
Relaciones familiares  
Comunicación y  
Relaciones  
interpersonales  
Situación económica  
del grupo familiar  
Características de la  
vivienda y entorno  
Influencia del entorno  
extralaboral sobre el  
trabajo  
Desplazamiento  
vivienda – trabajo –  
vivienda.  
Condiciones  
individuales:  
Información  
sociodemográfica  
Información  
ocupacional

## Anexo 2 Cuestionario para la evaluación de los riesgos psicosociales.



# Anexo I. Cuestionario para la evaluación de los riesgos psicosociales en el trabajo

Versión corta para empresas  
de menos de 25 trabajadores y trabajadoras

Adaptación del Cuestionario Psicosocial  
de Copenhague (COPSOQ)  
para su uso en el estado español  
Versión 2, 2014

**Empresa:** \_\_\_\_\_

**Fecha de respuesta:** \_\_\_\_\_



INSTRUMENTO DE DOMINIO PÚBLICO EN LOS TERMINOS ESPECIFICADOS EN LA LICENCIA DE USO DEL MÉTODO ([www.gencat.cat/empresaocupacio/capsoq](http://www.gencat.cat/empresaocupacio/capsoq)). PROHIBIDO SU USO COMERCIAL Y CUALQUIER MODIFICACIÓN NO AUTORIZADA.

## Introducción

La respuesta del cuestionario que tienes en tus manos servirá para realizar la evaluación de riesgos psicosociales. Su objetivo es identificar y medir todas aquellas condiciones de trabajo relacionadas con la organización del trabajo que pueden representar un riesgo para la salud. Los resultados, tratados de forma colectiva, se usarán para conocer los riesgos psicosociales en la empresa y posteriormente implementar medidas preventivas, es decir, cambios en las condiciones de trabajo para eliminarlos o reducirlos. Por eso es necesario que contestes **TODAS** las preguntas.

Se trata de un cuestionario **ANÓNIMO**, de respuesta **VOLUNTARIA**. Toda la información se utilizará exclusivamente para los objetivos descritos. Ni en la respuesta, ni en la forma de distribución y de recogida, ni en el informe de resultados podrá ser identificada ninguna persona de forma individualizada.

La respuesta es **INDIVIDUAL**. Por eso te pedimos que respondas sinceramente cada una de las preguntas, sin debatir con nadie, y sigas las instrucciones de cada una de ellas.

Las preguntas tienen diversas opciones de respuesta y tienes que señalar con una "X" la respuesta que consideres que describe mejor tu situación. Si tienes más de un trabajo te pedimos que respondas sólo en relación a la empresa en la cual se está haciendo la evaluación de riesgos psicosociales.

Esta introducción del cuestionario supone una garantía legal que el personal técnico que trabajará en esta evaluación de riesgos asume y cumple los preceptos legales y éticos de protección de la intimidad y de los datos e informaciones personales. Los cuestionarios se destruirán una vez se planifiquen las medidas preventivas.

**MUCHAS GRACIAS POR TU COLABORACIÓN**

Las siguientes preguntas tratan sobre las exigencias y contenidos de tu trabajo.

Escoge **1 SOLA RESPUESTA** para cada una de las siguientes preguntas

¿Con qué frecuencia...?	Siempre	Muchas veces	A veces	Solo alguna vez	Nunca
1. ¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?	4	3	2	1	0
2. ¿Tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo?	0	1	2	3	4
3. ¿Hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?	4	3	2	1	0
4. ¿Sientes que tu trabajo te ocupa tanto tiempo que perjudica a tus tareas doméstico-familiares?	4	3	2	1	0
5. ¿En el trabajo tienes que ocuparte de los problemas personales de otras personas?	4	3	2	1	0
6. ¿Tienes que trabajar muy rápido?	4	3	2	1	0
7. ¿Tienes mucha influencia sobre las decisiones que afectan a tu trabajo?	4	3	2	1	0
8. ¿Tienes influencia sobre CÓMO realizas tu trabajo?	4	3	2	1	0

Siguiendo con los contenidos de tu trabajo, escoge **1 sola RESPUESTA** para cada una de las siguientes preguntas.

