



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
VICERRECTORADO DE POSGRADO E INVESTIGACIÓN
INSTITUTO DE POSGRADO**

**TESIS PREVIA LA OBTENCIÓN DEL GRADO DE MAGISTER EN
SEGURIDAD INDUSTRIAL MENCIÓN PREVENCIÓN DE RIESGOS Y
SALUD OCUPACIONAL**

TEMA:

EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES RELACIONADOS CON LA CARGA LABORAL EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA, DEL DISTRITO DE SALUD 02D03, CHIMBO-SAN MIGUEL, PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE MEDIDAS PREVENTIVAS.

AUTOR:

RAMIRO PATRICIO GUERRERO CASTILLO

TUTOR:

Ms. GUIDO PATRICIO SANTILLÁN LIMA

RIOBAMBA – ECUADOR

2017

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

Certifico que el presente trabajo de investigación previo a la obtención del Grado de Magíster en Seguridad Industrial mención en prevención de Riesgos y Salud ocupacional con el tema: **“EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES RELACIONADOS CON LA CARGA LABORAL EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA, DEL DISTRITO DE SALUD 02D03, CHIMBO-SAN MIGUEL, PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE MEDIDAS PREVENTIVAS.”** ha sido elaborado por **RAMIRO PATRICIO GUERRERO CASTILLO**, el mismo que ha sido elaborado con el asesoramiento permanente de mi persona en calidad de Tutor, por lo que certifico que se encuentra apto para su presentación y defensa respectiva. Es todo cuanto puedo informar en honor a la verdad. Riobamba, Agosto del 2017



Ms. Guido Patricio Santillán Lima
Tutor

AUTORÍA

Yo Ramiro Patricio Guerrero Castillo con cédula de identidad N° 0602764037 soy responsable de las ideas, doctrinas, resultados y lineamientos alternativos realizados en la presente investigación y el patrimonio intelectual del trabajo investigativo pertenece a la Universidad Nacional de Chimborazo.



Ms. Guido Patricio Santillán Lima

Tutor

AGRADECIMIENTO

A dios por darme la vida y ser la luz que guía mi camino.

A mi esposa por ser el soporte en los momentos de debilidad y no permitirme declinar.

A mis hijos por su amor, comprensión y paciencia.

A mi familia que me han dado el aliento para seguir adelante mostrándome su cariño.

A mí estimado tutor Ing. Patricio Santillan por haber tenido la paciencia para compartir su tiempo y conocimientos.

DEDICATORIA

A MI ESPOSA
POR SU APOYO INCONDICIONAL

A MIS HIJOS
QUE SON MI FORTALEZA PARA SEGUIR ADELANTE POR EL AMOR Y
COMPRENSIÓN AL REGALARME UN POCO DE SU TIEMPO PARA
ALCANZAR UN SUEÑO

A MIS PADRES
POR SER UN SUSTENTO EN LOS MOMENTOS DIFÍCILES

A DIOS
POR BENDECIRME Y DARME VALOR PARA LLEGAR A LA META

INDICE GENERAL

CONTENIDO	N° de PÁGINA
CERTIFICACIÓN	i
AUTORÍA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA	iv
ÍNDICE GENERAL	v
ÍNDICE DE CUADROS	ix
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xii
RESUMEN	xiii
ABSTRACT	xiv
INTRODUCCIÓN	xv

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO	1
1.1. ANTECEDENTES	1
1.2. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA	3
1.2.1. Fundamentación Filosófica	3
1.2.2. Fundamentación Epistemológica	4
1.2.3. Fundamentación Psicológica	5
1.2.4. Fundamentación Legal	6
1.3. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	19
1.3.1. Riesgos Psicosociales	19
1.3.1.1. Consecuencias de los factores psicosociales sobre la salud	20
1.3.2. Estrés laboral	22
1.3.2.1. Insatisfacción laboral	23
1.3.2.2. Evaluación de los factores psicosociales	23
1.3.2.3. Metodología	24
1.3.2.4. Métodos de análisis de las condiciones de trabajo	25
1.3.3. Método Lest	25
1.3.4. Método de los perfiles del puesto	26

1.3.4.1.	Intervención psicosocial	27
1.3.4.2.	Intervención sobre la organización del trabajo	27
1.3.4.3.	Intervención sobre el trabajador	29
1.3.4.4.	Factores psicosociales y de organización	29
1.3.5.	Factores psicosociales, estrés y salud	33
1.3.5.1.	El estrés con relación con el trabajo	34
1.3.5.2.	Condiciones psicosociales en la vida laboral actual	35
1.3.5.3.	La organización de cooperación y desarrollo económico	36
1.3.5.4.	Principales estresores psicosociales en el trabajo	38
1.3.5.5.	Procesos de trabajo muy automatizados	41
1.3.5.6.	Trabajo a turnos	41
1.3.6.	Los factores de riesgo psicosocial	42
1.3.6.1.	Causa y efecto	42
1.3.6.2.	Características de la tarea	43
1.3.6.3.	Las tareas rutinarias y monótonas	44
1.3.6.4.	El trabajo a destajo o alto rendimiento	45
1.3.6.5.	Estrés laboral	45
1.3.6.6.	Características de la tarea	46
1.3.6.7.	Sintomatología y consecuencias del estrés laboral	48
1.3.6.8.	La ansiedad	48
1.3.7.	El síndrome del quemado o “BURNOUT”	49
1.3.7.1.	Consecuencias sociales	50
1.3.7.2.	Acoso psicológico o mobbing	50

CAPÍTULO II

2.	METODOLOGÍA	53
2.1.	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	53
2.2.	TIPO DE INVESTIGACIÓN	53
2.3.	MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN	54
2.4.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOLECCIÓN DE DATOS	55
2.5.	POBLACIÓN Y MUESTRA	57
2.6.	PROCEDIMIENTO PARA EL ANÁLISIS E	57

	INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	
2.7.	HIPÓTESIS	57
2.7.1.	Hipótesis General	57
2.7.2.	Hipótesis Específicas	58
2.8.	VARIABLES	58
2.9.	OPERACIONALIZACION DE LA HIPOTESIS	59
2.9.1.	Operacionalización de la hipótesis específica 1	59
2.9.2.	Operacionalización de la hipótesis específica 2	60
2.9.3.	Operacionalización de la hipótesis específica 3	61

CAPÍTULO III

3.	LINEAMIENTOS ALTERNATIVOS	62
3.1.	TEMA	62
3.2.	PRESENTACIÓN	62
3.3.	OBJETIVOS	63
3.4.	FUNDAMENTACIÓN	63

CAPÍTULO IV

4.	EXPOSICIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	65
4.1.	RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES RELACIONADOS CON LA CARGA LABORAL MEDIANTE LA METODOLOGÍA LEST	66
4.2.	RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES RELACIONADOS CON LA CARGA LABORAL MEDIANTE LA METODOLOGÍA R.N.U.R	71
4.3.	RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES RELACIONADOS CON LA CARGA LABORAL MEDIANTE LA METODOLOGÍA INSHT	76
4.4.	RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES RELACIONADOS CON LA CARGA LABORAL MEDIANTE LA METODOLOGÍA ESCALA DE	80

	COOPER-HARPER MODIFICADA	
4.5.	COMPARACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL NIVEL DE RIESGO PSICOSOCIAL OBTENIDOS POR MEDIO DE LAS METODOLOGÍAS LEST; RNUR; INSHT; Y ESCALA MODIFICADA COOPER-HARPER	85
4.6.	FORMULACIÓN DE LAS MEDIDAS DE CONTROL PARA LOS RIESGOS MAS REPRESENTATIVOS	87
4.7.	MATRIZ DE TRIPLE CRITERIO	91
CAPÍTULO V		
5.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	95
5.1.	CONCLUSIONES	95
5.2.	RECOMENDACIONES	96
	BIBLIOGRAFÍA	97
	ANEXOS	99
	Anexo 1. Proyecto (Aprobado)	100
	Anexo 2. Matriz de consistencia	155
	Anexo 3. Escala de Cooper Harper modificada	161
	Anexo4. Factores y criterios de evaluación analítica de un puesto de trabajo	162
	Anexo 5. Método de LEST	163
	Anexo 6. Indicadores de los distintos métodos de evaluación	164
	Anexo 7. Oficio de autorización	165
	Anexo 8. Ejemplo de Historia Clínica	166
	Anexo 9. Registro fotográfico	170

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO		Nº de PÁGINA
Cuadro N.1.1.	Factores psicosociales de riesgo o estrés	21
Cuadro N.1.2.	Técnicas de los factores psicosociales	24
Cuadro N.1.3.	Niveles de Satisfacción	26
Cuadro N.1.4.	Niveles de Satisfacción	27
Cuadro N.4.1.	Resultados del método Lest en la valoración de los riesgos psicosociales relacionados con la carga laboral	66
Cuadro N.4.2.	Escala equivalente para la conversión del nivel de riesgo de la escala Lest a la escala general del riesgo en base al nivel de actuación	68
Cuadro N.4.3.	Valoración ponderada del método Lest en la valoración de los riesgos psicosociales relacionados con la carga laboral	68
Cuadro N.4.4.	Factores de riesgo y riesgo psicosocial de mayor relevancia obtenidos en base a la metodología LEST	69
Cuadro N.4.5.	Resultados del método R.N.U.R en la valoración de los riesgos psicosociales relacionados con la carga laboral	71
Cuadro N.4.6.	Escala equivalente para la conversión del nivel de riesgo de la escala R.N.U.R. a la escala general del riesgo en base al nivel de actuación	73
Cuadro N.4.7.	Valoración ponderada del método R.N.U.R. en la valoración de los riesgos psicosociales relacionados con la carga laboral	73
Cuadro N.4.8.	Factores de riesgo y riesgo psicosocial de mayor relevancia obtenidos en base a la metodología R.N.U.R.	74
Cuadro N.4.9.	Resultados del método INSHT en la valoración de los riesgos psicosociales relacionados con la carga	76

	laboral	
Cuadro N.4.10.	Escala equivalente para la conversión del nivel de riesgo de la escala INSHT a la escala general del riesgo en base al nivel de actuación	77
Cuadro N.4.11.	Valoración ponderada del método INSHT en la valoración de los riesgos psicosociales relacionados con la carga laboral	77
Cuadro N.4.12.	Factores de riesgo y riesgo psicosocial de mayor relevancia obtenidos en base a la metodología INSHT	78
Cuadro N.4.13.	Resultados del método escala de COOPER-HARPER modificada en la valoración de los riesgos psicosociales relacionados con la carga laboral	80
Cuadro N.4.14.	Escala equivalente para la conversión del nivel de riesgo de la escala de COOPER-HARPER modificada a la escala general del riesgo en base al nivel de actuación	82
Cuadro N.4.14.	Valoración ponderada del método escala de COOPER-HARPER modificada en la valoración de los riesgos psicosociales relacionados con la carga laboral	82
Cuadro N.4.16.	Factores de riesgo y riesgo psicosocial de mayor relevancia obtenidos en base a la metodología escala de COOPER-HARPER	83
Cuadro N.4.17.	Resultado de las pruebas de varianzas iguales	85
Cuadro N.4.18.	Resultados del análisis de ANOVA	86
Cuadro N.4.19.	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA DEL NIVEL DE RIESGO PSICOSOCIAL DE LAS METODOLOGÍAS APLICADAS EN ESCALA DE RIESGO GENERAL	87
Cuadro N.4.20.	Formulación de las medidas de control para los riesgos más representativos	88

Cuadro N.4.21.	Matriz de triple criterio en la evaluación de los riesgos psicosociales	93
----------------	---	----

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO		N° de PÁGINA
Gráfico N.1.1.	Organigrama funcional Dirección Distrital 02D03 Chimbo-San Miguel	2
Gráfico N.4.1.	Representación de los resultados del método Lest en la valoración de los riesgos psicosociales relacionados con la carga laboral	67
Gráfico N.4.2.	Representación de los valores ponderados del método Lest en la valoración de los riesgos psicosociales relacionados con la carga laboral	70
Gráfico N.4.3.	Representación de los resultados del método R.N.U.R en la valoración de los riesgos psicosociales relacionados con la carga laboral	72
Gráfico N.4.4.	Representación de los valores ponderados del método R.N.U.R en la valoración de los riesgos psicosociales relacionados con la carga laboral	75
Gráfico N.4.5.	Representación de los valores ponderados del método INSHT en la valoración de los riesgos psicosociales relacionados con la carga laboral	79
Gráfico N.4.7	Representación de los resultados del método COOPER-HARPER en la valoración de los riesgos psicosociales relacionados con la carga laboral	81
Gráfico N.4.7.	Representación de los valores ponderados del método escala de COOPER-HARPER en la valoración de los riesgos psicosociales relacionados con la carga laboral	84
Gráfico N.4.8.	Justificación económica de las medidas de control	91

RESUMEN

La presente investigación consiste en la evaluación de los riesgos psicosociales relacionados con la carga laboral en el área administrativa, del Distrito de Salud 02D03, Chimbo-San miguel, para la implementación de medidas preventivas. La investigación se desarrolló aplicando 4 métodos validados por el INSHT que son metodología LEST, R.N.U.R, INSHT, y ESCALA DE COOPER-HARPER modificada. Los métodos aplicados evalúan los riesgos psicosociales bajo diferentes lineamientos. Para lograr obtener una valoración comparable del nivel de riesgo psicosocial dentro del área administrativa del Distrito de Salud 02D03 se realizó la conversión de las unidades del nivel de riesgo de cada una de las metodologías a unidades equivalentes de riesgo general, en base al nivel de actuación de cada riesgo, logrando obtener los resultados de la valoración de los riesgos en una sola escala de todas las metodologías.

Para verificar que no existen diferencias estadísticas entre los resultados del nivel de riesgo en escala general, es decir, para verificar que todos los métodos arrojaron un nivel de riesgo psicosocial igual se procedió a aplicar la prueba de ANOVA. Al realizar la prueba a las medias de los resultados del nivel de riesgo en escala general de las metodologías aplicadas en la evaluación de los riesgos se obtuvo un valor de significancia igual a 0.1546 ($\text{sig} > 0.05$), por ende no existen diferencias significativas. En vista a que no existieron diferencias estadísticas entre las medias del nivel de riesgo psicosocial registrado por medio de las diferentes metodologías de evaluación se puede indicar que las metodologías aplicadas generaron valores iguales en el nivel de riesgo psicosocial, que en promedio fue igual a 2. Lo cual permite concluir que los riesgos psicosociales dentro del área administrativa del Distrito de Salud 02D03 se encuentran controlados, y las condiciones del entorno laboral pueden ser mejoradas si existe un sustento técnico y económico.

PALABRAS CLAVES: Carga laboral, riesgo psicosocial, medida preventiva.

Abstract

This research consists in the evaluation of the psychosocial risks related to the workload corresponding to the administrative area at the Health District 02D03, Chimbo-San Miguel, with the purpose of implementing preventive measures. The research was developed by applying 4 methods validated by the INSHT: *LEST*, *R.N.U.R.*, *INSHT*, and a modified *COOPER-HARPER SCALE*. The applied methods evaluate the psychosocial risks under different guidelines. In order to obtain a comparable assessment of the level of psychosocial risk within the administrative area of the Health District 02D03, the units were converted from each particular risk level to equivalent units corresponding to a general risk, based on the level of performance of each risk. Thus, being able to obtain the results of risk assessment of all the methodologies on a single scale. In order to verify that there are no statistical differences between the results of the level of risk on a general scale, i.e., to verify that all methods showed an equal level of psychosocial risk, the *ANOVA* test was carried out. When testing the risk level in the general scale of the methodologies applied in the risk assessment, a significance value of 0.1546 ($\text{sig} > 0.05$) was obtained, therefore there were no significant differences. In view of the fact that there were no statistical differences between the means of the psychosocial risk level registered through the different evaluation methodologies, it can be pointed out that the applied methodologies generated equal values in the level of psychosocial risk, which on average was equal to 2. This leads to the conclusion that the psychosocial risks within the administrative area of the Health District 02D03 are controlled. Consequently, the working conditions can be improved if there is technical support and economic funding.

KEY WORDS: Workload, psychosocial risk, preventive measure.



Reviewed by: Ponce, Maria

Language Center Teacher



INTRODUCCION

Una sobrecarga de trabajo produce síntomas como la pérdida de respeto por sí mismo, motivación mediocre para el trabajo, tendencia a refugiarse en el alcohol, insatisfacción con relación al mundo laboral, sensación de amenaza, tasa elevada del colesterol y aceleración en el ritmo cardiaco. el ausentismo y la rotación en el trabajo guardan relación con los siguientes factores: escasas perspectivas de promoción, bajos salarios y primas, falta de apoyo de responsabilidad, autonomía, equidad y consideración por parte de los mandos medios, relaciones no gratificantes con los compañeros, tareas repetitivas y ambigüedad de funciones, gran demanda de trabajo y falta de experiencia en los mandos medios.

Esta investigación está organizada en cinco capítulos los mismos que se encuentran realizados de acuerdo a las normas establecidas por la Universidad Nacional de Chimborazo a través del Instituto de Posgrado.

El **Capítulo I** trata sobre el **Marco Teórico**, iniciando con los antecedentes investigativos respecto a las variables expuestas y su relación, continua con la fundamentación tanto Científica como teórica, lo que sustenta la investigación.

El **Capítulo II** contiene la **Metodología de la Investigación**, la misma que está conformado por el diseño, tipo de investigación, los métodos y técnicas utilizadas, también incluye la población, las hipótesis con su respectiva operacionalización y también como se va a analizar y a procesar los datos obtenidos en la investigación

El **Capítulo III** está conformado con los **Lineamientos Alternativos** que es la base de la guía, esta contiene el tema la presentación, objetivos, fundamentación, contenidos y su operatividad.

El **Capítulo IV** en este capítulo tenemos el **Análisis y la Interpretación de los Datos** obtenidos en la aplicación de los instrumentos creados para adquirir los mismos, al igual que la comprobación de las hipótesis planteadas.

El **Capítulo V** aquí se encuentra las **Conclusiones y Recomendaciones** dadas después que se ha realizado la investigación.

CAPÍTULO 1

1. MARCO TEÓRICO

1.1.ANTECEDENTES

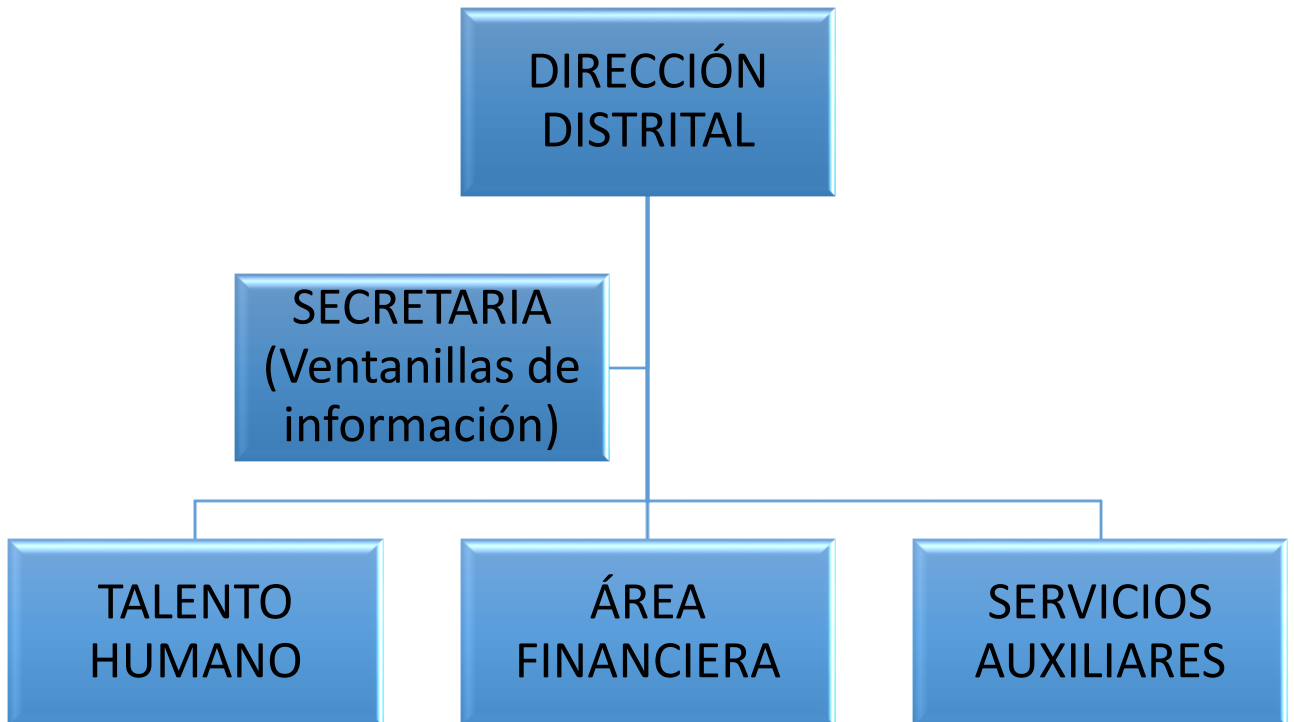
El desarrollo de la presente investigación se realizó dentro del área administrativa del distrito de salud 02D03, del cantón San Miguel de la parroquia central, de la Provincia de Bolívar, en las calles Juan Pio de Mora y Cesar Abel Pazmiño. Las condiciones meteorológicas de la provincia de Bolívar son:

- Temperatura: 12 – 18°C.
- Altitud: 2668 msnm
- Clima: Subtropical, templado y frío.
- Latitud: 08° 28' 11" N; Longitud: 74° 32' 18" O.
- Precipitación: 2000 mm.

El área de distrito de salud 02D03, del cantón San Miguel, es de 690 m² La evaluación de los riesgos psicosociales relacionados con la carga laboral en el área Administrativa, del distrito de salud 02D03, Chimbo-San Miguel es un tema muy importante para el desenvolvimiento normal de las personas que laboran en esa área , integra un grupo de acciones que parten con la identificación de los riesgos más representativos a los que están expuestas las personas en su desenvolvimiento laboral y a los cuales se deberá cuidar, para evitar enfermedades causadas por la falta de capacitación y el comprometimiento de los directivos del distrito de salud para mejorar el ambiente laboral lo cual se conseguirá con la implementación de medidas preventivas, que mitiguen los efectos de los riesgos sobre todo psicosociales a los que están expuestos los trabajadores. Esta es la razón por la cual se requiere, dentro de las organizaciones en las jornadas laborales, la práctica continua de métodos que permitan fomentar la participación de todos quienes la conforman la organización, para liberar niveles de estrés y ansiedad, generar confianza, responsabilidad y empoderamiento hacia la institución que los brinda la oportunidad de prestar sus servicios laborales, las técnicas más recomendables seria pausas activas después de un determinado lapso de tiempo

laboral, reuniones sociales, capacitación para relajamiento, practica de deporte entre otras. Por lo tanto, estos métodos debe ser un factor primordial e indispensable en los directivos y empleados, para lograr los objetivos planteados dentro de la institución.

Gráfico 1.1 Organigrama funcional Dirección Distrital 02D03 Chimbo-San Miguel



Fuente: Guerrero, P. (2016).

Realizado por: Ramiro Patricio Guerrero Castillo

Los factores de riesgo psicosocial que se presentan en un distrito de salud se expresan a partir de patologías orgánicas, con mecanismos tales como: cognoscitivos, manifestados en disminución de la capacidad de concentración, memoria, etc.; afectivos, ansiedad, depresión, etc.; conductuales, consumo excesivo de alcohol, drogas, etc.; fisiológicos, aparición de precursores de enfermedades, trastornos orgánicos, trastornos psicológicos. Igualmente, en patologías psicosomáticas y emocionales y alteraciones en el comportamiento, todos estos factores se pueden presentar por: funciones ambiguas, turnos rotativos y nocturnos, horas extras, pautas de descanso insuficientes, tareas repetitivas, parceladas y monótonas, inestabilidad laboral, relaciones de autoridad rígida y despótica, aumento e intensificación de las cargas laborales y la pobre remuneración económica.

Al iniciar las investigaciones en la Universidad Nacional de Chimborazo se han encontrado trabajos similares en las variables planteadas en esta investigación, es así que tenemos los siguientes trabajos:

“RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS Y AUXILIARES DE SERVICIO DE LA FISCALÍA DE LA PROVINCIA DE PASTAZA, EN EL CUARTO TRIMESTRE DEL AÑO 2014. De autoría de: Joselyn Centeno y Pamela Montenegro

RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS Y AUXILIARES DE SERVICIO DE LA FISCALÍA DE LA PROVINCIA DE BOLÍVAR, EN EL CUARTO TRIMESTRE DEL AÑO 2014. De autoría de: Liserth Encalada y Norma Samaniego

DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN PLAN DE INTERVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES PARA MITIGAR LA APARICIÓN DE TRASTORNOS PSICOSOMÁTICOS EN EL PERSONAL OPERATIVO DE LA COORDINACIÓN ZONAL 7 DEL SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911, CENTRO MACHALA DURANTE EL PERIODO ENERO – DICIEMBRE 2016. De autoría de: Ing. Milton Eduardo Vallejo Carrillo.

Las investigaciones realizadas en la Universidad Nacional de Chimborazo de alguna manera se relacionan con el tema a investigar, pero no con el mismo enfoque.

1.2.FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA

1.2.1. Fundamentación Filosófica

En la ejecución de las labores diarias de los personeros del área administrativa, del distrito de salud 02D03, Chimbo-San Miguel, se expone al personal a una elevada carga mental que se refiere al grado de procesamiento de información que realiza una persona para desarrollar su tarea. Cada vez más, el trabajo, con la aplicación de las nuevas tecnologías, impone al trabajador elevadas exigencias en sus capacidades de procesar información. Paralelamente a este concepto de tratamiento de la información como

generador de una situación de carga mental, hay que considerar que, además de los aspectos que se refieren a la propia tarea, deben tenerse en cuenta otras variables, de tipo organizativo, que pueden facilitar o por el contrario dificultar esta tarea. Las características del medio socio profesional son predominantes en la aparición de la carga mental debida al trabajo: la organización del trabajo, la creciente complejidad de las técnicas y los problemas jerárquicos son frecuentemente origen de carga mental para el personal sanitario.

1.2.2. Fundamentación Epistemológica

En su proceso investigativo, la Filosofía de la Ciencia en un principio se centró en proposiciones de orden protocolar para buscar comprender y explicar la naturaleza. Situación compleja, al reconocer que hay elementos externos que determinan diferentes percepciones de la realidad objeto de estudio; lo anterior llevó a que sus explicaciones se encaminaran a establecer la relación existente entre las teorías y los conceptos científicos en relación a su contexto real. De otro lado, la elaboración de análisis sobre los problemas de validez de la información o el planteamiento y formulación de métodos científicos. Lo anterior, unido con los tipos de razonamientos utilizados de acuerdo a las conclusiones que se establecían y las implicaciones de sus métodos y modelos de la ciencia. Bajo esta perspectiva se identifica, cómo el enfoque lógico formal de la Filosofía de la ciencia obtiene nuevos instrumentos que permiten ampliar las fronteras del conocimiento con los cuales alcanzar nuevos descubrimientos en el contexto científico. Dichos conocimientos son acuñados en la actualidad por la ciencia normal, pero que para el campo de la Epistemología se le ha denominado Ciencia de la Ciencia o Teoría de la Ciencia. (Bird. F, 1990)

Indica que específicamente el término “Teoría de la Ciencia”, ha sido reconocido en forma más amplia en el campo de la ciencia en general; pero para el caso concreto de las Ciencias Humanas y Sociales (la Fenomenología, la Hermenéutica y la Dialéctica), se ha tenido en cuenta la observación hecha por el filósofo alemán Helmuth Seiffert quien se refiere al respecto como la reflexión sobre los procedimientos desarrollados por dichas ciencias. De lo anterior se evidencia, que la actividad realizada por las Ciencias Humanas no es desconocer la condición filosófica en la cual se suscribe, si no el de implementar estudios de orden empírico a la actividad científica e introducir su

conocimiento y desarrollo como técnicas de análisis lógico. En este proceso que vive la Teoría de la Ciencia, su campo de acción se amplía cada vez más y da lugar a ensanchar el espectro a través del cual se visualiza e interpreta el conocimiento científico, sin la condición de imponer a las comunidades científicas conceptos de carácter predictivo. (Haus, 1992)

En consecuencia, el presente trabajo investigativo busca establecer cómo fundamento son concepciones de ciencia, que efectúa la investigación sobre los riesgos psicosociales relacionados con la carga laboral en el área administrativa, del distrito de salud 02d03, Chimbo-San Miguel, para la implementación de medidas preventivas. De tal manera que se pueda establecer el significado y el sentido de la Filosofía de la ciencia, así como su dimensión y su relación con las tendencias mundiales en este ámbito.

Estudios han demostrado que la movilización articular en rangos de movimientos amplios propicia una mejor lubricación de la articulación, ya que el líquido sinovial se ve distribuido gracias al movimiento de las superficies articulares, facilitando el deslizamiento de éstas gracias a las fracciones del complejo proteína-hialurónico, que mejora las cualidades de deslizamiento propias del cartílago. La movilidad previa a la realización de movimientos más complejos ha demostrado una mayor preparación a nivel de la capsula articular y ligamentaria. También responde a un importante rol en la parte sensorial propioceptiva, participando en la constante alimentación a nivel de SNC de las diversas posiciones espaciales de las articulaciones y como consecuencia del segmento corporal implicado. Por lo tanto, su preparación temprana a través de movimientos articulares mejora los mecanismos neurofisiológicos de respuesta a la adaptación mediante una activación mejorada de la propiocepción. (Asociación Chilena De Seguridad, 2013)

1.2.3. Fundamentación Psicológica.

A nivel mundial y especialmente en América latina los riesgos el apareamiento de riesgos psicosociales han sido un factor determinante para que los Distritos de Salud no mantengan en el tiempo los estándares de eficiencia y eficacia que permita un desarrollo socio económico estable y sostenido, los diferentes grupos de trabajo no rinden de la manera esperada en sus puestos de trabajo, y, por otro lado, se originan

ciertas inconformidades que afectan el desempeño como por ejemplo la rotación de personal, el estrés laboral y el denominado burnout o síndrome del quemado. Esas modificaciones van a tener consecuencias negativas para el ser humano y para su entorno, que se refleja en una decadencia de su calidad de vida pudiendo desencadenar inclusive en enfermedades profesionales, por el contrario, el control y seguimiento a los riesgos psicosociales y la aplicación de medidas preventivas se espera que generen una disminución en la existencia de los mismos a través de la prevención podría elevar notablemente el desempeño laboral.

En los últimos años este fenómeno se ha incrementado a nivel del mundo hasta el punto de constituir un problema laboral y social con la misma importancia de otros riesgos, como ergonómicos, biológicos o mecánicos, desde hace ya varios períodos, múltiples actores sociales vienen planteando desde distintas consideraciones paradigmáticas la limitada capacidad de respuesta de los modelos de comportamiento organizacional actuales, para no tan sólo comprende debidamente este fenómeno, sino también intervenir en las organizaciones que existen en todo el mundo de forma eficiente.

1.2.4. Fundamentación Legal

1.2.4.1. REGLAMENTO INTERNO DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

Artículo 1. Obligaciones del empleador: El empleador debe cumplir con las siguientes obligaciones:

1. Adoptar las medidas necesarias para la prevención de los riesgos que puedan afectar a la salud y al bienestar de los trabajadores de la empresa.
2. Mantener en buen estado de servicio las instalaciones, máquinas, herramientas y materiales para un trabajo seguro.
3. Entregar gratuitamente a sus trabajadores vestido adecuado para el trabajo y los medios de protección personal y colectiva necesarios.
4. Efectuar reconocimientos médicos periódicos de los trabajadores en actividades peligrosas; y, especialmente, cuando sufran dolencias o defectos físicos o se encuentren en estados o situaciones que no respondan a las exigencias psicofísicas

- de los respectivos puestos de trabajo.
5. Especificar en el Reglamento Interno de Seguridad e Higiene, las facultades y deberes del personal directivo, técnicos y mandos medios, en orden a la prevención de los riesgos de trabajo.
 6. Instruir sobre los riesgos de los diferentes puestos de trabajo y la forma y métodos para prevenirlos, al personal que ingresa a laborar en la empresa.
 7. Dar formación en materia de prevención de riesgos, al personal de la empresa, con especial atención a los directivos técnicos y mandos medios, a través de cursos regulares y periódicos.
 8. Adoptar las medidas necesarias para el cumplimiento de las recomendaciones dadas por el Comité de Seguridad e Higiene o Servicios de Seguridad.
 9. Proveer a los representantes de los trabajadores de un ejemplar del presente Reglamento y de cuantas normas relativas a prevención de riesgos sean de aplicación en el ámbito de la empresa. Así mismo, entregar a cada trabajador un ejemplar del
 10. Reglamento Interno de Seguridad e Higiene de la empresa, dejando constancia de dicha entrega.
 11. Facilitar durante las horas de trabajo la realización de inspecciones, en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo.
 12. Dar aviso inmediato a las autoridades de trabajo y al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, de los accidentes y enfermedades profesionales ocurridos en los centros de trabajo y entregar una copia al Comité de Seguridad e Higiene Industrial.
 13. Comunicar al Comité de Seguridad e Higiene, todos los informes que reciban respecto a la prevención de riesgos.
 14. Formular y poner en práctica la política empresarial y hacerla conocer a todo el personal. Prever los objetivos, recursos, responsables y programas en materia de seguridad y salud en el trabajo, al interior de las obras.
 15. Afiliar a los trabajadores al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, IEISS.

Artículo 2. Obligaciones del personal administrativo: A más de las obligaciones especificadas en el artículo anterior el personal administrativo está en la obligación de:

1. Instruir al personal a cargo sobre los riesgos específicos de los distintos puestos de trabajo y las medidas de prevención a adoptar.
2. Prohibir o paralizar los trabajos en los que se adviertan riesgos inminentes de

accidentes, cuando no sea posible el empleo de los medios adecuados para evitarlos. Tomada tal iniciativa, la comunicarán de inmediato a su superior jerárquico, quien asumirá la responsabilidad de la decisión que en definitiva se adopte.

Artículo 3. Obligación de los intermediarios: Las obligaciones, prohibiciones y regulaciones expresadas en el presente reglamento son aplicables además a las empresas, instituciones, contratistas, subcontratistas, enganchadores, y en general cualquier persona natural o jurídica que encargue o presten trabajos o servicios a la empresa, con respecto a sus trabajadores.

Artículo 4. Obligación de los trabajadores: Los trabajadores de la empresa están obligados a:

1. Participar en el control de desastres, prevención de riesgos y mantenimiento de la higiene en los locales de trabajo cumpliendo las normas vigentes.
2. Asistir a los cursos sobre control de desastres, prevención de riesgos, salvamento y socorrismo programados por la empresa u organismos especializados del sector público que guarden relación con los trabajos que se efectúa.
3. Usar correctamente los medios de protección personal y colectiva proporcionados por la empresa y cuidar de su conservación.
4. Informar al empleador de las averías y riesgos que puedan ocasionar accidentes de trabajo.
5. Cuidar de su higiene personal, para prevenir al contagio de enfermedades y someterse a los reconocimientos médicos periódicos programados por la empresa.
6. No introducir bebidas alcohólicas ni otras sustancias tóxicas a los centros de trabajo, ni presentarse o permanecer en los mismos en estado de embriaguez o bajo los efectos de dichas sustancias.
7. Colaborar en la investigación de los accidentes que hayan presenciado o de los que tengan conocimiento.
8. Acatar las indicaciones contenidas en los dictámenes emitidos por la Comisión de Evaluación de las Incapacidades del IESS, sobre cambio temporal o definitivo en las tareas o actividades que pueden agravar las lesiones o enfermedades adquiridas dentro de la propia empresa, o anteriormente.
9. Cooperar en el cumplimiento de las obligaciones que competen al empleador.
10. Operar o manipular equipos, maquinarias, herramientas u otros elementos

únicamente cuando hayan sido autorizados y capacitados.

11. Velar por el cuidado integral de su salud física y mental, así como por el de los demás trabajadores que dependan de ellos, durante el desarrollo de sus labores.

Artículo 5. Derechos de los empleados: los empleados dentro del cumplimiento de su trabajo tienen derecho a:

1. Todo trabajador tendrá acceso y se le garantizará el derecho a la atención de primeros auxilios en casos de emergencia derivados de accidentes de trabajo o de enfermedad común repentina.
2. Todos los trabajadores tienen derecho a desarrollar sus labores en un ambiente de trabajo adecuado y propicio para el pleno ejercicio de sus facultades físicas y mentales, que garanticen su salud, seguridad y bienestar.
3. Los trabajadores serán informados sobre los riesgos laborales vinculados a las actividades que realizan en sus puestos de trabajo y la forma de prevenirlos.
4. Los trabajadores o sus representantes podrán solicitar a la autoridad competente la realización de una inspección al centro de trabajo, cuando consideren que no existen condiciones adecuadas de seguridad y salud en el mismo. Este derecho comprende el de estar presentes durante la realización de la respectiva diligencia y en caso de considerarlo conveniente, dejar constancia de sus observaciones en el acta de inspección.
5. Sin perjuicio de cumplir con sus obligaciones laborales, los trabajadores tienen derecho a interrumpir su actividad cuando, por motivos razonables, consideren que existe un peligro inminente que ponga en riesgo su seguridad o la de otros trabajadores. En tal supuesto, no podrán sufrir perjuicio alguno, a menos que hubieran obrado de mala fe o cometido negligencia grave.
6. Los trabajadores podrán a cambiar de puesto de trabajo o de tarea por razones de salud, rehabilitación, reinserción y capacitación, previo informe técnico que así lo recomiende.
7. Los trabajadores tienen derecho a conocer los resultados de los exámenes médicos, de laboratorio o estudios especiales practicados con ocasión de la relación laboral. Asimismo, tienen derecho a la confidencialidad de dichos resultados.

Artículo 6. Prohibiciones a los empleadores: Queda estrictamente prohibido a los empleadores que:

1. Obligar a sus trabajadores a laborar en ambientes insalubres por efecto de polvo, gases o sustancias tóxicas; salvo que previamente se adopten las medidas preventivas necesarias para la defensa de la salud.
2. Permitir a los trabajadores que realicen sus actividades en estado de embriaguez o bajo la acción de cualquier tóxico.
3. Facultar al trabajador el desempeño de sus labores sin el uso de la ropa y equipo de protección personal.
4. Permitir el trabajo en máquinas, equipos, herramientas o locales que no cuenten con las defensas o guardas de protección u otras seguridades que garanticen la integridad física de los trabajadores.
5. Transportar a los trabajadores en vehículos inadecuados para este efecto.
6. Dejar de cumplir las disposiciones que sobre prevención de riesgos emanen de la Ley, Reglamentos y las disposiciones de la División de Riesgos del Trabajo, del IESS.
7. Dejar de acatar las indicaciones contenidas en los certificados emitidos por la Comisión de Valuación de las Incapacidades del IESS sobre cambio temporal o definitivo de los trabajadores, en las actividades o tareas que puedan agravar sus lesiones o enfermedades adquiridas dentro de la propia empresa.
8. Permitir que el trabajador realice una labor riesgosa para la cual no fue entrenado previamente.

Artículo 7. Prohibiciones a los trabajadores: Les queda estrictamente prohibido a los empleados:

1. Efectuar trabajos sin el debido entrenamiento previo para la labor que van a realizar.
2. Ingresar al trabajo en estado de embriaguez o habiendo ingerido cualquier tóxico.
3. Fumar o prender fuego en sitios señalados como peligrosos para no causar incendios, explosiones o daños en las instalaciones de las empresas.
4. Distraer la atención en sus labores, con juegos, riñas, discusiones, que puedan ocasionar accidentes.
5. Alterar, cambiar, reparar o accionar máquinas, instalaciones, sistemas eléctricos, etc., sin conocimientos técnicos o sin previa autorización superior.
6. Modificar o dejar inoperantes mecanismos de protección en maquinarias o

instalaciones.

7. Dejar de observar las reglamentaciones colocadas para la promoción de las medidas de prevención de riesgos.

Artículo 8. De las sanciones y multas: Los trabajadores que trasgredan las disposiciones del presente reglamento se les aplicara las siguientes sanciones disciplinarias y reguladoras en base a la gravedad de su falta:

1. Amonestaciones Verbales, (Faltas leves);
2. Amonestaciones Escritas, (Faltas leves);
3. Multas, hasta el 10% de la remuneración del trabajador, (Faltas graves);
4. Terminación de la relación laboral, previo visto bueno sustanciado de conformidad con la Ley, (Faltas muy graves).

Artículo 9. De las faltas leves. Se considerarán faltas leves aquellas que contravienen al presente reglamento, pero que no ponen en peligro la seguridad física del trabajador, ni de otras personas.

Artículo 10. De las faltas graves. Se considerará faltas graves, cuando por primera vez debido a ignorancia o inobservancia de los hechos, el trabajador pone en peligro su seguridad, de terceros y de los bienes de la empresa.

Artículo 11. De las faltas muy graves: Se considera faltas muy graves, la reincidencia a las faltas graves y aquellas que fueran cometidas con conocimiento del riesgo o mala intención y ponga en peligro su vida, la de terceros y/o de las instalaciones, equipos y bienes de la empresa

Artículo 12. De las amonestaciones escritas: La amonestación escrita será comunicada al trabajador en persona, quien deberá suscribir la recepción del documento respectivo. En caso de negativa del trabajador a suscribir o recibir el documento de la amonestación, se dejará constancia de la presentación, y la firmará en nombre del trabajador su Jefe Inmediato, con la razón de que se negó a recibirla. Las amonestaciones escritas irán al expediente personal del trabajador. Las amonestaciones por escrito que se realicen a un mismo trabajador por tres veces consecutivas durante un periodo de noventa días, serán consideradas como falta grave.

Artículo 13. De las sanciones pecuniarias. La sanción pecuniaria es una sanción que será impuesta por el Jefe del Personal de la empresa, de oficio o a pedido de un jefe o de cualquier funcionario de la empresa; se aplicará en caso de que el trabajador hubiere cometido faltas graves, o si comete una falta leve a juicio del Gerente y Jefe de Personal merezca el trámite de Visto Bueno, constituirá en el descuento de una multa de hasta el 10% de la remuneración del Trabajador. La sanción pecuniaria no podrá superar el 10% de la remuneración dentro del mismo mes calendario, y en el caso de reincidencia se deberá proceder a sancionar al trabajador siguiéndole el correspondiente trámite de Visto Bueno.

Artículo 14. DE LOS COMITÉS PARITARIOS: Cuando se disponga de más de 15 trabajadores en la empresa se deberá organizarse un Comité de Seguridad e Higiene del Trabajo integrado en forma paritaria por tres representantes de los trabajadores y tres representantes de los empleadores, quienes de entre sus miembros designarán un Presidente y Secretario que durarán un año en sus funciones pudiendo ser reelegidos indefinidamente. Si el Presidente representa al empleador, el Secretario representará a los trabajadores y viceversa. Cada representante tendrá un suplente elegido de la misma forma que el titular y que será principalizado en caso de falta o impedimento de éste. Concluido el período para el que fueron elegidos deberá designarse al Presidente y Secretario. Para la conformación del comité se deberá tomar las siguientes disposiciones:

1. Para ser miembro del Comité o Subcomité se requiere trabajar en la constructora, ser mayor de edad, saber leer y escribir y tener conocimientos básicos de seguridad y salud.
2. Los representantes de los trabajadores serán elegidos por el Comité de Empresa, donde lo hubiere; o, por las organizaciones laborales legalmente reconocidas, existentes en la empresa, en proporción al número de afiliados. Cuando no exista organización laboral en la empresa, la elección se realizará por mayoría simple de los trabajadores, la misma que será registrada mediante un acta en la cual deberán constar las firmas de los asistentes, quienes en número deberán ser al menos la mitad más uno.
3. Los titulares del Servicio Médico de Empresa y del Departamento de Seguridad, serán componentes del Comité, actuando con voz y sin voto.

4. Todos los acuerdos del Comité se adoptarán por mayoría simple y en caso de igualdad de las votaciones, se repetirá la misma hasta por dos veces más, en un plazo no mayor de ocho días. De subsistir el empate se recurrirá a la dirimencia de los Jefes de Riesgos del Trabajo de las jurisdicciones respectivas del IESS.
5. Las actas de constitución del Comité serán comunicadas por escrito al Ministerio de Relaciones Laborales y al IESS, así como al empleador y a los representantes de los trabajadores. Igualmente se remitirá durante el mes de enero, un informe anual sobre los principales asuntos tratados en las sesiones del año anterior.
6. El Comité sesionará ordinariamente cada mes y extraordinariamente cuando ocurriere algún accidente grave o al criterio de/ Presidente o a petición de la mayoría de sus miembros.
7. Las sesiones deberán efectuarse en horas laborables.
8. Los miembros del Comité durarán en sus funciones un año, pudiendo ser reelegidos indefinidamente.

Artículo 15. FUNCIONES DE LOS ORGANISMOS PARITARIOS: El comité paritario tiene dentro de sus funciones:

1. Promover la observancia de las disposiciones sobre prevención de riesgos profesionales.
2. Analizar y opinar sobre el Reglamento de Seguridad y Salud de la empresa, a tramitarse en el Ministerio de Relaciones Laborales. Así mismo, tendrá facultad para, de oficio o a petición de parte, sugerir o proponer reformas al Reglamento Interno de Seguridad y Salud de la Empresa.
3. Realizar la inspección general de edificios, instalaciones y equipos de los centros de trabajo, recomendando la adopción de las medidas preventivas necesarias.
4. Conocer los resultados de las investigaciones que realicen organismos especializados, sobre los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, que se produzcan en la empresa.
5. Realizar sesiones mensuales.
6. Cooperar y realizar campañas de prevención de riesgos y procurar que todos los trabajadores reciban una formación adecuada en dicha materia.
7. Analizar las condiciones de trabajo en la empresa y solicitar a sus directivos la adopción de medidas de Salud y Seguridad en el Trabajo.

8. Vigilar el cumplimiento del presente Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Artículo 16. UNIDAD DE SEGURIDAD Y SALUD: La unidad de seguridad y salud será dispuesta en base a los siguientes criterios:

1. Los centros de trabajo que cuente con cien o más trabajadores estables, contará con una Unidad de Seguridad y Salud, dirigida por un técnico competente en la materia que reportará a la más alta autoridad de la empresa o entidad.
2. Los centros de trabajo que realizan construcción, que tengan un número inferior a cien trabajadores, pero mayor de cincuenta, deberá contar con un técnico en seguridad y salud en el trabajo. De acuerdo al grado de peligrosidad de la empresa, el Comité podrá exigir la conformación de un Departamento de Seguridad e Higiene.