¿En qué medida...?	En gran medida	En buena medida	En cierta medida	En alguna medida	En ningún caso
9. ¿Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?	4	3	2	1	0
10. ¿El ritmo de trabajo es alto durante toda la jornada?	4	3	2	1	0
11. ¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?	4	3	2	1	0
12. ¿Tu trabajo permite que apliques tus habilidades y conocimientos?	4	3	2	1	0
13. ¿Tus tareas tienen sentido?	4	3	2	1	0
14. ¿Las tareas que haces te parecen importantes?	4	3	2	1	0

Estas preguntas hacen referencia al grado de definición de tus tareas.

Escoge **1 SOLA RESPUESTA** para cada una de las siguientes preguntas

¿En qué medida...?	En gran medida	En buena medida	En cierta medida	En alguna medida	En ningún caso
15. ¿Tu trabajo tiene objetivos claros?	4	3	2	1	0
16. ¿Sabes exactamente qué se espera de ti en el trabajo?	4	3	2	1	0
17. ¿Se te exigen cosas contradictorias en el trabajo?	4	3	2	1	0
18. ¿Tienes que hacer tareas que tú crees que deberían hacerse de otra manera?	4	3	2	1	0
19. ¿En tu empresa se te informa con suficiente antelación de decisiones importantes, cambios y proyectos de futuro?	4	3	2	1	0
20. ¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?	4	3	2	1	0

Estas preguntas hacen referencia a las preocupaciones sobre posibles cambios en tus condiciones de trabajo.

Escoge **1 SOLA RESPUESTA** para cada una de las siguientes preguntas

En estos momentos, estás preocupado o preocupada por ... :	En gran medida	En buena medida	En cierta medida	En alguna medida	En ningún caso
21.... si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra tu voluntad?	4	3	2	1	0
22....si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especies, etc.)?	4	3	2	1	0
23....si te despiden o no te renuevan el contrato?	4	3	2	1	0
24....lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedaras en paro?	4	3	2	1	0

Las siguientes preguntas hacen referencia al reconocimiento, la confianza y la justicia en tu lugar de trabajo.

Escoge **1 SOLA RESPUESTA** para cada una de las siguientes preguntas

¿En qué medida...?	En gran medida	En buena medida	En cierta medida	En alguna medida	En ningún caso
25. ¿Confía la Dirección en que los trabajadores hagan un buen trabajo?	4	3	2	1	0
26. ¿Te puedes fiar de la información procedente de la Dirección?	4	3	2	1	0
27. ¿Se solucionan los conflictos de una manera justa?	4	3	2	1	0
28. ¿Se distribuyen las tareas de una forma justa?	4	3	2	1	0
29. ¿Se puede afirmar que tu jefe inmediato planifica bien el trabajo?	4	3	2	1	0
30. ¿Se puede afirmar que tu jefe inmediato resuelve bien los conflictos?	4	3	2	1	0

### Analiza tus resultados:

Recuerda que la evaluación de riesgos tiene por objetivo identificar y medir aquellas condiciones de trabajo relacionadas con la organización del trabajo que pueden representar un riesgo para la salud. Los resultados obtenidos de forma colectiva son los que servirán para conocer los riesgos psicosociales en la empresa y posteriormente implementar medidas preventivas con la participación de todos.

Con el fin de que puedas conocer tus resultados particulares sigue las siguientes indicaciones:

- 1) Anota los puntos que hayas obtenido en cada apartado en la columna "Tu puntuación" de la tabla siguiente (segunda columna). Fíjate en que cada apartado tiene dos preguntas asociadas que no necesariamente están juntas (te tienes que fijar en el número de la pregunta). Los puntos que tienes que anotar son el resultado de SUMAR los valores que has marcado en cada pregunta.
- 2) En las columnas siguientes, "Puntuaciones de referencia", señala la columna que incluye el valor de los "puntos" que has obtenido.
- 3) Ahora, ya puedes ver en qué situación de exposición estás en el trabajo en las 15 dimensiones de riesgos psicosociales.
  - Si has señalado una puntuación dentro de la columna de verde, quiere decir que la exposición es favorable para la salud.
  - Si has señalado una puntuación dentro de la columna de amarillo, quiere decir que está en el nivel de exposición psicosocial intermedio para la salud.
  - Si has señalado una puntuación dentro de la columna de rojo, quiere decir que la exposición es desfavorable para la salud.