Artículo 17. FUNCIONES DE LA UNIDAD: La unidad de seguridad y salud cumplirá las siguientes funciones:

1. Reconocimiento y evaluación de riesgos;
2. Control de Riesgos profesionales;
3. Promoción y adiestramiento de los trabajadores;
4. Registro de la accidentalidad, ausentismo y evaluación estadística de los resultados.
5. Asesoramiento técnico, en materias de control de incendios, almacenamientos adecuados, protección de maquinaria, instalaciones eléctricas, primeros auxilios, control y educación sanitaria, ventilación, protección personal y demás materias contenidas en el presente Reglamento.
6. Será obligación de la Unidad de Seguridad y Salud del Trabajo colaborar en la prevención de riesgos; que efectúen los organismos del sector público y comunicar los accidentes y enfermedades profesionales que se produzcan, al Comité de Seguridad y Salud.
7. Deberá determinarse las funciones en los siguientes puntos: confeccionar y mantener actualizado un archivo con documentos técnicos de Higiene y Seguridad que, firmado por el Jefe de la Unidad, sea presentado a los Organismos de control cada vez que ello sea requerido. Este archivo debe tener:

- a) Planos generales del recinto laboral empresarial, en escala 1:100, con señalización de todos los puestos de trabajo e indicación de las instalaciones que definen los objetivos y funcionalidad de cada uno de estos puestos laborales, lo mismo que la secuencia del procesamiento fabril con su correspondiente diagrama de flujo.
- b) Los planos de las áreas de puestos de trabajo, que en el recinto laboral evidencien riesgos que se relacionen con higiene y seguridad industrial incluyendo, además, la memoria pertinente de las medidas preventivas para la puesta bajo control de los riesgos detectados.
- c) Planos completos con los detalles de los servicios de: Prevención y de lo concerniente a campañas contra incendios del establecimiento, además de todo sistema de seguridad con que se cuenta para tal fin.
- d) Planos de clara visualización de los espacios funcionales con la señalización que oriente la fácil evacuación del recinto laboral en caso de emergencia.

Artículo 18. RESPONSABILIDADES DE GERENTES-JEFES Y SUPERVISORES: El Gerente o representante legal asume la plena responsabilidad de la Seguridad y la Salud Ocupacional de los trabajadores de la Constructora determinando en la Política de Seguridad, el financiamiento de los programas de Seguridad y Salud; y la evaluación periódica de su cumplimiento.

Artículo 19. RESPONSABILIDADES DE LOS MANDOS MEDIOS: Los distintos niveles de supervisión de la empresa, además de las responsabilidades asignadas por la Gerencia General o el Representante Legal, tienen la responsabilidad de:

1. Velar por el cumplimiento de todos los procedimientos relativos a la Seguridad y Salud del personal a su cargo corrigiendo cualquier condición y/o acción insegura que hayan sido identificadas o informados por los trabajadores.
2. Controlar que las personas a su cargo utilicen los equipos de protección individual designados en cada área.
3. Determinar las condiciones de riesgo y coordinar las mejoras de estas condiciones con la Unidad de Seguridad y Salud o con su responsable.
4. Instruir al personal a su cargo sobre los riesgos específicos de los distintos puestos de trabajo y las medidas de prevención a adoptar.

5. Prohibir o paralizar los trabajos en los que se adviertan riesgos inminentes de accidentes, cuando no sea posible el empleo de los medios adecuados para evitarlos. Tomada tal iniciativa, la comunicarán de inmediato a su superior jerárquico, quien asumirá la responsabilidad de ya decisión que en definitiva se adopte.

Artículo 20. SERVICIOS MÉDICOS: En los centros de trabajo que tuvieren más de cien trabajadores se establecerá en el lugar de trabajo, en un local adecuado para el efecto, un servicio médico permanente, el mismo que, proporcionará a todos los trabajadores, medicina laboral preventiva. Este servicio contará con el personal médico y paramédico necesario y estará sujeto a la reglamentación dictada por el Ministerio de Relaciones Laborales y supervisado por el Ministerio de Salud. Se deberá tomar las siguientes disposiciones:

1. Los Servicios Médicos serán dirigidos por un Médico especializado en las ramas de la Medicina del Trabajo.
2. Los centros de trabajo con un número inferior a 100 trabajadores que deseen organizar un servicio médico, podrán hacerlo independientemente o asociarse con otras empresas situadas en la misma área con los fines y funciones indicados a continuación.
3. En todo centro de trabajo se conservará en el lugar de trabajo un botiquín con los medicamentos indispensables para la atención de sus trabajadores, en los casos de emergencia, por accidentes de trabajo o de enfermedad común repentina. En el centro de trabajo con veinticinco o más trabajadores, se dispondrá, además de un local destinado a enfermería con una camilla y botiquín necesario.

Artículo 21. FUNCIONES DEL SERVICIO MÉDICO: Para llegar a una efectiva protección de la salud, el Servicio Médico cumplirá las funciones de prevención y fomento de la salud de sus trabajadores dentro de los locales laborales, evitando los daños que pudieren ocurrir por los riesgos comunes y específicos de las actividades que desempeñan, procurando en todo caso la adaptación científica del hombre al trabajo y viceversa. Los médicos ocupacionales de empresa, a más de cumplir las funciones generales, cumplirán además con las que se agrupan bajo los subtítulos siguientes:

1. Higiene Del Trabajo: Para llevar a cabo una adecuada higiene laboral se debe

realizar

- a) Estudio y vigilancia de las condiciones ambientales en los sitios de trabajo, con el fin de obtener y conservar los valores óptimos posibles de ventilación, iluminación, temperatura y humedad;
 - b) Estudio de la fijación de los límites para una prevención efectiva de los riesgos de intoxicaciones y enfermedades ocasionadas por: ruido, vibraciones, trepidaciones, radiación, exposición a solventes y materiales líquidos, sólidos o vapores, humos, polvos, y nieblas tóxicas o peligrosas producidas o utilizadas en el trabajo;
 - c) Análisis y clasificación de puestos de trabajo, para seleccionar el personal, en base a la valoración de los requerimientos psicofisiológicos de las tareas a desempeñarse, y en relación con los riesgos de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales;
 - d) Promoción y vigilancia para el adecuado mantenimiento de los servicios sanitarios generales, tales como: comedores, servicios higiénicos, suministros de agua potable y otros en los sitios de trabajo;
 - e) Colaboración en el control de la contaminación ambiental en concordancia con la Ley respectiva;
 - f) Presentación de la información periódica de las actividades realizadas, a los organismos de supervisión y control.
2. Estado De Salud Del Trabajador: para llevar a cabo la vigilancia del estado de la salud del trabajador se debe dar:
- a) Apertura de la ficha médica ocupacional al momento de ingreso de los trabajadores a la empresa, mediante el formulario que al efecto proporcionará el IESS.
 - b) Examen médico preventivo anual de seguimiento y vigilancia de la salud de todos los trabajadores
 - c) Examen especial en los casos de trabajadores cuyas labores involucren alto riesgo para la salud, el que se realizará semestralmente o a intervalos más cono

según la necesidad;

- d) Atención médico-quirúrgica de nivel primario y de urgencia;
 - e) Transferencia de pacientes a Unidades Médicas del IESS, cuando se requiera atención médica especializada o exámenes auxiliares de diagnóstico;
 - f) Mantenimiento del nivel de inmunidad por medio de la vacunación a los trabajadores y sus familiares, con mayor razón en tratándose de epidemias.
3. Riesgos Del Trabajo: Además de las funciones indicadas, el médico de empresa cumplirá con las siguientes:
- a) Integrar el Comité de Higiene y Seguridad de la Empresa y asesorar en los casos en que no cuente con un técnico especializado en esta materia;
 - b) Colaborar con la Unidad de Seguridad y Salud de la empresa en la investigación de los accidentes de trabajo;
 - c) Investigar las enfermedades ocupacionales que se puedan presentar en la constructora.
 - d) Llevar la estadística de todos los accidentes producidos, según el formulario del IESS, a falta de un Departamento de Seguridad en la empresa.
4. De La Educación Higiénico-Sanitaria De Los Trabajadores: para los programas de promoción de la salud ocupacional se debe:
- a) Divulgar los conocimientos indispensables para la prevención de enfermedades profesionales y accidentes de trabajo;
 - b) Organizar programas de educación para la salud en base a conferencias, charlas, concursos, recreaciones, y actividades deportivas destinadas a mantener la formación preventiva de la salud y seguridad mediante cualquier recurso

educativo y publicitario;

- c) Colaborar con las autoridades de salud en las campañas de educación preventiva y solicitar asesoramiento de estas Instituciones si fuere necesario.

5. De La Salud Y Seguridad En Favor De La Productividad: los servicios médicos deben:

- d) Asesorar a la empresa en la distribución racional de los trabajadores y empleados según los puestos de trabajo y la aptitud del personal;
- e) Elaborar la estadística de ausentismo al trabajo, por motivos de enfermedad común, profesional, accidentes u otros motivos y sugerir las medidas aconsejadas para evitar estos riesgos;
- f) Controlar el trabajo de mujeres, menores de edad y personas disminuidas física y/o psíquicamente y contribuir a su readaptación laboral y social;
- g) Clasificación y determinación de tareas para los trabajadores mencionados en el literal anterior.

1.3.FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.

1.3.1. Riesgos psicosociales

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, es decir, cuando actúan como factores desencadenantes de tensión y de estrés laboral. 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. (Hasle P., 1986)

Una sobrecarga de trabajo produce síntomas como la pérdida de respeto por sí mismo, motivación mediocre para el trabajo, tendencia a refugiarse en el alcohol, insatisfacción con relación al mundo laboral, sensación de amenaza, tasa elevada del colesterol y aceleración en el ritmo cardíaco. el ausentismo y la rotación en el trabajo guardan relación con los siguientes factores: escasas perspectivas de promoción, bajos salarios y primas, falta de apoyo de responsabilidad, autonomía, equidad y consideración por parte de los mandos medios, relaciones no gratificantes con los compañeros, tareas repetitivas y ambigüedad de funciones, gran demanda de trabajo y falta de experiencia en los mandos medios. (Neal A., 1992)

1.3.1.1. Consecuencias de los factores psicosociales sobre la salud

Los factores psicosociales estudiados dan lugar a la aparición de determinados efectos que pueden originar múltiples y variadas consecuencias sobre el trabajador, motivadas por el medio ambiente laboral (características del puesto y organización del trabajo) que incide sobre el trabajador y por las propias características personales de éste (individuales y extralaborales), que al interaccionar entre sí provocan comportamientos diversos. Expresando la satisfacción laboral la medida en la que las características del trabajo se acomodan a los deseos, aspiraciones, necesidades o expectativas del trabajador. Por el contrario, cuando las necesidades no están satisfechas, se produce una situación de bajo grado de bienestar que denominamos insatisfacción, frente a la que el trabajador reacciona con respuestas de carácter psicológico, fisiológico o psicosocial. Pudiendo ser causa además de accidentes y/o incidentes como podemos ver en el siguiente esquema. (Denton, 1985)

Cuadro 1.1. Factores psicosociales de riesgo o estrés

FACTOR	DESCRIPCIÓN
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. v 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

1.3.2. Estrés laboral

Aunque existen múltiples definiciones para definir el estrés, la mayoría de los autores optan por definirlo como «el resultado de un desequilibrio sustancial entre las demandas del entorno y la capacidad de respuesta del individuo para afrontarlas bajo condiciones en las que el fallo de estas respuestas puede tener importantes consecuencias». Para que se produzca estrés en el individuo se requiere que éste perciba que las demandas del entorno (estresores) superan sus capacidades para afrontarlas y además que la situación sea percibida como amenazante para su estabilidad. (Chaya S., 2016)

Entre los agentes estresores podemos incluir los relativos al ambiente de trabajo (ruido, temperatura, iluminación, etc.), los relativos a las características del puesto de trabajo (autonomía, ritmos de trabajo, monotonía, nivel de cualificación, carga mental, etc.), los relativos a la organización del trabajo (jornada de trabajo, trabajo a turnos y nocturno, comunicación, características de la empresa, tipo de tarea o función, etc.), o las relativas a las características personales del trabajador (personalidad, formación, motivación, factores extralaborales, etc.). (Neal A., 1992)

Frente a las presiones que afectan al individuo, trastocando su estabilidad, se desencadena en éste una reacción orgánica, de alerta o de preparación, para hacer frente a la situación a la que se le denomina respuesta de estrés, que puede ser fisiológica, psicológica o conductual, la cual no tiene que ser necesariamente negativa, puesto que supone una forma de adaptación del individuo a la realidad y sólo si esta activación supera ciertos límites puede tener efectos nocivos de tipo fisiológico (trastornos cardiovasculares, respiratorios, dermatológicos, musculares, gastrointestinales, endocrinos, insomnio, cefaleas, etc.), psicológicos (ansiedad, depresión, trastornos de la personalidad, adicción a las drogas o alcohol, etc.) o conductuales (tartamudeos, temblores, comer excesivamente, etc.). (Heinz L., 2016)

El origen histórico del concepto de estrés parte precisamente de las investigaciones de Hans Selye, que denominó este proceso de adaptación Síndrome General de Adaptación, definido como «La respuesta física y específica del organismo ante cualquier demanda o agresión, producida por agresores físicos o psicológicos», Como tipos característicos de estrés podemos citar el denominado «burnout» (agotamiento

psíquico) característico de los trabajadores que realizan su trabajo en contacto con otras personas (profesores, personal sanitario, etc.) y el denominado «mobbing» originado como consecuencia de actuaciones hostiles de forma continuada hacia una persona. (Hauss, 1992)

1.3.2.1. Insatisfacción laboral

La satisfacción laboral como «el grado de bienestar que experimenta el trabajador con motivo de su trabajo», Por el contrario, cuando la situación es de malestar o tenemos un bajo grado de bienestar, recibe el nombre de insatisfacción laboral, la cual en ocasiones se utiliza como sinónimo de estrés, pero que podemos diferenciar a partir de sus manifestaciones, Mientras el estrés presenta manifestaciones de carácter psicosomático, que origina una sintomatología característica de tipo físico, psíquico o social, la insatisfacción no tiene carácter psicosomático ni presenta síntomas físicos y los psíquicos que presenta, si bien son similares a los del estrés, suelen presentar menor gravedad. (Heinz L., 2016)

1.3.2.2. Evaluación de los factores psicosociales

De acuerdo con la Ley de Prevención de Riesgos Laborales el empresario tiene la obligación de evaluar los riesgos de su empresa como paso previo a la planificación de la acción preventiva, entre los que se encuentran los riesgos de carácter psicosocial. La evaluación de los riesgos psicosociales se realiza con la finalidad de:

- Detectar o constatar disfunciones,
- Comprobar que las medidas preventivas adoptadas son acertadas,
- Realizar la evaluación específica de un determinado puesto,
- Actuar preventivamente en los casos de elección de nuevos equipos, introducción de nuevas tecnologías o modificación de la estructura organizativa de la empresa estando sujeta, al igual que todo proceso de evaluación general de riesgos. (Hasle P., 1986)

1.3.2.3. Metodología

Dependiendo de la naturaleza del problema a evaluar se podrán utilizar diferentes procedimientos, todos ellos basados en el contacto con los trabajadores afectados: encuestas, entrevistas, observación, grupos de discusión, escalas o análisis de datos preexistentes. Dependiendo la elección de la técnica más adecuada del tipo de estudio que vamos a realizar. (Hauss, 1992).

Cuadro.1.2 Técnicas de los factores psicosociales.

TÉCNICAS UTILIZADAS EN LA EVALUACIÓN DE LO FACTORES PSICOSOCIALES DEPENDIENDO DEL OBJETIVO DEL ANÁLISIS			
Hechos	Opiniones	actitudes	Comportamiento del grupo
<ul style="list-style-type: none"> • Observación • Encuestas • entrevistas 	<ul style="list-style-type: none"> • Encuestas • Escales • entrevistas 	<ul style="list-style-type: none"> • Entrevistas • escalas 	<ul style="list-style-type: none"> • Técnicas de grupo • Observación

Fuente: (Lawler, 1971).

- **Encuesta:** la utilización de cuestionarios con preguntas (abiertas o cerradas) con el fin de obtener información a través de lo manifestado por las personas encuestadas de forma anónima. Presenta la ventaja de resultar una técnica barata y de fácil aplicación que permite obtener un gran volumen de información al poder aplicarse a todo un colectivo, pero presenta el inconveniente de no adaptarse a las individualidades y precisar de la colaboración de los encuestados. (Heinz L., 2016)
- **Entrevista:** consiste en la utilización de la conversación (directa, metódica y planificada), entre dos o más personas, en la que el entrevistador intenta obtener información de la persona entrevistada. Presenta la ventaja de que el entrevistador puede observar las reacciones del entrevistado, permite aclaraciones, hay mayor espontaneidad en las respuestas y se consigue mayor información, Por el contrario, presenta el inconveniente de resultar más cara que la encuesta, requerir mayor tiempo y que el entrevistador tenga la formación necesaria y por último, el inconveniente que supone la falta de anonimato. (Heinz L., 2016)

- **Observación:** consiste en obtener información escuchando y viendo los fenómenos que queremos analizar. Comprende la selección previa de lo que nos interesa observar y la recogida de datos. Presenta la ventaja de que los hechos son directamente estudiados por el evaluador y en el momento en que suceden y requiere menos cooperación de los trabajadores investigados. Resulta muy adecuada para obtener información sobre un determinado puesto de trabajo o tarea, presentando el inconveniente de la imposibilidad de observar determinados fenómenos, como las relaciones sociales. (Heinz L., 2016)
- **Técnicas de grupo:** menciona que son técnicas utilizadas para obtener información acerca de lo que las personas piensan. Puede ser utilizada para preparar una buena encuesta. (Heinz L., 2016)
- **Escalas:** consiste en una serie de ítems utilizados para medir determinados fenómenos psicosociales que no pueden ser valorados directamente, como la insatisfacción o las actitudes, o para conocer la apreciación subjetiva sobre determinadas condiciones del entorno de trabajo (ruido, frío, calor, etc.). Pueden ser construidas de diferentes formas según el tipo de respuesta que se pretenda: numérica, acuerdo/desacuerdo, poco/mucho, etc. (Heinz L., 2016)

1.3.2.4. Métodos de análisis de las condiciones de trabajo

Existen otros métodos denominados de «evaluación de las condiciones de trabajo», donde entre las diferentes variables utilizadas se incluyen los factores psicosociales, como el método LEST y el Método de los Perfiles del Puesto que ya fueron comentados sucintamente en el tema relativo a evaluación de riesgos. (Chaya S., 2016)

1.3.3. Método Lest

Este método fue diseñado por el Laboratoire d'Économie et Sociologie du Travail (LEST) para determinar las condiciones de Trabajo, que es definida por los autores como «el contenido del trabajo y las repercusiones que éste puede tener sobre la salud y sobre la vida personal y social de los trabajadores», entre los cuales se encuentran los «aspectos psicosociales»: Resulta aplicable a puestos fijos del sector industrial de

procesos continuos poco cualificados, si bien podría ser utilizado igualmente en otras tareas que guarden relación con determinadas condiciones de trabajo, como son el espacio, la postura y el desgaste físico . El método incluye los siguientes aspectos psicosociales para determinar su influencia satisfactoria o no satisfactoria: iniciativa, status social, posibilidad de comunicación, cooperación en el trabajo e identificación con el producto, indicándose en el tema relativo a mapas de riesgos los conceptos incluidos en cada factor. Para su valoración utiliza la siguiente escala de 1 a 10. (Bunn, 1985).

Cuadro 1.3. Niveles de Satisfacción

NIVELES DE SATISFACCIÓN	
Nivel	Significado
0, 1, 2	Situación satisfactoria
3, 4, 5	Débiles molestias. Algunas mejoras pueden aportar una mayor comodidad al trabajador
6, 7	Molestias medias. Riesgos de fatiga
8, 9	Molestias fuertes. Fatiga
10	Nocividad

Fuente: (Bunn, 1985)

1.3.4. Método de los perfiles del puesto

Este método fue realizado por los especialistas en condiciones de trabajo de la Régie Nationale d'Usines Renault (RNUR), en la década de los cincuenta, con el fin de mejorar la seguridad y el entorno, disminuir la carga de trabajo física y mental, reducir la presión de trabajo repetitivo o en cadena y crear un elevado número de puestos de trabajo. Su aplicación se centra principalmente en los puestos de trabajo repetitivo y de ciclo corto. Pero puede ser aplicable a puestos de trabajo del sector industrial. El método, al igual que el LEST, es utilizado para determinar las condiciones de trabajo, entre los que incluye los siguientes "factores psicológicos y sociológicos»: autonomía, relaciones, repetitividad y contenido del trabajo. Utilizando la siguiente escala, de 1 a 5, para su valoración. (Bunn, 1985).

Cuadro 1.4 Niveles de Satisfacción

NIVELES DE SATISFACCIÓN	
Nivel	Significado
5	Muy penoso o muy peligroso. Hay que mejorar con prioridad
4	Penoso o peligroso a largo plazo. Hay que mejorar
3	Aceptable. Mejorar si e sposable
2	Satisfactorio
1	Muy satisfactorio

Fuente: (Bunn, 1985).

1.3.4.1. Intervención psicosocial

La intervención psicosocial consiste en la elaboración y puesta en práctica de un plan de actuación con el fin de solucionar los problemas cuyas causas han sido previamente diagnosticadas a partir de los estudios realizados y los efectos observados. De acuerdo con lo expuesto, la intervención psicosocial debe plantear propuestas para mejorar los factores psicosociales del trabajo, centrando su actuación fundamentalmente sobre:

- La organización del trabajo.
- Los trabajadores (Bunn, 1985)

1.3.4.2. Intervención sobre la organización del trabajo

Neal, AC. (1992), menciona que estas intervenciones deben dirigirse en el sentido de conseguir una mayor autonomía, desarrollo y satisfacción en el trabajo, previendo además los accidentes de trabajo y fomentando actitudes de participación. Lo que implica:

- Mejora del medio ambiente de trabajo (controlando los riesgos profesionales y mejorando el ambiente físico).
- Reestructuración del espacio y el tiempo de trabajo (evitando el hacinamiento y el aislamiento y estableciendo las pausas consultando con los trabajadores)

- Reordenamiento de tareas o funciones (modificando el contenido del trabajo, valorando las tareas, introduciendo rotación entre tareas, etc.).
- Mejoras de organización (mayor autonomía, delegación de responsabilidades, etc.).
- Fomento de la información y participación de los trabajadores. (Bunn, 1985)

Entre las medidas propuestas se incluyen:

- **Ampliación de tareas:** con el fin de romper la monotonía producida por ciclos cortos y repetitivos se aconseja un reagrupamiento de tareas para obtener un trabajo de más duración y menos cadencia, lo que supone una disminución de la tensión nerviosa, de la fatiga y de los trastornos músculo-esqueléticos. Rotación de puestos: con el fin de repartir la carga negativa del trabajo, cuando no ha podido eliminarse o reducirse, entre varios trabajadores (Bunn, 1985).
- **Enriquecimiento de tareas:** Neal, AC. (1992), indica que consiste en agrupar una serie de tareas sobre el proceso de trabajo (integrando tareas de supervisión, mantenimiento, control, etc.). Con ello el trabajador aumenta su autonomía, se identifica más con el producto y le permite regular el ritmo de trabajo. (Bunn, 1985).
- **Trabajo en grupo:** Miezio, (1986), indica que constituye una forma de organización que se ha implantado en grandes empresas, especialmente del sector de fabricación mecánica y automoción, consistente en la creación de grupos o unidades elementales de trabajo que desarrollan una actividad con el fin de obtener un producto con entidad suficiente, siendo responsables, no sólo de su fabricación, sino del control de lo que reciben de otro grupo de trabajo y de lo que transfieren a otro para proseguir el proceso, de establecer los ritmos de trabajo, compra de herramientas, distribución de turnos y vacaciones, etc. (Bunn, 1985).

En realidad se trata de pequeñas empresas que funcionan con autonomía dentro de la organización. Con ello se consigue humanizar el trabajo, aumentando la autonomía y la participación de los trabajadores lo que contribuye a una mayor satisfacción laboral. (Bunn, 1985)

1.3.4.3. Intervención sobre el trabajador

Con este tipo de intervención se pretende conseguir un cambio de actitudes en el trabajador y su desarrollo personal, buscando mejorar su capacidad de adaptación y superación de los factores psicosociales dañinos y donde adquiere un papel fundamental aspectos como la información, comunicación y formación en la empresa, a la que, por su importancia, dedicamos un tema para su estudio. (Watson C., 2016)

1.3.4.4. Factores psicosociales y de organización

Mucho antes de que estrés en el trabajo y factores psicosociales se convirtieran en expresiones habituales, se presentó al Ministro de Sanidad estadounidense (Departamento de Salud y Servicios Humanos de Estados Unidos 1966) un informe especial titulado “Protecting the Health of Eighty Million Workers A National Goal for Occupational Health”. El informe se elaboró bajo los auspicios Del National Advisory Environmental Health Committee con el fin de orientar los programas federales de salud en el trabajo. Entre otras muchas observaciones se señalaba en él que el estrés psicológico era un hecho cada vez más frecuente en el lugar de trabajo, donde presentaba “... nuevas y sutiles amenazas para la salud mental” y un posible riesgo de trastornos somáticos, como enfermedades cardiovasculares. Como factores que contribuían a esa situación se indicaban el cambio tecnológico y las crecientes exigencias psicológicas del trabajo. (Newkirk W., 1991)

El informe concluía con una lista de más de 20 “problemas urgentes” que precisaban de una atención prioritaria, entre ellos la salud mental en el trabajo y los factores del lugar de trabajo que contribuían a esa situación. Treinta años después hemos comprobado que el informe estaba muy acertado en sus predicciones. El estrés del trabajo se ha convertido en una de las principales causas de incapacidad laboral en Norteamérica y Europa. En 1990, el 13 % del total de casos de incapacidad de trabajadores que gestionó Northwestern National Life, importante aseguradora estadounidense de accidentes de trabajo, se debían a trastornos en los que se suponía que existía una relación con el estrés del trabajo. (Watson C., 2016)

En un estudio realizado en 1985 por el National Council on Compensation Insurance se comprobó que una sola causa de baja laboral, la incapacidad psicológica debida a “estrés mental progresivo” en el trabajo, había llegado a representar el 11 % del total de indemnizaciones por enfermedad profesional. La aparición de estos fenómenos es comprensible si tenemos en cuenta las exigencias del trabajo moderno. En un estudio de 1991 sobre los Estados miembros de la Unión Europea se llegó a la conclusión de que “la proporción de los trabajadores que se quejan de problemas organizativos, que son especialmente propicios para la aparición del estrés, es superior a la proporción de los que se quejan de problemas físicos”. (Haus, 1992)

La repercusión de este problema en términos de pérdida de productividad, enfermedad y deterioro de la calidad de vida es sin duda enorme, aunque difícil de estimar de manera fiable. No obstante, análisis recientes de datos de más de 28.000 trabajadores realizados por Saint Paul Fire and Marine Insurance son interesantes y pertinentes. En ese estudio se comprobó que los problemas de salud notificados estaban más asociados a la presión de tiempo y otros problemas emocionales y personales en el trabajo que a cualquier otro estresor de la vida personal, más incluso que los problemas financieros o familiares o que la muerte de un ser querido. (Denton, 1985).

De cara al futuro, los rápidos cambios en el tejido laboral y en la fuerza de trabajo plantean riesgos desconocidos, y posiblemente mayores, de estrés del trabajo. Por ejemplo, en muchos países la fuerza de trabajo está envejeciendo rápidamente, y ello en una época en la que la seguridad en el empleo es cada vez menor. En Estados Unidos, el fenómeno del redimensionamiento de las empresas mantenía prácticamente todo su vigor al entrar en la segunda mitad del decenio, con una tasa de más de 30.000 empleos perdidos al mes. (Haus, 1992)

El concepto de factores psicosociales se extiende también al entorno existente fuera de la organización (por ejemplo, exigencias domésticas) y a aspectos del individuo (por ejemplo, personalidad y actitudes) que pueden influir en la aparición del estrés en el trabajo. Las expresiones organización del trabajo y factores organizativos se utilizan muchas veces de manera intercambiable con factores psicosociales para hacer referencia a las condiciones de trabajo que pueden conducir al estrés. La presente sección de la Enciclopedia se inicia con descripciones de varios modelos de estrés en el trabajo que

tienen interés científico en la actualidad, como el modelo de demandas-control del trabajo, el modelo de ajuste persona-entorno (P-E) y otros enfoques teóricos de la cuestión. Al igual que todas las concepciones contemporáneas del estrés en el trabajo, estos modelos tienen un elemento común: el estrés se conceptualiza en términos de la relación entre el trabajo y la persona. (Hasle P., 1986)

Desde este punto de vista, el estrés y el riesgo de problemas de salud aparecen cuando las exigencias del trabajo no se ajustan a las necesidades, expectativas o capacidades del trabajador. Este elemento central está implícito en la Figura 34.1, en la que se indican los elementos básicos del modelo del estrés que han adoptado los investigadores del National Institute for Occupational. (Occupational Health and National Development, 1999)

En Este modelo, factores psicosociales relacionados con el trabajo (los denominados “estresores”) producen unas reacciones psicológicas, de comportamiento y físicas que pueden acabar por influir en la salud. No obstante, intervienen también factores individuales y contextuales (los llamados “moderadores del estrés”) que influyen en los efectos de los estresores sobre la salud y el bienestar. (Heinz L., 2016)

Sin embargo, al margen de esa similitud conceptual, hay también entre estos modelos unas diferencias teóricas que no carecen de importancia. Por ejemplo, a diferencia del modelo del NIOSH y del modelo de ajuste P-E, en los que se reconoce que en el lugar de trabajo hay gran cantidad de factores potenciales de riesgo psicosocial, el modelo de demandas-control del trabajo se centra sobre todo en un número más limitado de dimensiones psicosociales, relacionadas con la carga de trabajo psicológica y con la posibilidad que tienen los trabajadores de ejercer control (la llamada “latitud de toma de decisiones”) sobre determinados aspectos de su trabajo. Además, tanto el modelo de demandas-control como el del NIOSH se distinguen de los modelos de ajuste P-E en la importancia que se da al individuo. (Newkirk W., 1991)

que en el modelo de ajuste P-E se hace hincapié en la percepción individual del equilibrio entre las características del puesto del trabajo y los atributos de la persona. Este papel central de las percepciones acerca la teoría del ajuste P-E a otra variante de la teoría del estrés atribuida Lazarus (1966), en la que las diferencias individuales al

valorar los estresores psicosociales y establecer estrategias para hacer frente a ellos determinan críticamente el resultado de estrés. En cambio, aunque no se niega la importancia de las diferencias individuales, en el modelo del NIOSH se da más importancia a factores del entorno al determinar el resultado de estrés. En esencia, este modelo sugiere que la mayoría de los estresores supondrá una amenaza para la mayoría de la gente durante la mayor parte del tiempo, con independencia de las circunstancias. Similar hincapié se observa en otros modelos del estrés y del estrés en el trabajo. (Neal A., 1992)

Las diferencias tienen importantes repercusiones cuando se trata tanto de orientar el estudio del estrés como de elaborar estrategias de intervención en el lugar de trabajo. En el modelo del NIOSH, por ejemplo, se propone la prevención primaria del estrés en el trabajo atendiendo primero a los estresores psicosociales en el lugar de trabajo, y en ese sentido el modelo es coherente con un modelo de prevención propio del ámbito de la salud pública. Aunque en el enfoque de salud pública se reconoce la importancia de los factores del huésped o la resistencia de éste en la etiología de la enfermedad, la primera línea de defensa en este enfoque consiste en erradicar o reducir la exposición a patógenos ambientales. (Letayf A., 1994)

El modelo del estrés del NIOSH ofrece un marco de organización para el resto de esta sección. Tras analizar los modelos del estrés en el trabajo, se incluyen varios artículos breves en los que se resume lo que hoy sabemos sobre los estresores psicosociales en el lugar de trabajo y los moderadores del estrés. En esas subsecciones se abordan las condiciones que se han señalado ampliamente en la bibliografía como estresores y moderadores del estrés, así como temas de nuevo interés, como el clima de la organización y las etapas de la carrera profesional. Realizados por destacadas autoridades en este campo, cada resumen ofrece una definición y una breve visión general de la bibliografía dedicada a esta cuestión. Además, para que estos resúmenes sean de la máxima utilidad posible, se pidió a cada autor que incluyera información sobre los métodos de medición o evaluación y sobre las prácticas de prevención. (Bird. F, 1990)

1.3.5. Factores psicosociales, estrés y salud

En la terminología técnica, la tensión (inglés stress) es “una fuerza que deforma los cuerpos”. En biología y medicina suele utilizarse el término estrés para denominar un proceso corporal, el plan general del cuerpo para adaptarse a todas las influencias, cambios, exigencias y tensiones a que está expuesto. Ese plan se convierte en acción, por ejemplo, cuando una persona es agredida en la calle, pero también cuando alguien está expuesto a sustancias tóxicas o a temperaturas extremas. Ahora bien, no son sólo las exposiciones físicas las que activan ese plan, sino que también lo hacen las exposiciones mentales y sociales. Por ejemplo, cuando somos insultados por un superior, cuando nos nosotros que consigamos algo de lo que no nos sentimos capaces o cuando, con causa o sin ella, nos preocupamos por nuestro puesto de trabajo o por nuestro matrimonio. (Newkirk W., 1991)

Todos estos casos tienen algo en común, que es la forma en que el cuerpo intenta adaptarse. Ese denominador común una especie de “reactivación” o “aceleración”— es el estrés. El estrés es, por lo tanto, un estereotipo en las respuestas del cuerpo a influencias, exigencias o presiones. Siempre hay en el cuerpo un cierto nivel de estrés, del mismo modo que, por establecer un paralelo un poco burdo, un país mantiene un cierto grado de preparación militar, incluso en tiempo de paz. De vez en cuando esa preparación se intensifica, unas veces por causa justificada y otras veces sin ella. De esa manera el nivel de estrés afecta a la velocidad con que se producen en el cuerpo los procesos de desgaste. Cuanto más nos “aceleramos”, tanto más deprisa hacemos funcionar el motor del cuerpo, y por consiguiente tanto más rápidamente se agota el “combustible” y se gasta el “motor”. También sería válida otra metáfora: si se enciende una vela con una llama grande, y por los dos extremos, dará más luz, pero también tardará menos en consumirse. Se necesita una cierta cantidad de combustible, pues de lo contrario el motor se pararía, o la vela se apagaría; es decir, el organismo moriría. Así pues, el problema no es que el cuerpo tenga una respuesta de estrés, sino que el grado de estrés a que está sujeto. (Hauss, 1992)

- La velocidad con que se desgasta sea demasiado alta. Esa respuesta de estrés está variando continuamente incluso en una misma persona, variación que depende en

parte de la naturaleza y del estado del cuerpo y en parte de las influencias y exigencias externas

- Los estresores
- A que el cuerpo está expuesto. (Por consiguiente, un estresor es algo que produce estrés.). (Newkirk W., 1991)

A veces resulta difícil determinar si en una situación concreta el estrés es bueno o es malo. Pensemos por ejemplo en el deportista exhausto en el podio de los vencedores, o en el ejecutivo que acaba de conseguir un buen nombramiento pero que está destrozado por el estrés. Ambos han conseguido su objetivo. En términos de puro éxito, se diría que en ambos casos el esfuerzo mereció la pena. En términos psicológicos, sin embargo, esa conclusión es más dudosa. Es posible que para llegar tan lejos hayan tenido que pasar por grandes penalidades, largos años de entrenamiento o interminables horas extraordinarias, por lo general a costa de la vida familiar. Desde el punto de vista médico, podría decirse que esos triunfadores han quemado la vela por los dos extremos. Y la consecuencia podría ser fisiológica: es posible que el deportista tenga una o dos roturas musculares, y que el ejecutivo tenga la tensión alta o padezca infarto de miocardio. (Letayf A., 1994)

1.3.5.1.El estrés en relación con el trabajo

Un ejemplo que puede aclarar la forma en que las reacciones de estrés pueden producirse en el trabajo y las consecuencias que pueden tener desde el punto de vista de la salud y de la calidad de vida. Imaginemos la situación siguiente con un hipotético trabajador varón. Sobre la base de consideraciones económicas y técnicas, la dirección ha decidido dividir un proceso de producción en diversos componentes muy sencillos y primitivos que han de realizarse en una cadena de montaje. A partir de esa decisión se crea una estructura social y se pone en marcha un proceso que puede constituir el punto de partida de una secuencia de acontecimientos que causan estrés y enfermedad. (Letayf A., 1994)

Al principio, el trabajador percibe la nueva situación como un estímulo psicosocial. Esas percepciones pueden estar además influidas por el hecho de que posiblemente el trabajador ha recibido anteriormente una amplia formación, y por lo tanto espera que le

asignen una tarea que exija más alta cualificación, no que se reduzcan los niveles de capacidad. Asimismo, la experiencia anterior de trabajo en una cadena de montaje fue muy negativa (es decir, sus experiencias en un entorno anterior influyen en su reacción ante la nueva situación). Además, factores hereditarios hacen que tienda a reaccionar al estresor con una subida de la presión arterial. Como está más irritable, es posible que su mujer le critique por aceptar el nuevo puesto y por llevar los problemas a casa. (Bird. F, 1990)

Como resultado de todos esos factores, acaso el trabajador reaccione a esos sentimientos de angustia aumentando su consumo de alcohol o experimentando reacciones fisiológicas indeseables, como un aumento de la presión arterial. Los problemas en el trabajo y en la familia continúan, y sus reacciones, que originalmente eran transitorias, se hacen habituales. Es posible que acabe padeciendo una ansiedad crónica, haciéndose alcohólico o siendo hipertenso crónico. Esos problemas incrementan a su vez sus dificultades en el trabajo y con su familia, y pueden incrementar también su vulnerabilidad fisiológica. Se pone así en marcha un círculo vicioso que podría terminar en un accidente cerebrovascular, un accidente laboral o incluso el suicidio. Este es un ejemplo de la programación externa que interviene en la forma en que un trabajador reacciona en su comportamiento, en su fisiología y en su vida social, con el resultado de una mayor vulnerabilidad, trastornos de salud e incluso la muerte. (Neal A., 1992)

1.3.5.2. Condiciones psicosociales en la vida laboral actual

Según una importante resolución de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) (1975), el trabajo no sólo debe respetar la vida y la salud de los trabajadores y dejarles tiempo libre para el descanso y el ocio, sino que también ha de permitirles servir a la sociedad y conseguir su autorrealización mediante el desarrollo de sus capacidades personales. Estos principios se expresaron ya en 1963, en un informe del Tavistock Institute de Londres (documento núm. T813) que establecía las siguientes directrices generales para el diseño de los puestos de trabajo:

- El puesto de trabajo debe ser razonablemente exigente en aspectos distintos de la pura soportabilidad y mínimamente variado.

- El trabajador debe poder aprender en el puesto de trabajo y tener en él un aprendizaje continuo.
- El puesto de trabajo debe comprender algún ámbito de toma de decisiones que el individuo pueda considerar personalmente suyo.
- Debe existir cierto grado de apoyo social y reconocimiento en el lugar de trabajo.
- El trabajador debe poder establecer una relación entre lo que hace o produce y la vida social.
- El trabajador debe sentir que el puesto de trabajo conduce a algún tipo de futuro deseable. (Occupational Health and National Development, 1999)

1.3.5.3.La organización de cooperación y desarrollo económico

Se presenta un panorama menos optimista de la realidad de la vida laboral cuando señala que:

- El trabajo se ha aceptado como una obligación y una necesidad para la mayoría de las personas adultas.
- El trabajo y los lugares de trabajo se han diseñado casi exclusivamente con criterios de eficiencia y de coste.
- Se ha aceptado que los recursos tecnológicos y de capital son los determinantes imperativos del carácter óptimo de los puestos de trabajo y los sistemas laborales.
- Los cambios se han debido en su mayor parte al deseo de alcanzar un crecimiento económico ilimitado. La decisión sobre el diseño óptimo de los puestos de trabajo y la elección de los objetivos han quedado casi totalmente en manos de los directivos y especialistas en tecnología, con sólo una leve intromisión de la negociación colectiva y de la protección que ofrece la legislación.
- Otras instituciones de la sociedad han adoptado formas que contribuyen a sostener este tipo de sistema de trabajo.
- A corto plazo, los beneficios de la evolución que se ha producido según esta enumeración de la OCDE han consistido en una mayor productividad a un coste menor, así como un incremento de la riqueza. (Chaya S., 2016)

No obstante, los inconvenientes a largo plazo de esa evolución son muchas veces el aumento del número de trabajadores insatisfechos, alienados y posiblemente con un mal

estado de salud, lo cual, cuando se considera la sociedad en general, puede afectar a su vez a la esfera económica, aunque los costes económicos de esos efectos no se han tenido en cuenta sino hasta épocas muy recientes. (Haus, 1992)

Existe la tendencia hacia olvidar que, desde el punto de vista biológico, el género humano no ha cambiado mucho durante los últimos 100.000 años, mientras que su entorno y en particular los entornos de trabajo se han modificado radicalmente, sobre todo durante el último siglo y en especial los últimos decenios. Ese cambio ha sido en parte a mejor; sin embargo, algunas de esas “mejoras” se han visto acompañadas por efectos secundarios inesperados. Por ejemplo, datos recopilados por la Oficina Central de Estadística de Suecia durante el decenio de 1980 pusieron de manifiesto que:

- El 11 % del total de trabajadores suecos están expuestos continuamente a un nivel de ruido ensordecedor.
- El 15 % realizan tareas en las que se ensucian mucho (aceite, pintura, etc.).
- El 17 % tienen una jornada de trabajo incómoda, es decir, no sólo la jornada normal de día, sino también muy temprano o de madrugada, trabajo a turnos u otras jornadas irregulares.
- El 9 % tienen una jornada laboral bruta diaria superior a 11 horas (este concepto incluye las horas de trabajo, las pausas de descanso, el tiempo de desplazamiento, las horas extraordinarias, etc.; en otras palabras, la parte del día que se reserva para el trabajo).
- El 11 % tienen trabajos que se consideran “de ritmo muy elevado” y “monótonos”.
- El 34 % consideran que su trabajo es “mentalmente pesado”.
- El 40 % consideran que “no tienen influencia en la organización del tiempo para descansos”.
- El 45 % consideran que carecen de “oportunidades para aprender cosas nuevas” en su trabajo.
- El 26 % tienen ante su trabajo una actitud instrumental. (Letayf A., 1994)

El trabajo brinda nada más que el salario, es decir, no tienen ningún sentimiento de satisfacción personal. El trabajo se considera estrictamente como un instrumento para obtener unos ingresos. En su importante estudio sobre las condiciones de trabajo en los

12 Estados miembros de la Unión Europea en aquella época (1991/92), la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo, comprobó que el 30 % de la fuerza de trabajo consideraba que su trabajo era un riesgo para su salud, que había 23 millones de personas que trabajaban de noche más del 25 % del total de horas trabajadas, que una de cada tres señalaba que su trabajo era muy repetitivo y monótono, que uno de cada cinco varones y una de cada seis mujeres trabajaban bajo una “presión de tiempo constante” y que uno de cada cuatro trabajadores soportaba una fuerte carga o trabajaba en una postura forzada o dolorosa más de la mitad de su jornada. (Letayf A., 1994)

1.3.5.4.Principales estresores psicosociales en el trabajo

Lo que causa el estrés es un deficiente “ajuste persona-entorno”, objetiva o subjetivamente, en el trabajo o en otros lugares y en interacción con factores genéticos. Es como un zapato que no sienta bien: las exigencias del entorno no se corresponden con la capacidad individual, o las oportunidades que ofrece el entorno no están a la altura de las necesidades y expectativas del individuo. Por ejemplo, el individuo es capaz de realizar una cierta cantidad de trabajo, pero se le pide mucho más, o por el contrario no se le ofrece nada. Otro ejemplo sería que el trabajador necesita formar parte de una red social, experimentar una sensación de pertenencia, una sensación de que la vida tiene un significado, pero es posible que no se le dé la oportunidad de satisfacer esas necesidades en el entorno real, con lo que el “ajuste” es deficiente. (Neal A., 1992)

Todo ajuste dependerá tanto del “zapato” como del “pie”, tanto de factores situacionales como de las características individuales y del grupo. Los principales factores situacionales que dan lugar a “desajustes” pueden clasificarse de la siguiente manera:

- **Sobrecarga cuantitativa:** demasiado que hacer, presión de tiempo y flujo de trabajo repetitivo. Son en buena medida las características típicas de la tecnología de producción en serie y del trabajo de oficina basado en la rutina.
- **Insuficiente carga cualitativa:** el contenido demasiado limitado y monocorde, falta de variación en el estímulo, falta de demandas a la creatividad o a la solución de problemas, y escasas oportunidades de interacción social. Parece que estos trabajos se van haciendo más frecuentes con una automatización que no se ha diseñado de

manera óptima y con un mayor empleo de los ordenadores tanto en las oficinas como en los procesos de fabricación, aunque es posible que haya casos de lo contrario.