Dimensiones	Tu puntuación	Puntuaciones de referencia para la salud		
		Verde (situación más favorable)	Amarillo (intermedia)	Rojo (situación más desfavorable)
	<b>SUMA LOS PUNTOS DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS.....</b>			
Exigencias cuantitativas	Suma los puntos de tus respuestas a las PREGUNTAS 1 y 2 = ..... Puntos	0 a 1	2 a 3	4 a 8
Doble presencia	Suma los puntos de tus respuestas a las PREGUNTAS 3 y 4 = ..... Puntos	0 a 3	4 a 5	6 a 8
Exigencias emocionales	Suma los puntos de tus respuestas a las PREGUNTAS 5 y 9 = ..... Puntos	0 a 3	4 a 5	6 a 8
Ritmo de trabajo	Suma los puntos de tus respuestas a las PREGUNTAS 6 y 10 = ..... Puntos	0 a 1	2 a 3	4 a 8
Influencia	Suma los puntos de tus respuestas a las PREGUNTAS 7 y 8 = ..... Puntos	8 a 6	5 a 4	3 a 0
Posibilidades de desarrollo	Suma los puntos de tus respuestas a las PREGUNTAS 11 y 12 = ..... Puntos	8 a 6	5 a 4	3 a 0
Sentido del trabajo	Suma los puntos de tus respuestas a las PREGUNTAS 13 y 14 = ..... Puntos	8 a 7	6	5 a 0
Claridad de rol	Suma los puntos de tus respuestas a las PREGUNTAS 15 y 16 = ..... Puntos	8	7 a 6	5 a 0
Conflicto de rol	Suma los puntos de tus respuestas a las PREGUNTAS 17 y 18 = ..... Puntos	0 a 1	2 a 3	4 a 8
Previsibilidad	Suma los puntos de tus respuestas a las PREGUNTAS 19 y 20 = ..... Puntos	8 a 7	6 a 5	4 a 0
Inseguridad sobre las condiciones de trabajo	Suma los puntos de tus respuestas a las PREGUNTAS 21 y 22 = ..... Puntos	0 a 1	2 a 3	4 a 8
Inseguridad sobre el empleo	Suma los puntos de tus respuestas a las PREGUNTAS 23 y 24 = ..... Puntos	0 a 2	3 a 4	5 a 8
Confianza vertical	Suma los puntos de tus respuestas a las PREGUNTAS 25 y 26 = ..... Puntos	8 a 7	6 a 5	4 a 0
Justicia	Suma los puntos de tus respuestas a las PREGUNTAS 27 y 28 = ..... Puntos	8 a 7	6 a 5	4 a 0
Calidad del liderazgo	Suma los puntos de tus respuestas a las PREGUNTAS 29 y 30 = ..... Puntos	8 a 7	6 a 5	4 a 0

NOMBRE DEL TRABAJO

**036\_MA\_Jorge Ivan Ahumada Galaz.pdf**

AUTOR

**Jorge Ivan Ahumada Galaz**

RECUENTO DE PALABRAS

**20812 Words**

RECUENTO DE CARACTERES

**112470 Characters**

RECUENTO DE PÁGINAS

**111 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**2.1MB**

FECHA DE ENTREGA

**Nov 22, 2022 1:59 PM GMT-7**

FECHA DEL INFORME

**Nov 22, 2022 2:00 PM GMT-7****● 23% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 22% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 21% Base de datos de trabajos entregados
- 0% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

**● Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Bloques de texto excluidos manualmente
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 15 palabras)