- **Conflictos de roles:** todo el mundo tiene asignados varios roles a la vez. Somos los superiores de unos y los subordinados de otros. Somos hijos, padres, cónyuges, amigos y miembros de clubes o sindicatos. Es fácil que surjan conflictos entre nuestros diversos papeles, y esos conflictos suelen propiciar la aparición del estrés, como ocurre, por ejemplo, cuando las exigencias del trabajo chocan con las de un progenitor o hijo enfermo o cuando un supervisor se encuentra dividido entre la lealtad a sus superiores y la lealtad a sus compañeros y subordinados.
- **Falta de control sobre la situación personal:** es otra persona la que decide qué es lo que hay que hacer, cuándo y cómo; es lo que sucede, por ejemplo, en relación con el ritmo y los métodos de trabajo, cuando el trabajador carece de influencia, de control, de voz. O cuando hay incertidumbre o no existe una estructura evidente en la situación laboral.
- **Falta de apoyo social** en casa y por parte del jefe o de los compañeros de trabajo.
- **Estresores físicos:** estos factores pueden influir en el trabajador tanto física como químicamente; basta con recordar los efectos directos que tienen sobre el cerebro los disolventes orgánicos. Es posible también que efectos psicosociales secundarios tengan su origen en la molestia que producen olores, luces deslumbrantes, ruidos, temperaturas o grados de humedad extremos, etc. Esos efectos pueden derivarse asimismo de que el trabajador es consciente de que está expuesto a peligros químicos que ponen en riesgo su vida o a riesgos de accidente, o los sospecha o los teme. (Letayf A., 1994)

Por último, las condiciones de la vida real tanto en el trabajo como fuera de él suelen comportar una combinación de muchas exposiciones. Esas exposiciones podrían superponerse unas a otras en relación de adición o en sinergia. La gota que colma el vaso puede ser por consiguiente un factor del entorno bastante trivial, pero que se produce cuando ya se soporta una carga ambiental anterior muy considerable. (Huuskonen m., 1985)

- Algunos de los estresores específicos de la industria merecen una atención especial, a saber, los que son característicos de:
- La tecnología de producción en serie;
- Los procesos de trabajo muy automatizados,
- El trabajo a turnos.
- Tecnología de producción en serie: a lo largo del pasado siglo, el trabajo experimentó un proceso de fragmentación, pasando de una actividad bien definida, con un producto final propio y reconocible, a una serie de subunidades, limitadas y muy específicas, que parecen guardar poca relación con el producto final. El creciente tamaño de muchas unidades fabriles ha tendido a crear como consecuencia una larga cadena de mando entre la dirección y los trabajadores individuales, acentuándose la distancia entre los dos grupos. El trabajador se aleja asimismo del consumidor, pues los rápidos procesos de marketing, distribución y venta interponen muchas etapas entre el productor y el consumidor. (Haus, 1992)

De esa manera, la producción en serie suele comportar no sólo una marcada fragmentación del proceso de trabajo, sino también una reducción del control que el trabajador puede ejercer sobre ese proceso. Ello se debe en parte a que la organización del trabajo, su contenido y su ritmo están determinados por el sistema de máquinas. Todos estos factores suelen tener como resultado monotonía, aislamiento social, falta de libertad y presión de tiempo, con posibles efectos a largo plazo sobre la salud y el bienestar. La producción en serie, además, favorece la introducción del salario a destajo. En ese sentido, cabe suponer que el deseo o la necesidad de ganar más puede en determinados momentos inducir al individuo a trabajar más de lo que es bueno para su organismo y a ignorar los “avisos” mentales y físicos, como la sensación de cansancio, los problemas nerviosos y trastornos funcionales de diversos órganos o sistemas orgánicos. (Neal A., 1992)

Otro posible efecto es que el trabajador, volcado sobre el objetivo de incrementar la producción y sus ingresos, infrinja las normas de seguridad y con ello incremente el riesgo de contraer una enfermedad profesional y de sufrir accidentes él mismo y otras personas (como sucede a los conductores de camiones que cobran por servicio realizado). (Newkirk W., 1991)

1.3.5.5. Procesos de trabajo muy automatizados

En el trabajo automatizado, las tareas repetitivas y manuales las realizan las máquinas, y a los trabajadores se les dejan funciones que son básicamente de supervisión, vigilancia y control. Este tipo de trabajo es por lo general bastante cualificado, no está regulado en detalle y el trabajador tiene libertad para moverse. En consecuencia, la introducción de la automatización elimina muchos de los inconvenientes de la tecnología de producción en serie. No obstante, esto sucede sobre todo en las fases de la automatización en las que el operario está realmente ayudado por el ordenador y mantiene cierto control sobre sus servicios. (Letayf A., 1994)

En cambio, cuando las aptitudes y conocimientos del operario pasan gradualmente al ordenador. lo que es probable que ocurra cuando quienes adoptan la decisión son economistas y especialistas en tecnología puede producirse un nuevo empobrecimiento del trabajo, con una reintroducción de la monotonía, el aislamiento social y la falta de control. Vigilar un proceso suele exigir una atención sostenida y una disposición para actuar en cualquier momento de un período caracterizado por la monotonía, lo que no se ajusta a la necesidad que tiene el cerebro de recibir una corriente de estímulos razonablemente variada para mantener el estado de alerta óptimo. Está bien documentado que la capacidad para detectar señales críticas desciende rápidamente incluso durante la primera media hora cuando el entorno es monótono. (Denton, 1985)

Los trabajos muy automatizados pueden incrementar la tensión inherente al conocimiento de que un despiste pasajero e incluso un pequeño error pueden tener amplias y desastrosas consecuencias, tanto económicas como de otro tipo. Otros aspectos críticos del control del proceso están relacionados con unas demandas muy especiales de las destrezas mentales. Los operarios trabajan con símbolos, con señales abstractas dispuestas en una serie de instrumentos, y no están en contacto con el producto real de su trabajo. (Denton, 1985)

1.3.5.6. Trabajo a turnos

En el caso del trabajo a turnos, los cambios del ritmo biológico no coinciden necesariamente con las exigencias correspondientes del entorno. En estos casos el

organismo puede “acelerarse”, con lo que se produce una activación en un momento en el que el trabajador necesita dormir (por ejemplo, durante el día tras un turno nocturno), y en correspondencia se produce una desactivación durante la noche, cuando es posible que el trabajador tenga que trabajar y estar bien despierto. Se añade a ello otra nueva complicación, ya que las personas que trabajan a turnos suelen vivir en un entorno social que no está pensado para atender a sus necesidades. Por último, aunque no menos importante, hay que señalar que los trabajadores por turnos han de adaptarse muchas veces a cambios regulares o irregulares en las exigencias del entorno, como es el caso de los turnos rotatorios. (Newkirk W., 1991)

Las exigencias psicosociales del lugar de trabajo moderno son con frecuencia distintas de las necesidades y capacidades de los trabajadores, lo que produce estrés y problemas de salud. En este análisis se ofrece sólo una instantánea de los estresores psicosociales presentes en el trabajo, y de cómo pueden surgir en el centro de trabajo de hoy esas condiciones no saludables. En las secciones que figuran a continuación se examinan con más detalle los estresores psicosociales con respecto a sus orígenes en los sistemas de trabajo y las tecnologías actuales, y también con respecto a su evaluación y control. (Haus, 1992)

1.3.6. Los factores de riesgo psicosocial

1.3.6.1.Causa y efecto

Aquellas condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionadas con la organización del trabajo, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que se presentan con capacidad para afectar el desarrollo del trabajo y la salud del trabajador/a. (Haus, 1992)

La complejidad de los factores psicosociales viene dada porque a estas variables del entorno laboral, hay que añadir el conjunto de las percepciones y experiencias del trabajador/a, que actúan como mediadores. Con la puesta en vigor de la Ley 31/1995 de 8 de noviembre de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL), se inició en nuestro país una andadura encaminada a evitar o reducir la siniestralidad laboral. Aún no podemos decir que todas las pequeñas y medianas empresas andaluzas se hayan hecho eco en su

justa medida de esta normativa, que obliga a las empresas a proteger la seguridad y salud de los trabajadores y las trabajadoras, evaluando los posibles riesgos en los centros de trabajo. (Hauss, 1992)

De forma implícita parecería que siempre se ha entendido por riesgos laborales únicamente los físicos, obviando que la salud del trabajador/ a puede estar afectada por otros factores de orden psicológico y/o social, muchas veces tanto o más perjudiciales que los primeros. Recientemente, aunque aún escasas, ya se empiezan a llevar a cabo en las empresas evaluaciones de riesgos psicosociales, lo cual es el primer paso para concienciar en la necesidad de prevenir que ocurran. Se trata pues, de dar entidad a fenómenos que siempre han existido y defender entre todos, la dimensión biopsicosocial del concepto de salud. (Hernández Z., 2005)

El efecto de la interacción entre una persona y sus condiciones de trabajo, no se traduce inmediatamente en alteraciones de salud, que serán distintas en función de las características individuales. Cuando hablamos de riesgos psicosociales, estamos haciendo referencia a:

- Características de la tarea.
- Estructura de la organización.
- Características del empleo.
- Características de la empresa.
- Organización del tiempo de trabajo. (Hauss, 1992)

1.3.6.2. Características de la tarea

Hace referencia a la cantidad de trabajo, el desarrollo de aptitudes, sencillez complejidad, monotonía repetitividad, automatización, ritmo de trabajo, precisión, responsabilidad, iniciativa autonomía, formación requerida, aprendizaje de la tarea, prestigio social de la tarea en la empresa. Por carga de trabajo entendemos el conjunto de requerimientos psicofísicos a los que se ve sometida la persona a lo largo de su jornada laboral. Distinguimos entre:

- Carga física: cuando la tarea a realizar exige una actividad muscular.
- Carga mental: cuando el componente principal es de tipo intelectual.

Si el trabajador/a supera el nivel o grado de exigencia de la tarea a realizar, puede sufrir consecuencias negativas, tales como:

- Síntomas de fatiga.
- Bajo rendimiento.
- Insatisfacción creciente.
- Aumento de los riesgos de accidente. (Hasle P., 1986)

Cuando el nivel exigido es alto, las consecuencias se traducen en molestias musculoesqueléticas. En la medida en que el trabajo requiera el mantenimiento constante de la atención, va a aparecer Fatiga Mental, cuyas manifestaciones principales son:

- Disminución de la atención.
- Pensamiento lento.
- Disminución de la motivación.

Con una adecuada recuperación, los síntomas desaparecen y se recupera el nivel de atención. Las medidas para prevenir este tipo de situaciones, se orientan hacia:

- La rotación del puesto de trabajo, o
- Descansos adecuados. (Hauss, 1992)

1.3.6.3.Las tareas rutinarias y monótonas

Un ritmo alto y una elevada concentración y atención, así como poca interacción social. Esto provoca carencia de estimulación, sensación de falta de libertad y apatía en los trabajadores/as del sector textil, agroalimentación y personal de oficina fundamentalmente. En la esfera social, conduce al aislamiento y a un escaso desarrollo de las capacidades personales. Podemos prevenir estas situaciones con un mayor

número de descansos pautados y reglados, así como posibilitar la interacción con otros compañeros y compañeras. (Hasle P., 1986)

1.3.6.4.El trabajo a destajo o alto rendimiento

Se da lugar a un ritmo excesivo de trabajo que puede provocar un esfuerzo superior y largas jornadas laborales, y lo que puede ser más inquietante, es que también puede incitar a renunciar a la seguridad en el trabajo. Las repercusiones que ejerce sobre la salud son: estrés, fatiga e insatisfacción, incidiendo negativamente también en las relaciones sociales y familiares. (Neal A., 1992)

Las medidas de prevención en este sentido estarían dirigidas a la mejora de las condiciones laborales de estos trabajadores y trabajadoras a través de la ampliación de la Negociación Colectiva y de la protección social (100%), así como incidir en el cumplimiento estricto de la ley. Son los trabajadores y trabajadoras de la tierra, textil y construcción los que más padecen este factor de riesgo. (Denton, 1985)

1.3.6.5.Estrés laboral

El estrés laboral se define como “El proceso en el que las demandas ambientales comprometen o superan la capacidad adaptativa de un organismo, dando lugar a cambios biológicos y psicológicos que pueden situar a la persona en riesgo de enfermedad”. Se define también como el estado de fatiga física y psicológica de un individuo provocado por el exceso de trabajo, de desórdenes emocionales, ansiedad, miedo, etc. (Denton, 1985)

El estrés es un fenómeno cada vez más frecuente y con consecuencias importantes, ya que puede afectar al bienestar físico y psicológico de los trabajadores/as y a su vez, deteriorar la salud de las organizaciones. La magnitud de los problemas relacionados con el estrés va en aumento debido a que el carácter del trabajo ha cambiado radicalmente en las últimas décadas. Tareas de todo tipo, que tradicionalmente requerían fuerza muscular, precisan ahora, muchas veces, un esfuerzo mental motivado en gran medida por la informatización del proceso de producción. Por otro lado, el

ritmo de trabajo ha ido incrementándose constantemente, y con un número menor de trabajadores se deben alcanzar los mismos resultados e incluso mayores. (Denton, 1985)

El estrés es el resultado de la adaptación de nuestro cuerpo y nuestra mente al cambio; adaptación que exige un esfuerzo físico, psicológico y emocional. Ahora bien, no siempre las respuestas para hacer frente a las demandas tienen un carácter negativo, ya que muchas veces son necesarias para la supervivencia, y en principio actúan de forma efectiva para permitirnos enfrentarnos a ciertas situaciones de nuestra vida. Lo que hace nocivo al estrés es no descargar adecuadamente la respuesta generada por la adrenalina en situaciones repetitivas y persistentes. Al aumentar el estrés, pueden mejorar los niveles de salud y rendimiento, siempre que no se dé con excesiva frecuencia e intensidad y supere nuestra capacidad de adaptación. Además, el aburrimiento y la falta de estímulo, producto de un grado insuficiente de estrés, también pueden perjudicar nuestra salud. De aquí que se haga la distinción entre:

- **EUSTRESS o estrés “bueno”**. es necesario en nuestra vida cotidiana. Ejerce una función de protección del organismo y gracias a él podemos progresar en todos los sentidos al producir la estimulación y activación adecuada. (Heinz L., 2016)
- **DISTRESS o estrés negativo**, se produce por una excesiva reacción al estrés que se manifiesta en una demanda muy intensa o prolongada de actividad que las personas han de afrontar sin tener los recursos necesarios ni saber muy bien cómo hacerlo. Puede afectarnos física y psicológicamente, por el exceso de energía que se produce y que no se consume. (Heinz L., 2016)

1.3.6.6. Características de la tarea

Se incluyen en este apartado todo tipo de exigencias y características del trabajo y de su organización:

- **Sobrecarga de trabajo**. se da cuando el volumen, la magnitud o complejidad de la tarea, y el tiempo disponible para realizarla, están por encima de la capacidad del trabajador/a para responder a esa tarea.

- **Infracarga de trabajo.** aparece cuando el volumen de trabajo está muy por debajo del necesario para mantener un mínimo nivel de activación en el trabajador/a.
- **Infrautilización de habilidades.** surge cuando las actividades de la tarea están por debajo de la capacidad profesional del trabajador/ a.
- **Repetitividad.** se presenta cuando no existe una gran variedad de tareas a realizar, y además éstas son monótonas y rutinarias y / o son repetidas en ciclos de muy poco tiempo.
- **Ritmo de trabajo.** influye negativamente cuando el tiempo de realización del trabajo está marcado por los requerimientos de la máquina, concediendo la organización poca autonomía al trabajador/ a para adelantar o atrasar un trabajo.
- **Ambigüedad del rol.** se da cuando existe una inadecuada información del trabajador/a sobre su rol laboral y organizacional, lo que conlleva incertidumbre. Hay trabajadores/as que no sabe bien lo que han de hacer, o la forma de hacerlo.
- **Conflicto de rol.** Lehto, MR. (1994), menciona que aparece cuando existen demandas conflictivas, o que el trabajador/a no desea cumplir.
- **Programa de trabajo.** trabajo por turnos, programas de trabajo rígidos, horarios imprevisibles, largas jornadas de trabajo o a horas fuera de lo normal.
- **Relaciones interpersonales en el trabajo.** son negativos el aislamiento social o físico, la poca relación con los superiores, los conflictos interpersonales, y la falta de apoyo social.
- **Inseguridad en el trabajo** la incertidumbre acerca del futuro en el puesto de trabajo, las contrataciones temporales, y los posibles despidos afectan negativamente.

- **Ausencia de compensaciones.** un salario inadecuado, inestabilidad laboral. Si la organización dificulta o no ofrece canales claros a las expectativas del trabajador/a de ascender en la escala jerárquica pueden surgir problemas.
- **Falta de participación.** si la empresa restringe o no facilita la iniciativa, la toma de decisiones, y la consulta a los trabajadores/as en temas relativos a su propia tarea como en aspectos del ámbito laboral, se pueden crear situaciones de tensión.
- **Libertad de decisión.** la amplia y estricta supervisión por parte de los superiores, restringiendo el poder de decisión y la iniciativa de los trabajadores/as, y la poca participación en la toma de decisiones influye negativamente en el ambiente laboral.
- **Fallos en la comunicación Vertical u Horizontal:** indica que, sobre todo, falta de información sobre los cambios. (Haus, 1992)

1.3.6.7.Sintomatología y consecuencias del estrés laboral

Se caracteriza por la presencia de un estado de tensión excesiva, en el que se mezcla un cansancio físico y psíquico y, dependiendo del nivel que alcance esa tensión a que se vea sometido, puede llevar al individuo al agotamiento. (Denton, 1985)

el estrés laboral, sin embargo, es aspecto que juega un papel esencial y es prácticamente el núcleo principal del estrés es la ansiedad. Siempre que haya estrés, aparecerá la ansiedad. (Chaya S., 2016)

1.3.6.8.La ansiedad

Una manifestación efectiva que se caracteriza por el temor ante algo inconcreto y difuso, carente de objeto exterior, en la que el individuo tiene una impresión de indefensión. Esta ansiedad va a provocar una gran alteración de toda la psicología del sujeto, que se manifiesta normalmente, en una serie de vivencias y que se reflejan en:

- Una situación que el individuo no puede controlar, que le supera.

- Una sensación de incertidumbre, de peligro.
- Un miedo ante una amenaza que se hará efectiva en un futuro.
- Una angustia y una impotencia ante la espera de un peligro indeterminado.
- No hay que olvidar que cierto grado de ansiedad y de tensión es adaptativo, ya que ayuda a enfrentarse a ciertos requerimientos y exigencias concretas de la vida. (Hasle P., 1986)

Cuando este proceso de adaptación a la realidad tiene éxito, la tensión que provoca es vivida por el sujeto como motivadora y satisfactoria. Sin embargo, si la ansiedad es muy intensa y/o dura mucho tiempo, se producen manifestaciones físicas importantes, que, a la larga, constituyen el núcleo de la patología psicosomática. (Neal A., 1992)

1.3.7. El síndrome del quemado o “BURNOUT”

al igual que ha ocurrido con el acoso moral y el sexual en el trabajo, también ha existido siempre, y hasta hace pocos años el trabajador/a que tenía estos síntomas se consideraba de forma genérica que estaba estresado (cierto, ya que es una modalidad de estrés), pero hasta que C. Maslach en 1978 le dio una identidad: el término “burnout”, fue cuando se consideró que tenía unas características determinadas, frente a otros tipos de estrés laboral, y sobre todo, que afectaba preferentemente a trabajadores/as de ciertos sectores: sanitarios, docentes, personal de seguridad, servicios sociales, etc., siendo los destinatarios de su tarea personas a los que prestan un servicio asistencial. (Heinz L., 2016)

En base a estas consideraciones, el Síndrome de Burnout se define como: “El desgaste profesional que sufren los trabajadores y trabajadoras de los servicios a personas, debido a unas condiciones de trabajo que exigen altas demandas sociales”. El término SÍNDROME hace referencia al conjunto de síntomas que de modo frecuente se presentan asociados siempre de igual forma, pero que pueden corresponder a diferentes etiologías. (Haus, 1992)

1.3.7.1. Consecuencias sociales

Las consecuencias del síndrome de quemado por el trabajo sobre las relaciones interpersonales, se asocian a las actitudes y conductas de carácter negativo, desarrolladas por el sujeto, así como al agotamiento emocional. Este patrón conductual y actitudinal induce a un deterioro de las relaciones y a un aumento de los conflictos interpersonales. (Denton, 1985)

Las consecuencias del síndrome no terminan cuando el sujeto deja el trabajo, por el contrario, afectan a su vida privada, pues las actitudes cínicas y de desprecio impactan posteriormente sobre su familia y amigos. El sujeto se muestra en casa irritable e impaciente, se encuentra incapacitado para aislarse de los problemas laborales al llegar a casa y desea estar solo, un problema que la familia debe aprender a manejar, ya que los conflictos constantes pueden derivar en enfrentamientos matrimoniales y en la separación de la pareja, debido al deterioro de las relaciones interpersonales. (Letayf A., 1994)

1.3.7.2. Acoso psicológico o mobbing

En las sociedades de nuestro mundo occidental altamente industrializado, el lugar de trabajo constituye el último campo de batalla en el que una persona puede matar a otra sin ningún riesgo de llegar a ser procesada ante un tribunal. (Denton, 1985)

La Cuarta Encuesta Europea sobre Condiciones de Trabajo en la Unión Europea publicada por la Organización Internacional de Trabajo en el año 2006, alrededor del 5% de los trabajadores declara haber sido víctima de violencia, hostigamiento o acoso moral en el puesto de trabajo durante los últimos 12 meses. La posibilidad de sufrir amenazas de violencia física entre los empleados de la educación y de la salud, sextuplica a la de los trabajadores del sector industrial. Se ha observado también un mayor nivel de hostigamiento y acoso moral en las grandes empresas (más de 250 trabajadores/as) y en los sectores de la educación, la salud, hostelería y restauración. (Haus, 1992)

Las empresas es fácil encontrar roces o discusiones puntuales entre compañeros y/o superiores e inferiores, pero algo distinto es cuando una persona o un grupo de personas ejercen una

- **Violencia psicológica extrema**, de forma sistemática, al menos una vez por semana, durante un tiempo prolongado (más de seis meses), sobre otra persona en el lugar de trabajo. En estos casos podemos hablar de mobbing. Este término es el que se suele utilizar en el ámbito de la psicología internacional (del inglés “to mob”: acosar). (Denton, 1985)

En castellano, los términos utilizados para denominarlo son: “acoso moral en el trabajo”, “acoso psicológico en el trabajo”, “psicoterror laboral” y “hostigamiento psicológico en el trabajo”. Los especialistas coinciden en que la violencia psicológica en el trabajo está alcanzando niveles de epidemia. Los chismes malintencionados, el vacío hacia otro compañero/a de trabajo, humillaciones etc., forman parte de este tipo de maltrato. (Hauss, 1992)

Aunque también afecta al sexo masculino, el mayor porcentaje de víctimas son mujeres. Sin embargo, el estudio del Barómetro Cisneros XI “Liderazgo tóxico y Mobbing en la crisis económica”, afirma que, por primera vez, el grupo de hombres supera a las mujeres como víctimas. Según su autor, Iñaki Piñuel, de 2006 a 2009, el mobbing se ha incrementado porque los trabajadores ante la crisis se ven obligados a “tragarse más y los maltratadores lo saben. El “mobbing” es una forma sofisticada de persecución psicológica que un trabajador/a sufre en su lugar de trabajo. La sofisticación viene dada por las siguientes notas:

- **Sutileza**: no se trata de muestras de agresividad manifiestas.
- **Continuidad en el tiempo**: es un proceso lento de desgaste psicológico.
- **Persigue en última instancia la autoexclusión**: o el abandono del puesto de trabajo por parte de la víctima, tras haber sido arrinconada e inutilizada. (Hernández Z., 2005)

El acoso psicológico se inicia con una serie de conductas que persiguen calumniar, ofender, ridiculizar y conducir a la víctima al aislamiento del grupo de compañeros/as de trabajo. Con el mantenimiento en el tiempo de esta situación, se busca desestabilizar y destruir psicológicamente a la persona y que ésta abandone de forma voluntaria la empresa. Ésta es su vertiente más dañina. El acoso psicológico en el trabajo se caracteriza por ser una práctica que se apoya en el silencio o la complicidad de los compañeros/as de la víctima. No cuesta imaginar cuáles son los motivos que inducen a estas conductas pasivas: no ser ellos también objeto de esta agresión, no poner en peligro su puesto de trabajo, envidia o resentimiento hacia su compañero, etc, (Hrnández Z., 2005)

CAPÍTULO II

2. METODOLOGÍA

2.1.DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Bibliográfica Documental.- Debido a que la investigación tuvo sus bases en investigaciones anteriores de diversos autores, lo que permitió poder consultar libros, textos, documentos en internet, entre otros, acerca de la problemática planteada.

De Campo.- Ya que se pudo observar y palpar directamente la problemática existente.

2.2.TIPO DE INVESTIGACIÓN

2.2.1. Investigación cuasi experimental:

La investigación cuasi experimental es aquella en la que existe una ‘exposición’, una ‘respuesta’ y una hipótesis para contrastar, pero no hay aleatorización de los sujetos a los grupos de tratamiento y control, o bien no existe grupo control propiamente dicho. Por lo tanto, es un tipo de investigación que comparte gran parte de las características de un experimento, pero las comparaciones en la respuesta de los sujetos se realizan entre grupos ‘no equivalentes’, es decir, grupos que se pueden diferenciar en muchos otros aspectos además de la ‘exposición’. La principal dificultad será llegar a diferenciar los efectos específicos del tratamiento (‘exposición’) de aquellos efectos inespecíficos que se derivan de la falta de comparabilidad de los grupos al inicio y durante el estudio, lo que compromete la validez interna del estudio. En el caso de que no exista grupo control, no se podrá asegurar que los cambios aparecidos sean debidos a la propia intervención, o a otras intervenciones o factores no controlados. Entre los efectos que hay que tener en cuenta debido a todas estas circunstancias cabe destacar:

- **Efecto Hawthorne:** respuesta inducida por el conocimiento de los participantes de que se les está estudiando.

- **Efecto placebo:** la respuesta que se produce en una persona enferma como consecuencia de la administración de un tratamiento, pero que no puede considerarse como un efecto específico del mismo.
- **Regresión a la media:** la tendencia de los individuos que tienen un valor muy elevado de una variable a obtener valores más cercanos a la media de la distribución cuando la misma variable se mide por segunda vez o de forma repetida en el tiempo.
- **Evolución natural:** cuando el curso habitual de una enfermedad tiende hacia su resolución, los esfuerzos terapéuticos pueden coincidir con la mejoría observada, pero no ser su causa.

El diseño más habitual de este tipo de investigación es el estudio antes-después (o pre-post) de un sólo grupo o con grupo de control no equivalente. Este tipo de diseño se basa en la medición y comparación de la variable respuesta antes y después de la exposición del sujeto a la intervención experimental. Los diseños antes-después con un sólo grupo permiten al investigador manipular la exposición, pero no incluyen un grupo de comparación. Cada sujeto actúa como su propio control.

- **Por el lugar:** la investigación se considerará de campo ya que será realizada en las instalaciones del área administrativa del distrito de salud 02D03, Chimbo-San Miguel.

2.3.MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

Los métodos aplicados en la presente investigación se describen a continuación:

- **Método de la observación científica:** La observación científica como método consiste en la percepción directa del objeto de investigación. La observación investigativa es el instrumento universal del científico. La observación permite conocer la realidad mediante la percepción directa de los objetos y fenómenos. La observación, como procedimiento, puede utilizarse en distintos momentos de una investigación más compleja: en su etapa inicial se usa en el diagnóstico del

problema a investigar y es de gran utilidad en el diseño de la investigación. En el transcurso de la investigación puede convertirse en procedimiento propio del método utilizado en la comprobación de la hipótesis. Al finalizar la investigación la observación puede llegar a predecir las tendencias y desarrollo de los fenómenos, de un orden mayor de generalización. Mediante la observación se recoge la información de cada uno de los conceptos o variables definidas en la hipótesis de trabajo, en el modelo. Cuando esto se cumple decimos que existe validez en la observación.

- **Inductivo:** sirve para analizar las actividades de los trabajadores en el área administrativa del hospital y los riesgos a los que pueden estar sometidos, para establecer actuaciones investigativas para eliminar o disminuir los mismos atacando a la fuente, al medio o al trabajador. Es un modo de razonar que nos lleva: De lo particular a lo general y De una parte a un todo. Para una mejor estructuración del procedimiento del método inductivo se sigue los siguientes pasos: Observación, Experimentación, Comparación Abstracción y Generalización
- **Deductivo:** Es un tipo de razonamiento que nos lleva: De lo general a lo particular. De lo complejo a lo simple. Es lo contrario del anterior. Estudia un fenómeno o problema desde el todo hacia las partes, es decir analiza el concepto para llegar a los elementos de las partes del todo. Entonces diríamos que su proceso es sintético analítico.

2.4.TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOLECCIÓN DE DATOS.

Algunas de las técnicas mediante las cuales se recopiló la información en el presente estudio cuasi experimental son las pruebas estandarizadas, las entrevistas, las observaciones, etc. Se empleará en la medida de lo posible la pre-prueba, es decir, una medición previa a la aplicación del tratamiento, a fin de analizar la equivalencia entre los grupos.

- **La entrevista:** será una conversación dirigida, con un propósito específico y que usará un formato de preguntas y respuestas. Se establecerá así un diálogo, pero un diálogo peculiar, asimétrico, donde una de las partes buscará recoger informaciones

y la otra se nos presenta como fuente de estas informaciones. Una entrevista será un dialogo en el que la persona (entrevistador), generalmente un periodista hace una serie de preguntas a otra persona (entrevistado), con el fin de conocer mejor sus ideas, sus sentimientos su forma de actuar.

- **Observación:** La observación será otra técnica útil para el analista en su proceso de investigación, consistirá en observar a las personas cuando efectúan su trabajo. La observación es una técnica de observación de hechos durante la cual el analista participa activamente actúa como espectador de las actividades llevadas a cabo por una persona para conocer mejor su sistema. El propósito de la observación es múltiple, permite al analista determinar que se está haciendo, como se está haciendo, quien lo hace, cuando se lleva a cabo, cuánto tiempo toma, donde se hace y porque se hace.
- **Encuesta:** Una encuesta es un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa de la población o instituciones, con el fin de conocer estados de opinión o hechos específicos. Las encuestas tienen por objetivo obtener información estadística indefinida, mientras que los censos y registros vitales de población son de mayor alcance y extensión. Este tipo de estadísticas pocas veces otorga, en forma clara y precisa, la verdadera información que se requiere, de ahí que sea necesario realizar encuestas a esa población en estudio, para obtener los datos que se necesitan para un buen análisis. Este tipo de encuesta abarca generalmente el UNIVERSO de los individuos en cuestión.
- Otro tipo de Encuestas es Encuestas por Muestreo en donde se elige una parte de la población que se estima representativa de la población total. Debe tener un diseño muestral, necesariamente debe tener un marco de donde extraerla y ese marco lo constituye el censo de población. La encuesta (muestra o total), es una investigación estadística en que la información se obtiene de una parte representativa de las unidades de información o de todas las unidades seleccionadas que componen el universo a investigar. La información se obtiene tal como se necesita para fines estadístico-demográficos.

2.5.POBLACIÓN Y MUESTRA

La población se encuentra conformada por el universo de trabajadores del área administrativa del distrito de salud 02D03, Chimbo-San Miguel y que está conformada por 37 personas que cumplen diferentes funciones.

2.6.PROCEDIMIENTO PARA EL ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Para el análisis de la información recopilada por las entrevistas se utilizó la estadística descriptiva que comprende

2.6.1. Medidas de tenencia central

- Media
- Mediana
- Moda

2.6.2. Medidas de dispersión

- Varianza.
- Desviación estándar

2.7.HIPÓTESIS

2.7.1. Hipótesis general

Mediante la evaluación de los riesgos psicosociales relacionados con la carga laboral, se podrá proponer y aplicar medidas preventivas para precautelar la salud mental de los integrantes del área administrativa, del distrito de salud 02D03, Chimbo-San Miguel.

2.7.2. Hipótesis específicas

A través de la bibliografía consultada podremos conocer los factores de riesgo y salud mental existente en el distrito de salud 02D03, Chimbo-San Miguel, para así proponer y aplicar medidas preventivas.

El análisis de los factores de riesgo psicosocial (exceso de trabajo, carga laboral excesiva, condiciones de trabajo adversas, malas relaciones personales), del área administrativa, permitirá determinar la incidencia en su bienestar y salud física, psíquica y social.

Las medidas preventivas que se adopten (pausas activas, deportes sociabilización, eventos sociales) permitirán mejorar las condiciones de riesgo psicosocial en los trabajadores e instalaciones del distrito de salud 02D03

2.8.VARIABLES

2.8.1. Variable independiente

Evaluación de los riesgos psicosociales

2.8.2. Variable dependiente

Carga laboral

2.9. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

2.9.1. Operacionalización de la hipótesis de graduación específica 1

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSIÓN	INDICADOR	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
Independiente Riesgo y Salud	Riesgos Psicosociales relacionados con la carga laboral en el área administrativa “Distrito de salud 02D03”.	Riesgos Psicológicas	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Número de accidentes de trabajo ✓ Número de días de falta o atraso de personal ✓ Nivel eficacia laboral 	<p>TÉCNICA Observación Entrevista</p> <p>INSTRUMENTO Ficha de observación Encuesta</p>
Dependiente Carga Laboral	Por carga de trabajo entendemos el conjunto de requerimientos psicofísicos a los que se ve sometida la persona a lo largo de su jornada laboral	Requerimientos psicofísicos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Número de accidentes de trabajo ✓ Número de días de falta o atraso de personal ✓ Nivel eficacia laboral 	

2.9.2. Operacionalización de las hipótesis de graduación específica 2.

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSIÓN	INDICADOR	TÉCNICA E INSTRUMENTO
<p align="center">Independiente Riesgo psicosocial</p>	<p>Estimación de los factores que determinan trastornos Psicosociales debido a la carga laboral</p>	<p align="center">Riesgo psicosocial</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Conductas anormales ✓ Número de incidencias ✓ Dificultad para conciliar el sueño ✓ Medida de Stress laboral 	<p align="center">TÉCNICA Observación Entrevista</p> <p align="center">INSTRUMENTO Ficha de observación Encuesta</p>
<p align="center">Dependiente Carga Laboral</p>	<p>Por carga de trabajo entendemos el conjunto de requerimientos psicofísicos a los que se ve sometida la persona a lo largo de su jornada laboral</p>	<p align="center">Requerimientos psicofísicos</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Número de accidentes de trabajo ✓ Número de días de falta o atraso de personal ✓ Nivel eficacia laboral 	

2.9.3. Operacionalización de las hipótesis de graduación específica 3.

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSIÓN	INDICADOR	TÉCNICA E INSTRUMENTO
Independiente: Medidas preventivas	Acciones concretas para mejorar la calidad laboral y la salud psicosocial de trabajadores	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Gestión de Talento Humano ✓ Habilidades directivas 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Número de medidas ✓ Condiciones de implementación 	<p style="text-align: center;">TÉCNICA</p> <p style="text-align: center;">Observación Entrevista</p> <p style="text-align: center;">INSTRUMENTO</p> <p style="text-align: center;">Ficha de observación Encuesta</p>
Dependiente Carga Laboral	Por carga de trabajo entendemos el conjunto de requerimientos psicofísicos a los que se ve sometida la persona a lo largo de su jornada laboral	Requerimientos psicofísicos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Número de accidentes de trabajo ✓ Número de días de falta o atraso de personal ✓ Nivel eficacia laboral 	

CAPITULO III

3. LINEAMIENTOS ALTERNATIVOS

3.1. TEMA

EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES RELACIONADOS CON LA CARGA LABORAL EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA, DEL DISTRITO DE SALUD 02D03, CHIMBO-SAN MIGUEL, PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE MEDIDAS PREVENTIVAS.

3.1. PRESENTACIÓN

La evaluación de los riesgos psicosociales relacionados con la carga laboral en el área Administrativa, del Distrito de Salud 02D03, Chimbo-San Miguel es un tema muy importante para el desenvolvimiento normal de las personas que laboran en esa área , integra un grupo de acciones que parten con la identificación de los riesgos más representativos a los que están expuestas las personas en su desenvolvimiento laboral y a los cuales se deberá cuidar, para evitar enfermedades causadas por la falta de capacitación y el comprometimiento de los directivos del Distrito de Salud para mejorar el ambiente laboral lo cual se conseguirá con la implementación de medidas preventivas, que mitiguen los efectos de los riesgos sobre todo psicosociales a los que están expuestos los trabajadores.

Esta es la razón por la cual se requiere, dentro de las organizaciones en las jornadas laborales, la práctica continua de métodos que permitan fomentar la participación de todos quienes la conforman la organización, para liberar niveles de estrés y ansiedad, generar confianza, responsabilidad y empoderamiento hacia la institución que los brinda la oportunidad de prestar sus servicios laborales, las técnicas más recomendables seria pausas activas después de un determinado lapso de tiempo laboral, reuniones sociales, capacitación para relajamiento, practica de deporte entre otras. Por lo tanto, estos métodos debe ser un factor primordial e indispensable en los directivos y empleados, para lograr los objetivos planteados dentro de la institución.

3.2. OBJETIVOS

3.2.1. Objetivo General

Evaluar los riesgos psicosociales relacionados con la carga laboral en el área Administrativa, del Distrito de Salud 02D03, Chimbo-San Miguel, para la implementación de medidas preventivas.

3.2.2. Objetivos Específicos

Describir y analizar la presencia de riesgo psicosocial laboral y sintomatología de salud mental en trabajadores del Distrito de Salud 02D03, Chimbo-San Miguel, que están expuestos, jornadas de trabajo agotador, con un alto nivel de stress.

Conocer cuáles son los factores de riesgo psicosocial en los trabajadores del área administrativa del Distrito de Salud 02D03, Chimbo-San Miguel, que tienen la capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo.

Analizar las condiciones de riesgo psicosocial en los trabajadores e instalaciones del Distrito de Salud 02D03, Chimbo-San Miguel, con la finalidad de crear medidas preventivas como serían las pausas activas, prácticas de deporte entre los integrantes del área administrativa, capacitaciones para liberar el stress, entre otras ante una determinada condición psicosocial adversa.

3.3. FUNDAMENTACIÓN

3.3.1. RIESGOS PSICOSOCIALES

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, es decir, cuando actúan como factores desencadenantes de tensión y de estrés laboral. 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.

French Caplan (1973) y Kroes et al (1974), manifiestan que una sobrecarga de trabajo produce síntomas como la pérdida de respeto por sí mismo, motivación mediocre para el trabajo, tendencia a refugiarse en el alcohol, insatisfacción con relación al mundo laboral, sensación de amenaza, tasa elevada del colesterol y aceleración en el ritmo cardiaco. El ausentismo y la rotación en el trabajo guardan relación con los siguientes factores: escasas perspectivas de promoción, bajos salarios y primas, falta de apoyo de responsabilidad, autonomía, equidad y consideración por parte de los mandos medios, relaciones no gratificantes con los compañeros, tareas repetitivas y ambigüedad de funciones, gran demanda de trabajo y falta de experiencia en los mandos medios.

CAPITULO IV

4. EXPOSICIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Para realizar la valoración de los riesgos psicosociales dentro del área administrativa del DISTRITO DE SALUD 02D03 debido a la carga laboral se aplicó 4 métodos validados por el INSHT que permiten la identificación de factores de riesgos y la posterior evaluación de los riesgos psicosociales contemplando la carga laboral como principal determinante.

Los métodos aplicados en la valoración de los riesgos psicosociales se enlistan a continuación:

- METODOLOGÍA LEST
- METODOLOGÍA R.N.U.R
- METODOLOGÍA INSHT
- METODOLOGÍA ESCALA DE COOPER-HARPER MODIFICADA

En vista a que los diferentes métodos aplicados evalúan los riesgos psicosociales bajo diferentes lineamientos resulto pertinente la evaluación del puesto de trabajo analizado con las diferentes metodologías enlistada para posteriormente (en base al análisis estadístico) verificar la inexistencia de diferencias estadísticas entre los resultados obtenidos, lo cual permite concluir de manera certera en la valoración de los riesgos psicosociales. Para establecer los puestos de trabajo se dividió el área administrativa en cada uno de las oficinas donde se ejecuta la atención a los usuarios, registrándose los siguientes puestos de trabajo:

- Dirección general
- Ventanillas de información y atención
- Área financiera
- Talento humano
- Servicios auxiliares

4.1. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES RELACIONADOS CON LA CARGA LABORAL MEDIANTE LA METODOLOGÍA LEST

La metodología LEST fue la primera metodología aplicada dentro de la evaluación de los riesgos psicosociales del área administrativa del distrito de salud 02D03, la cual evalúa principalmente:

- Ritmo de la tarea
- Existencia de pausas
- Probabilidad de errores
- Gravedad de los errores
- Tiempo para la adaptación a la tarea
- Posibilidad de ausencia del puesto de trabajo

Dentro del cuadro 4.1 y gráfico 4.1 se evidencia los resultados de la evaluación de los riesgos psicosociales de los diferentes puestos de trabajo del área administrativa del distrito de salud 02D03, donde se evidencia que para el puesto de trabajo PT3 se obtuvo la valoración del riesgo más alta, registrándose un valor para el riesgo estimado igual a 3.111; en tanto que para los puestos de trabajo PT1; PT2; PT4 y PT5 se obtuvieron estimaciones del riesgo psicosocial iguales a 2.788; 2.611; 2.444 y 2.500 respectivamente.

CUADRO 4.1. RESULTADOS DEL MÉTODO LEST EN LA VALORACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES RELACIONADOS CON LA CARGA LABORAL.

MÉTODO	PUESTO DE TRABAJO	VALORACIÓN DEL MÉTODO
MÉTODO LEST	PT1	2,788
	PT2	2,611
	PT3	3,111
	PT4	2,444
	PT5	2,500

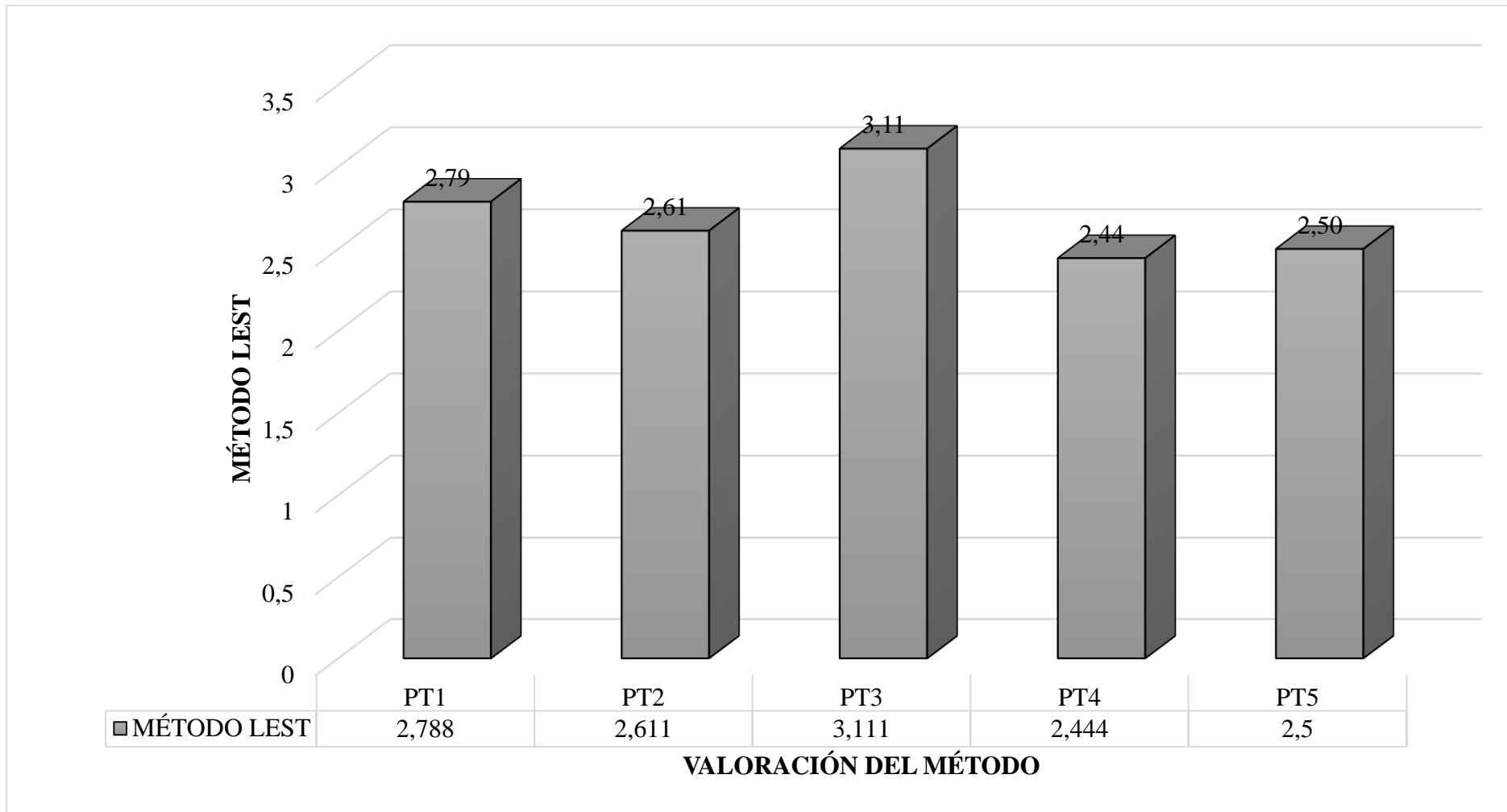


GRÁFICO 4.1. REPRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL MÉTODO LEST EN LA VALORACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES RELACIONADOS CON LA CARGA LABORAL.

Para poder realizar la comparación estadística entre las metodologías se realizó una conversión a valores equivalentes a una escala general del riesgo, en base a la siguiente escala ponderada que se fundamenta en la comparación del nivel de actuación en base al valor del riesgo estimado.

CUADRO 4.2. ESCALA EQUIVALENTE PARA LA CONVERSIÓN DEL NIVEL DE RIESGO DE LA ESCALA LEST A LA ESCALA GENERAL DEL RIESGO EN BASE AL NIVEL DE ACTUACIÓN.

VALORES DE LA ESCALA LEST	PONDERACIÓN DEL RIESGO (EN BASE A LA ACTUACIÓN EN LA ESCALA DE LA METODOLOGÍA)	NIVEL DE ACTUACIÓN EN BASE A LA ACTUACIÓN EN LA ESCALA GENERAL	EQUIVALENTE A LA ESCALA GENERAL
De 0 a 2	Situación satisfactoria	Riesgo trivial	0
De 3 a 5	Débiles molestias	Riesgo tolerable	1
De 6 a 7	Molestias medias	Mejorar si es posible	2
De 8 a 9	Molestias fuertes	Riesgo moderado	3
10	Nocividad	Riesgo critico	4

En el cuadro 4.3 y gráfico 4.2 se evidencia los valores equivalentes en escala general de la valoración del riesgo en base a la metodología LEST.

CUADRO 4.3. VALORACIÓN PONDERADA DEL MÉTODO LEST EN LA VALORACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES RELACIONADOS CON LA CARGA LABORAL.

MÉTODO	PUESTO DE TRABAJO	VALORACIÓN DEL MÉTODO	PONDERACIÓN GENERAL	VALORACIÓN PONDERADA
MÉTODO LEST	PT1	2,788	RIESGO TOLERABLE	2
	PT2	2,611	RIESGO TOLERABLE	2
	PT3	3,111	RIESGO TOLERABLE	2
	PT4	2,444	RIESGO TOLERABLE	2
	PT5	2,5	RIESGO TOLERABLE	2

Los factores de riesgo y riesgos más representativos dentro de la evaluación en base a la metodología LEST se describen en el cuadro 4.4. No obstante, y en vista a la valoración de los riesgos, los factores descritos no generan riesgos de consideración, por lo cual la implementación de medidas de control debe ser respaldadas por un análisis económico y de pertinencia.

CUADRO 4.4. Factores de riesgo y riesgo psicosocial de mayor relevancia obtenidos en base a la metodología LEST.

FACTORES DE RIESGO	RIESGO	DETALLE
Tiempo requerido para la adaptación a la tarea	Errores repentinos que conlleven riesgos de accidentes	En vista a la secuencia de las tareas y la complejidad de las actividades se requiere de un lapso de tiempo relativamente elevado hasta la adaptación al puesto de trabajo.
Ritmo de la tarea elevado	Fatiga laboral	En vista al número de actividades que se realizan por hora y la cantidad de usuarios que se deben atender el ritmo de la tarea es elevado lo cual puede ocasionar fatiga laboral.
Probabilidad de errores representativa	Estrés laboral	Debido a que las tareas son complejas la probabilidad de cometer errores es elevada, lo cual genera presión sobre el trabajador.

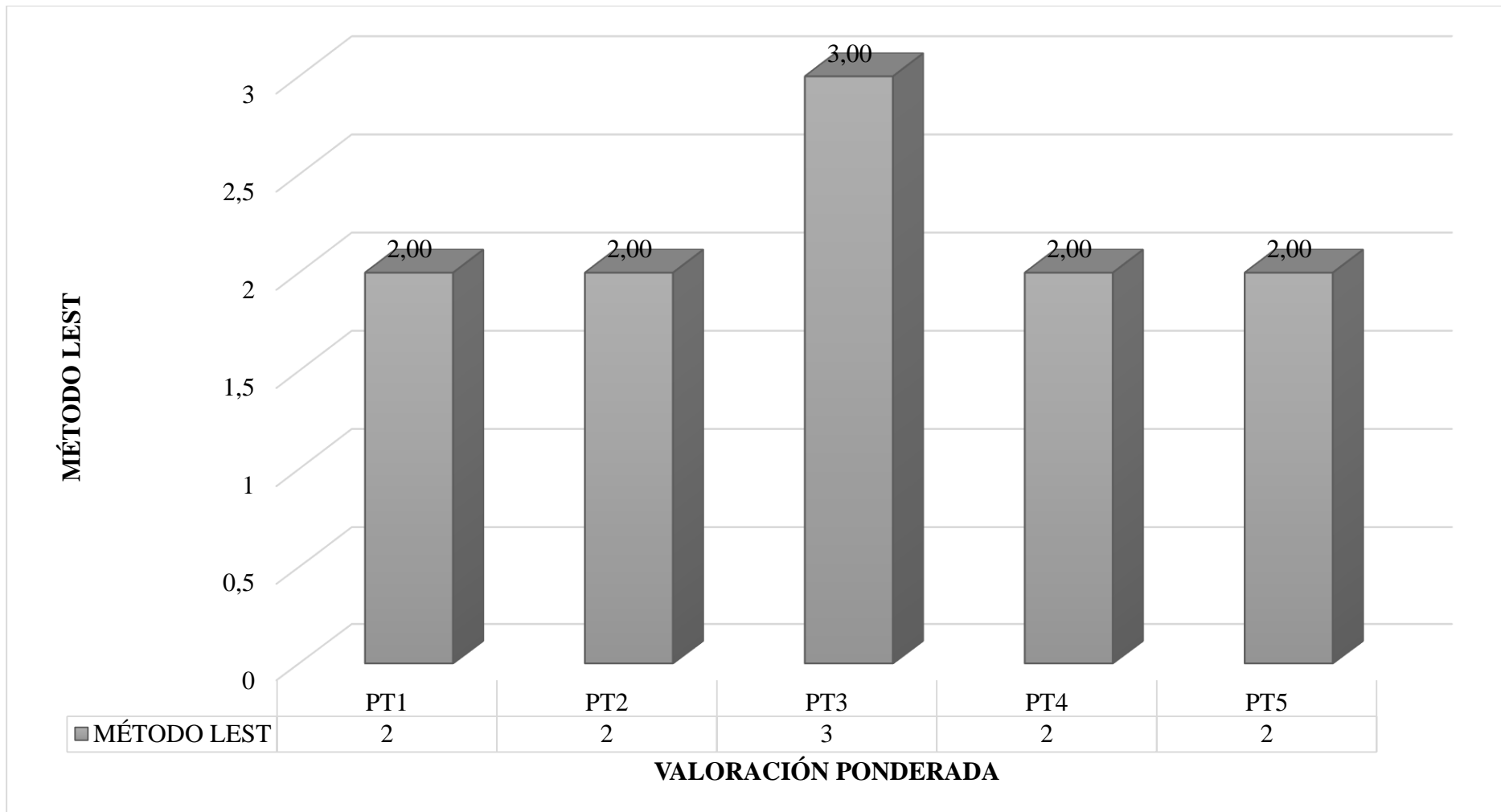


GRÁFICO 4.2. REPRESENTACIÓN DE LOS VALORES PONDERADOS DEL MÉTODO LEST EN LA VALORACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES RELACIONADOS CON LA CARGA LABORAL.

4.2. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES RELACIONADOS CON LA CARGA LABORAL MEDIANTE LA METODOLOGÍA R.N.U.R

La segunda metodología aplicada para la evaluación de los riesgos psicosociales generados a razón de la carga de trabajo dentro del área administrativa del distrito de salud 02D03 corresponde a la metodología RNUR, la cual se fundamenta en los siguientes criterios:

- Operaciones mentales
- Densidad de las alternativas
- Incidencia de la duración del ciclo.
- Nivel de atención
- La duración de la atención
- La precisión del trabajo
- La incidencia de la duración del ciclo

En el cuadro 4.5 y gráfico 4.3 se describen las valoraciones del riesgo obtenidas al aplicar la metodología R.N.U.R en la evaluación de los riesgos psicosociales del área administrativa del distrito de salud 02D03 producto de la carga laboral.

CUADRO 4.5. RESULTADOS DEL MÉTODO R.N.U.R EN LA VALORACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES RELACIONADOS CON LA CARGA LABORAL.

MÉTODO	PUESTO DE TRABAJO	VALORACIÓN DEL MÉTODO
MÉTODO R.N.U.R	PT1	3
	PT2	3
	PT3	3
	PT4	2
	PT5	3

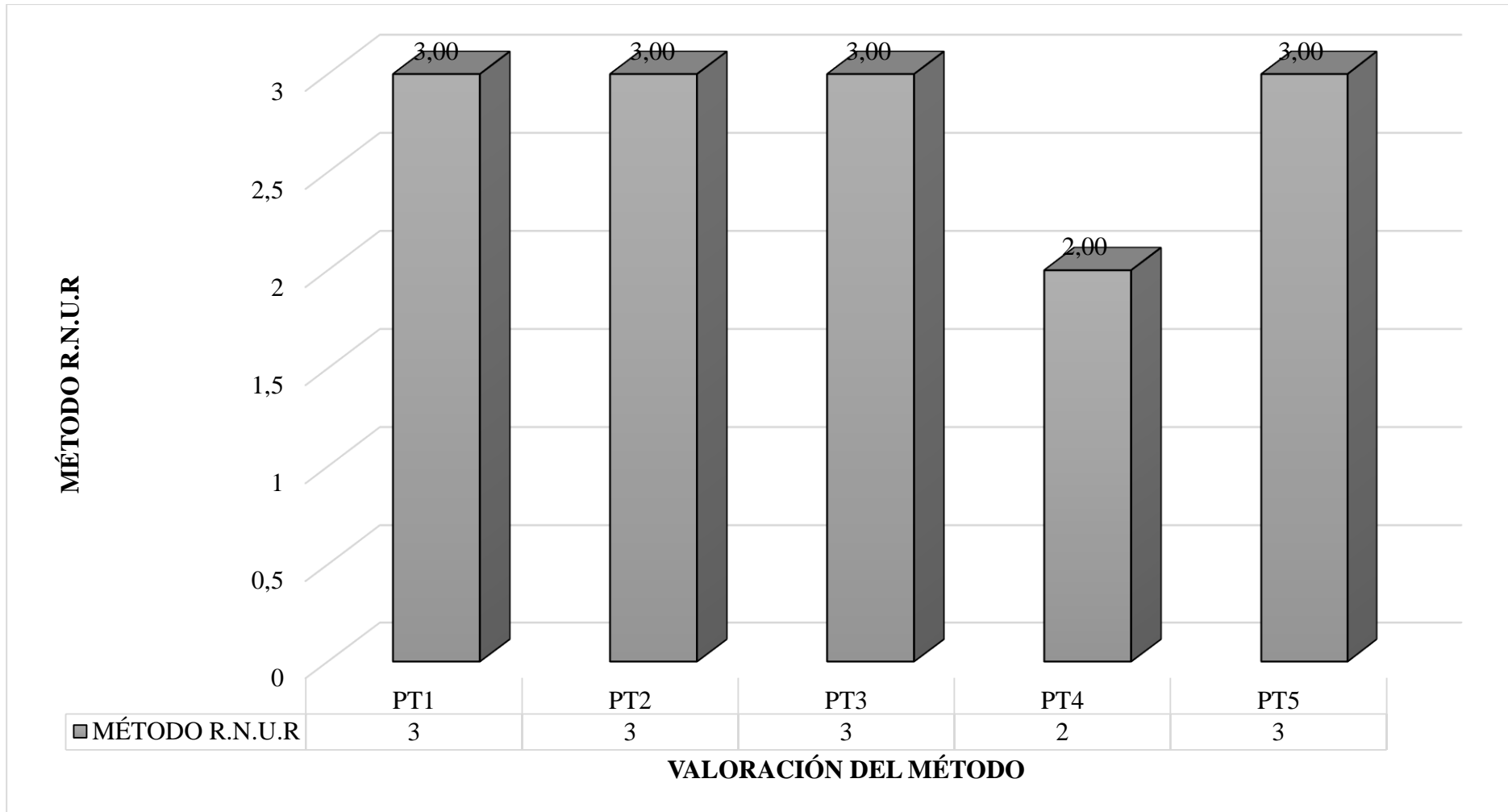


GRÁFICO 4.3. REPRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL MÉTODO R.N.U.R EN LA VALORACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES RELACIONADOS CON LA CARGA LABORAL.

Para la comparación estadísticas de las metodologías aplicadas en la evaluación de los riesgos psicosociales del área administrativa del distrito de salud 02D03 se aplicó la escala de equivalencia del nivel de riesgo de la metodología R.N.U.R a nivel de riesgo general en base al nivel de actuación, como se muestra en el cuadro 4.6.

CUADRO 4.6. ESCALA EQUIVALENTE PARA LA CONVERSIÓN DEL NIVEL DE RIESGO DE LA ESCALA R.N.U.R. A LA ESCALA GENERAL DEL RIESGO EN BASE AL NIVEL DE ACTUACIÓN.

VALORES DE LA ESCALA R.N.U.R.	PONDERACIÓN DEL RIESGO (EN BASE A LA ACTUACIÓN EN LA ESCALA DE LA METODOLOGÍA)	NIVEL DE ACTUACIÓN EN BASE A LA ACTUACIÓN EN LA ESCALA GENERAL	EQUIVALENTE A LA ESCALA GENERAL
1	Muy satisfactorio	Riesgo trivial	0
2	Satisfactorio	Riesgo tolerable	1
3	Aceptable. Mejorar si es posible	Mejorar si es posible	2
4	Penoso o peligroso a largo plazo. A mejorar	Riesgo moderado	3
5	Muy penoso o muy peligroso. A mejorar con prioridad	Riesgo crítico	4

Al aplicar la escala de equivalencia previamente descrita se obtuvieron los resultados descritos en el cuadro 4.7 y gráfico 4.4 referentes al nivel de los riesgos psicosociales por medio del método R.N.U.R en valores de la escala general.

CUADRO 4.7. VALORACIÓN PONDERADA DEL MÉTODO R.N.U.R EN LA VALORACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES RELACIONADOS CON LA CARGA LABORAL.

MÉTODO	PUESTO DE TRABAJO	VALORACIÓN DEL MÉTODO	PONDERACIÓN GENERAL	VALORACIÓN PONDERADA
MÉTODO R.N.U.R	PT1	3	MEJORAR SI ES POSIBLE	2
	PT2	3	MEJORAR SI ES POSIBLE	2
	PT3	3	MEJORAR SI ES POSIBLE	2
	PT4	2	TOLERABLE	1
	PT5	3	MEJORAR SI ES POSIBLE	2

Los factores de riesgo y riesgos más representativos dentro de la evaluación en base a la metodología R.N.U.R se describen en el cuadro 4.8 No obstante, y en vista a la valoración de los riesgos, los factores descritos no generan riesgos de consideración, por lo cual la implementación de medidas de control debe ser respaldadas por un análisis económico y de pertinencia.

CUADRO 4.8. Factores de riesgo y riesgo psicosocial de mayor relevancia obtenidos en base a la metodología R.N.U.R.

FACTORES DE RIESGO	RIESGO	DETALLE
Nivel de atención alto	Fatiga laboral	En el ingreso de los datos al sistema de cada usuario, por la extensión y variedad del contenido, se requiere un alto nivel de atención por parte del trabajador en la ejecución de la tarea, lo cual conlleva a un riesgo de fatiga laboral.
Alta densidad de las alternativas	Carga mental elevada, fatiga laboral.	En el departamento de talento humano al tratar situaciones de disciplina laboral y turnos existe un gran grupo de alternativas a considerar, lo cual genera dentro del trabajador una carga mental elevada lo cual puede ocasionar fatiga laboral.
Duración del ciclo	Fatiga mental	Debido a la extensión de la tarea en la atención al cliente la duración del ciclo de cada tarea es elevado, por lo cual, en la ejecución de varios ciclos consecutivos existe el riesgo de fatiga mental.

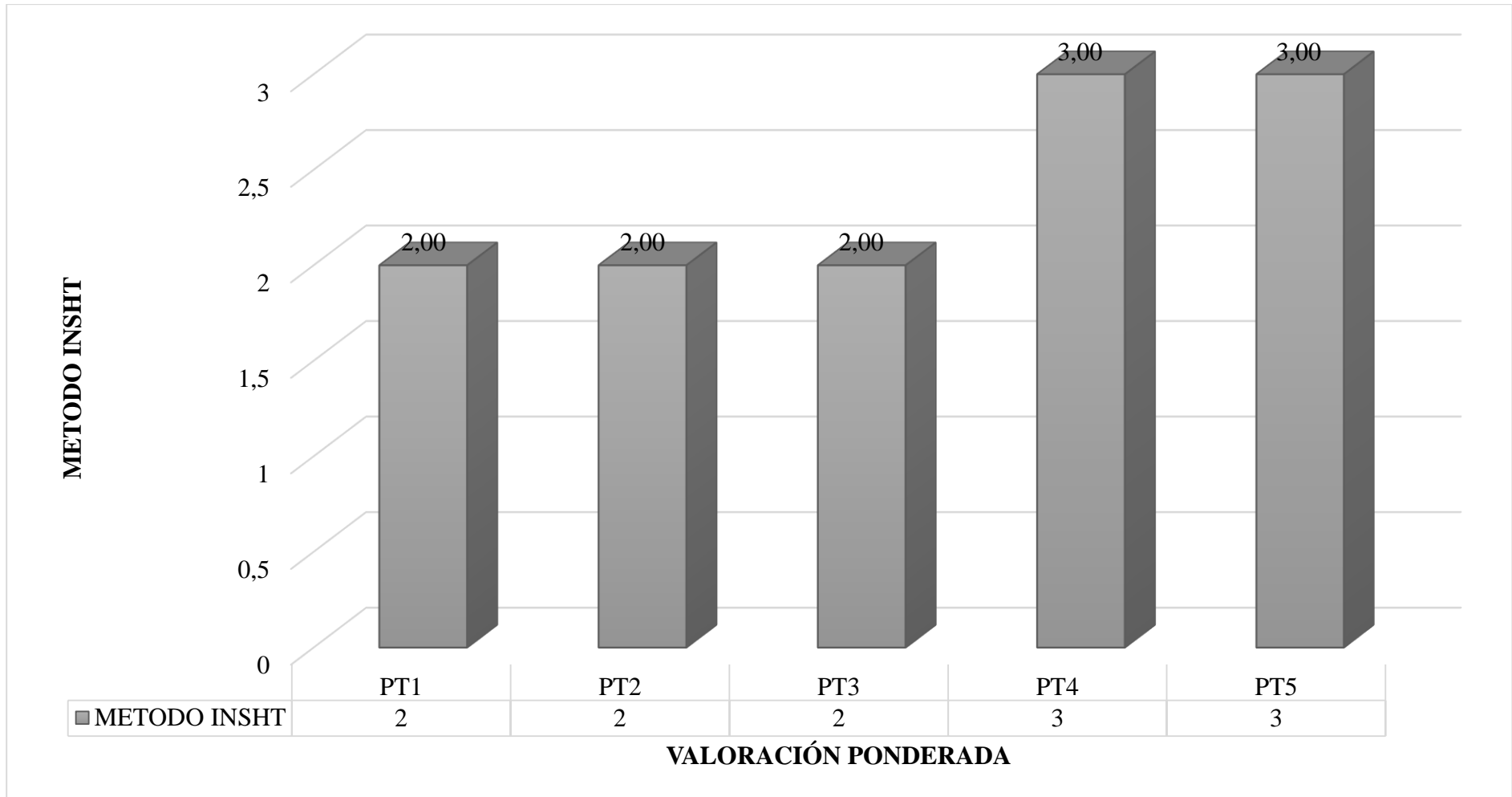


GRÁFICO 4.4. REPRESENTACIÓN DE LOS VALORES PONDERADOS DEL MÉTODO R.N.U.R EN LA VALORACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES RELACIONADOS CON LA CARGA LABORAL.

4.3. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES RELACIONADOS CON LA CARGA LABORAL MEDIANTE LA METODOLOGÍA INSHT

La metodología INSHT se basa en la evaluación (mediante encuestas) de las condiciones psicosociales del entorno laboral para estimar el nivel del riesgo psicosocial en base a los siguientes criterios:

- Extensión de las jornadas de trabajo
- Jornadas de trabajo extraordinarias
- Posibilidad de jornadas libres
- Frecuencia de extensión de las jornadas
- Frecuencia de jornadas de descanso
- Probabilidad de compaginación del tiempo libre

En el cuadro 4.9 se describen los resultados de la evaluación de los riesgos psicosociales del área administrativa distrito de salud 02D03 en base a la metodología INSHT, producto de la carga laboral y mental.

CUADRO 4.9. RESULTADOS DEL MÉTODO INSHT EN LA VALORACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES RELACIONADOS CON LA CARGA LABORAL.

MÉTODO	PUESTO DE TRABAJO	VALORACIÓN DEL MÉTODO
METODO INSHT	PT1	MEJORABLE
	PT2	MEJORABLE
	PT3	MEJORABLE
	PT4	RIESGO ELEVADO
	PT5	MEJORABLE

Para la comparación de los resultados de las metodologías aplicadas se aplicó la equivalencia descrita en el cuadro 4.10. en el cual se describe la relación existente entre la valoración del riesgo en base a la metodología INSHT y la valoración del riesgo de la escala general propuesta, en base al nivel de actuación.

CUADRO 4.10. ESCALA EQUIVALENTE PARA LA CONVERSIÓN DEL NIVEL DE RIESGO DE LA ESCALA INSHT A LA ESCALA GENERAL DEL RIESGO EN BASE AL NIVEL DE ACTUACIÓN.

VALORES DE LA ESCALA INSHT	ESCALA PONDERADA (EN BASE A LA ACTUACIÓN EN LA ESCALA DE LA METODOLOGÍA)	NIVEL DE ACTUACIÓN EN BASE A LA ACTUACIÓN EN LA ESCALA GENERAL	EQUIVALENTE A LA ESCALA GENERAL
-	NO REGISTRABLE	Riesgo trivial	0
-	ADECUADO	Riesgo tolerable	1
-	MEJORABLE	Mejorar si es posible	2
-	RIESGO ELEVADO	Riesgo moderado	3
-	RIESGO MUY ELEVADO	Riesgo critico	4

En el cuadro 4.11 y gráfico 4.5 se describen las valoraciones de los riesgos psicosociales de cada uno de los puestos analizados dentro del área administrativa del distrito de salud 02D03 en escala general de riesgo mediante la metodología INSHT

CUADRO 4.11. VALORACIÓN PONDERADA DEL MÉTODO INSHT EN LA VALORACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES RELACIONADOS CON LA CARGA LABORAL.

MÉTODO	PUESTO DE TRABAJO	VALORACIÓN DEL MÉTODO	PONDERACIÓN GENERAL	VALORACIÓN PONDERADA
MÉTODO INSHT	PT1	MEJORABLE	MEJORAR SI ES POSIBLE	2
	PT2	MEJORABLE	MEJORAR SI ES POSIBLE	2
	PT3	MEJORABLE	MEJORAR SI ES POSIBLE	2
	PT4	RIESGO ELEVADO	MODERADO	3
	PT5	MEJORABLE	MEJORAR SI ES POSIBLE	2

Los factores de riesgo y riesgos más representativos dentro de la evaluación en base a la metodología INSHT se describen en el cuadro 4.12. No obstante, y en vista a la valoración de los riesgos, los factores descritos no generan riesgos de consideración, por lo cual la implementación de medidas de control debe ser respaldadas por un análisis económico y de pertinencia.

CUADRO 4.12. Factores de riesgo y riesgo psicosocial de mayor relevancia obtenidos en base a la metodología INSHT

FACTORES DE RIESGO	RIESGO	DETALLE
Jornadas de trabajo extraordinarias	Insatisfacción laboral, estrés laboral	En vista a que los servicios de salud no pueden detener sus operaciones existe una amplia posibilidad de laborar en jornadas de trabajo extraordinarias, lo cual genera general insatisfacción laboral en los trabajadores al tener que presentarse en días no laborales.
Extensión de las jornadas de trabajo	Insatisfacción laboral, fatiga laboral	Debido a las decisiones delicadas que se deben tomar por parte de la dirección, la frecuencia con que se extienden las jornadas laborales es frecuente, lo cual puede generar malestar en el personal.
Posibilidad de jornadas libres	Insatisfacción laboral, doble presencia	Debido a que la atención al cliente debe ser continua no existe la posibilidad de jornadas libres, lo cual genera doble presencia en los trabajadores al tener que atender problemas personales y poder ausentarse del puesto de trabajo

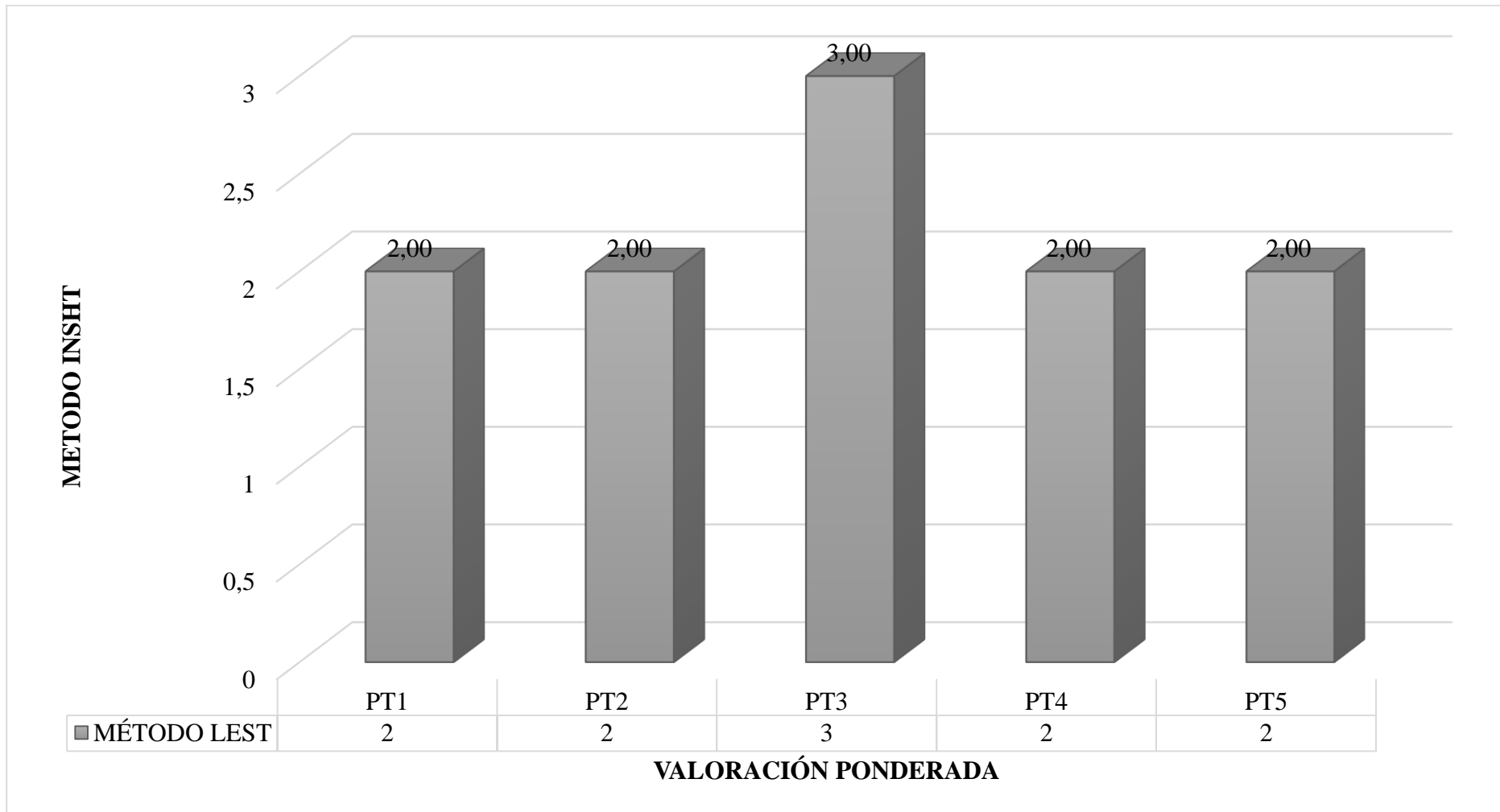


GRÁFICO 4.5. REPRESENTACIÓN DE LOS VALORES PONDERADOS DEL MÉTODO INSHT EN LA VALORACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES RELACIONADOS CON LA CARGA LABORAL.

4.4. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES RELACIONADOS CON LA CARGA LABORAL MEDIANTE LA METODOLOGÍA ESCALA DE COOPER-HARPER MODIFICADA

La metodología Escala de Cooper-Harper modificada valora los riesgos psicosociales producto de la carga mental y laboral en base a los siguientes criterios del puesto de trabajo analizado:

- Esfuerzo mental en la ejecución de la tarea
- Conducta requerida en la ejecución de la tarea
- Posibilidad de errores y consecuencias de los mismos
- Posibilidad de continuar la tarea con errores graves

En el cuadro 4.13 y gráfico 4.6 se describen los resultados obtenidos en la valoración del nivel de riesgo psicosocial producto de la carga laboral y mental del área administrativa del distrito de salud 02D03 mediante la aplicación de la metodología de evaluación de los riesgos Escala de Cooper-Harper modificada

CUADRO 4.13. RESULTADOS DEL MÉTODO ESCALA DE COOPER-HARPER MODIFICADA EN LA VALORACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES RELACIONADOS CON LA CARGA LABORAL.

MÉTODO	PUESTO DE TRABAJO	VALORACIÓN DEL MÉTODO
Escala de Cooper-Harper modificada	PT1	4
	PT2	4
	PT3	4
	PT4	3
	PT5	4

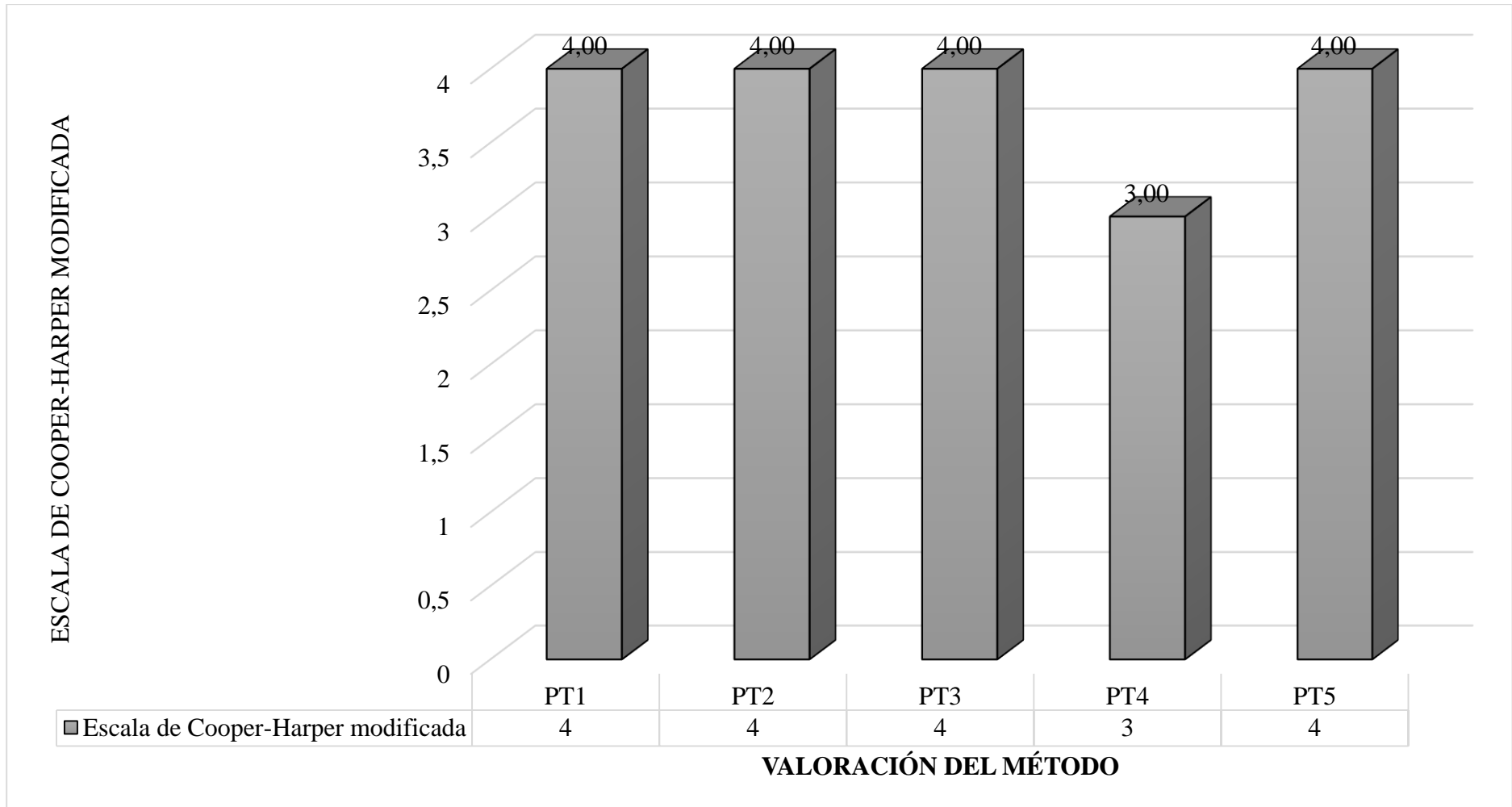


GRÁFICO 4.6. REPRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL MÉTODO COOPER-HARPER EN LA VALORACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES RELACIONADOS CON LA CARGA LABORAL.

Para la posterior comparación de los resultados por medio de herramientas estadísticas se realizó la conversión de las unidades de nivel del riesgo establecidas dentro de la Escala de Cooper-Harper Modificada a unidades de nivel de riesgo generales, considerando el nivel de actuación que representa cada valoración del riesgo psicosocial registrados, en base a lo establecido dentro del cuadro 4.14.

CUADRO 4.14. ESCALA EQUIVALENTE PARA LA CONVERSIÓN DEL NIVEL DE RIESGO DE LA ESCALA DE COOPER-HARPER MODIFICADA A LA ESCALA GENERAL DEL RIESGO EN BASE AL NIVEL DE ACTUACIÓN.

VALORES DE LA ESCALA COOPER-HARPER	ESCALA PONDERADA (EN BASE A LA ACTUACIÓN EN LA ESCALA DE LA METODOLOGÍA)	NIVEL DE ACTUACIÓN EN BASE A LA ACTUACIÓN EN LA ESCALA GENERAL	EQUIVALENTE A LA ESCALA GENERAL
De 1 a 3	Tarea muy posible	Riesgo trivial	0
De 4 a 6	Tarea posible	Riesgo tolerable	1
De 7 a 9	Tarea con dificultad	Mejorar si es posible	2
10	Tarea con dificultad considerable	Riesgo moderado	3
Mayor a 10	Tarea imposible	Riesgo critico	4

En base a la equivalencia descrita se obtuvieron los resultados del nivel de riesgo psicosocial en unidades de escala general por medio de la escala Cooper-Harper Modificada, como se muestra en el cuadro 4.15 y gráfico 4.7.

CUADRO 4.15. VALORACIÓN PONDERADA DEL MÉTODO ESCALA DE COOPER-HARPER MODIFICADA EN LA VALORACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES RELACIONADOS CON LA CARGA LABORAL.

MÉTODO	PUESTO DE TRABAJO	VALORACIÓN DEL MÉTODO	PONDERACIÓN GENERAL	VALORACIÓN PONDERADA
Escala de Cooper-Harper modificada	PT1	4	MEJORAR SI ES POSIBLE	2
	PT2	4	MEJORAR SI ES POSIBLE	2
	PT3	4	MEJORAR SI ES POSIBLE	2
	PT4	3	TOLERABLE	1
	PT5	4	MEJORAR SI ES POSIBLE	2

Los factores de riesgo y riesgos más representativos dentro de la evaluación en base a la metodología ESCALA DE COOPER-HARPER se describen en el cuadro 4.16. No obstante, y en vista a la valoración de los riesgos, los factores descritos no generan riesgos de consideración, por lo cual la implementación de medidas de control debe ser respaldadas por un análisis económico y de pertinencia.

CUADRO 4.16. Factores de riesgo y riesgo psicosocial de mayor relevancia obtenidos en base a la metodología ESCALA DE COOPER-HARPER.

FACTORES DE RIESGO	RIESGO	DETALLE
Conducta requerida en la ejecución de la tarea	Presión sobre el trabajador, irritabilidad.	Debido a que en las ventanillas de atención al cliente se deben tratar temas delicados con los usuarios, la conducta del trabajador debe ser forzada a una actitud afable, lo cual genera malestar y presión en el mismo, en especial y en las ocasiones los usuarios se presentan hostiles.
Imposibilidad de continuar la tarea con errores graves	Estrés laboral	En vista a que el sistema informático con que se realiza la atención al cliente no admite la corrección de errores no existe la posibilidad de continuar la tarea al cometer errores graves, lo cual genera presión sobre el trabajador.
Esfuerzo mental en la ejecución de la tarea	Fatiga laboral	En vista a que, dentro del atención al cliente, se debe ejecutar tareas complejas, en especial el llenado de datos en el ingreso de reclamos y requerimientos, se debe mantener un esfuerzo mental elevado, por lo cual existe la posibilidad de generar fatiga mental.

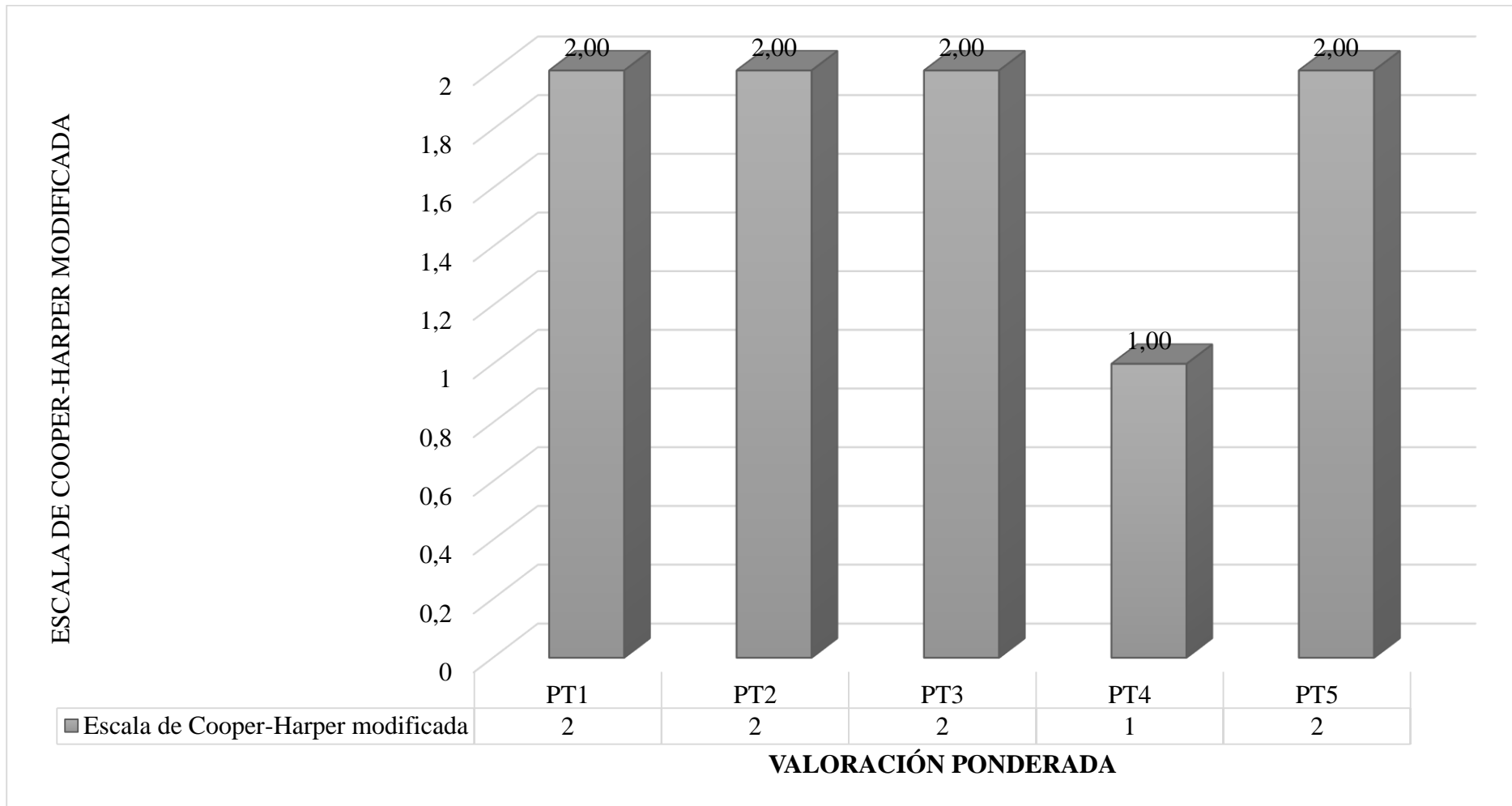


GRÁFICO 4.7. REPRESENTACIÓN DE LOS VALORES PONDERADOS DEL MÉTODO ESCALA DE COOPER-HARPER EN LA VALORACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES RELACIONADOS CON LA CARGA LABORAL.

4.5. COMPARACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL NIVEL DE RIESGO PSICOSOCIAL OBTENIDOS POR MEDIO DE LAS METODOLOGÍAS LEST; RNUR; INSHT; Y ESCALA MODIFICADA COOPER-HARPER.

Para lograr obtener una valoración comparable del nivel de riesgo psicosocial dentro del área administrativa del distrito de salud 02D03 se realizó la conversión de las unidades del nivel de riesgo de cada una de las metodologías a unidades equivalentes de riesgo general, en base al nivel de actuación de cada riesgo, logrando obtener los resultados de la valoración de los riesgos en una sola escala de todas las metodologías.

Para verificar que no existen diferencias estadísticas entre los resultados del nivel de riesgo en escala general, es decir, para verificar que todos los métodos arrojaron un nivel de riesgo psicosocial igual se procedió a aplicar la prueba de ANOVA para comparar las medias del nivel de riesgo en escala general de cada metodología aplicada. Para ello en primer lugar se procedió a aplicar la prueba de varianzas iguales, registrándose que las varianzas son iguales para cada uno de los tratamientos, como se describe en el cuadro 4.17.

CUADRO 4.17. RESULTADO DE LAS PRUEBAS DE VARIANZAS IGUALES

NIVEL	CONTEO	DESVIACIÓN ESTÁNDAR	DIFERENCIA	DIFERENCIA
			ABSOLUTA MEDIA CON RESPECTO A LA MEDIA	ABSOLUTA MEDIA CON RESPECTO A LA MEDIANA
C	5	0,4472136	0,32	0,2*
I	5	0,5477226	0,48	0,4*
L	5	0,4472136	0,32	0,2*
R	5	0,4472136	0,32	0,2*

* se asumen varianzas iguales

Al realizar la prueba de ANOVA a las medias de los resultados del nivel de riesgo en escala general de las metodologías aplicadas en la evaluación de los riesgos se obtuvo un valor de significancia igual a 0.1546 ($\text{sig} > 0.05$), por ende se puede concluir que no existen diferencias significativas, como se muestra en el cuadro 4.18.

CUADRO 4.18. RESULTADOS DEL ANÁLISIS DE ANOVA

FUENTE	GRADOS DE LIBERTAD	SUMA DE CUADRADOS	MEDIA DE LOS CUADRADOS	RAZÓN F	PROB > F
MÉTODO	3	1,35	0,45	2	0,1546
Error	16	3,6	0,225	-	-
C. Total	19	4,95	-	-	-

RESUMEN DEL AJUSTE	
R cuadrado	0,272727
R cuadrado ajustado	0,136364
Raíz del error cuadrático medio	0,474342
Media de respuesta	2,05
Observaciones (o suma de pesos)	20

En vista a que no existieron diferencias estadísticas entre las medias del nivel de riesgo psicosocial registrado por medio de las diferentes metodologías de evaluación se puede indicar que las metodologías aplicadas generaron valores iguales en el nivel de riesgo psicosocial, que en promedio fue igual a 2, como se muestra en el 4.19, lo cual indica que los riesgos psicosociales dentro del área administrativa del distrito de salud 02D03 se encuentran controlados, y las condiciones del entorno laboral pueden ser mejoradas si existe un sustento técnico y económico

CUADRO 4.19. ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA DEL NIVEL DE RIESGO PSICOSOCIAL DE LAS METODOLOGÍAS APLICADAS EN ESCALA DE RIESGO GENERAL

VARIABLE	ESTADÍSTICO	VALOR
Nivel de riesgo psicosocial de las metodologías aplicadas en escala de riesgo general	Media	2
	Error típico	0,102598
	Mediana	2
	Moda	2
	Desviación estándar	0,458831
	Varianza de la muestra	0,210526
	Curtosis	2,980392
	Coficiente de asimetría	0
	Rango	2
	Mínimo	1
	Máximo	3
	Suma	40
	Cuenta	20
Nivel de confianza(95,0%)	0,21474	

4.6. FORMULACIÓN DE LAS MEDIDAS DE CONTROL PARA LOS RIESGOS MAS REPRESENTATIVOS

Para la disminución del nivel de riesgo psicosocial generado por la carga laboral se formularon las medidas de control descritas dentro del cuadro 4.20.

Cuadro 4.20. FORMULACIÓN DE LAS MEDIDAS DE CONTROL PARA LOS RIESGOS MAS REPRESENTATIVOS

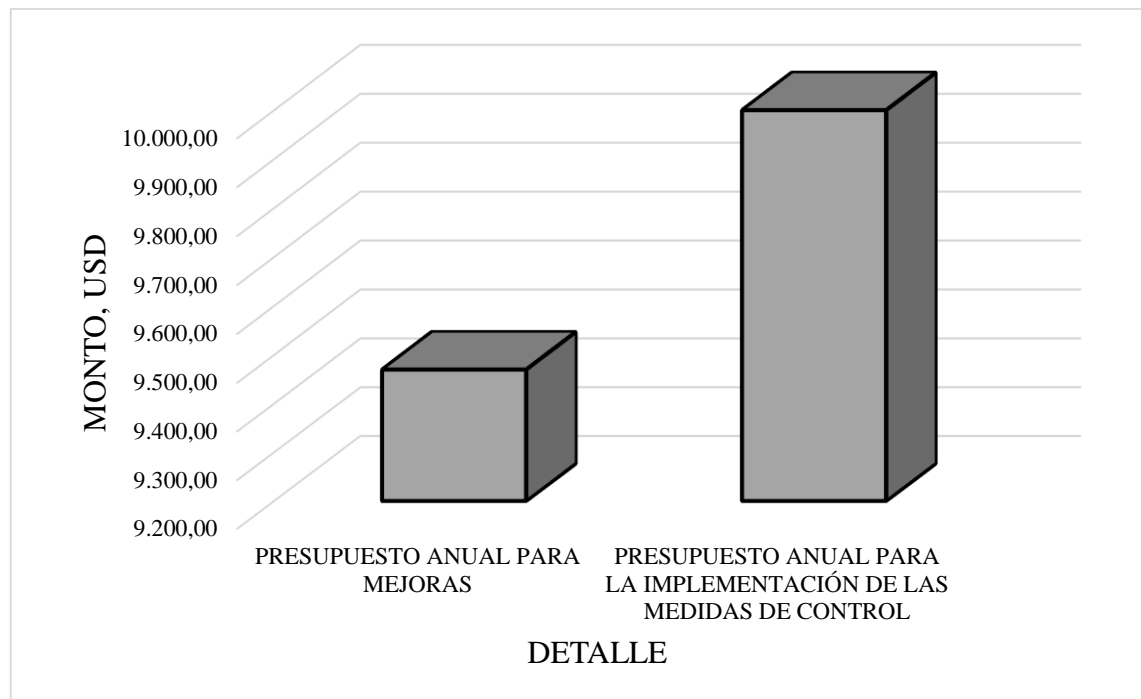
FACTORES DE RIESGO	RIESGO	DETALLE	MEDIDA DE CONTROL	COSTO ANUAL
Conducta requerida en la ejecución de la tarea	Presión sobre el trabajador, irritabilidad.	Debido a que en las ventanillas de atención al cliente se deben tratar temas delicados con los usuarios, la conducta del trabajador debe ser forzada a una actitud afable, lo cual genera malestar y presión en el mismo, en especial y en las ocasiones los usuarios se presentan hostiles.	Implementación de carteles informativos en los cuales se oriente a los clientes a tomar una actitud más amable en la solicitud de los requerimientos. Los tramites de complejidad deberán ser tratados por la dirección	120,00
Imposibilidad de continuar la tarea con errores graves	Estrés laboral	En vista a que el sistema informático con que se realiza la atención al cliente no admite la corrección de errores no existe la posibilidad de continuar la tarea al cometer errores graves, lo cual genera presión sobre el trabajador.	Modificar el sistema computacional para permitir guardar los cambios de manera temporal en las diferentes etapas antes de finalizar el proceso de ingreso de los datos	1300,00
Esfuerzo mental en la ejecución de la tarea	Fatiga laboral	En vista a que, dentro del atención al cliente, se debe ejecutar tareas complejas, en especial el llenado de datos en el ingreso de reclamos y requerimientos, se debe mantener un esfuerzo mental elevado, por lo cual existe la posibilidad de generar fatiga mental.	Incrementar una ventanilla de atención al cliente, implementar un sistema de pausas activas a la media jornada laboral con una duración de 10 minutos.	7800,00

Jornadas de trabajo extraordinarias	Insatisfacción laboral, estrés laboral	En vista a que los servicios de salud no pueden detener sus operaciones existe una amplia posibilidad de laborar en jornadas de trabajo extraordinarias, lo cual genera insatisfacción laboral en los trabajadores al tener que presentarse en días no laborales.	Para los funcionarios que han laborado en jornadas extraordinarias (en vista a que no se reconocen las horas extras) se permitirá el ingreso, al día siguiente de la jornada extraordinaria, media hora después.	-
Extensión de las jornadas de trabajo	Insatisfacción laboral, fatiga laboral	Debido a las decisiones delicadas que se deben tomar por parte de la dirección, la frecuencia con que se extienden las jornadas laborales es frecuente, lo cual puede generar malestar en el personal.	Para los funcionarios que han laborado en jornadas extraordinarias, o en jornadas extendidas (en vista a que no se reconocen las horas extras) se permitirá el ingreso, al día siguiente de la jornada extraordinaria, media hora después.	-
Posibilidad de jornadas libres	Insatisfacción laboral, doble presencia	Debido a que la atención al cliente debe ser continua no existe la posibilidad de jornadas libres, lo cual genera doble presencia en los trabajadores al tener que atender problemas personales y poder ausentarse del puesto de trabajo	Incrementar una ventanilla de atención al cliente. Fomentar el deporte entre los funcionarios con la organización y participación de campeonatos internos.	-
Nivel de atención alto	Fatiga laboral	En el ingreso de los datos al sistema de cada usuario, por la extensión y variedad del contenido, se requiere un alto nivel de atención por parte del trabajador en la ejecución de la tarea, lo cual conlleva a un riesgo de fatiga laboral.	Fraccionar las operaciones de atención al cliente en fases y en diferentes ventanillas	-

Alta densidad de las alternativas	Carga mental elevada, fatiga laboral.	En el departamento de talento humano al tratar situaciones de disciplina laboral y turnos existe un gran grupo de alternativas a considerar, lo cual genera dentro del trabajador una carga mental elevada lo cual puede ocasionar fatiga laboral.	Fraccionar las operaciones de atención al cliente en fases y en diferentes ventanillas	-
Duración del ciclo	Fatiga mental	Debido a la extensión de la tarea en la atención al cliente la duración del ciclo de cada tarea es elevado, por lo cual, en la ejecución de varios ciclos consecutivos existe el riesgo de fatiga mental.	Fraccionar las operaciones de atención al cliente en fases y en diferentes ventanillas	-
Tiempo requerido para la adaptación a la tarea	Errores repentinos que conlleven riesgos de accidentes	En vista a la secuencia de las tareas y la complejidad de las actividades se requiere de un lapso de tiempo relativamente elevado hasta la adaptación al puesto de trabajo.	Previo a la incorporación de un nuevo funcionario se procederá a la capacitación y adiestramiento del mismo en las funciones a cumplir, dicha capacitación será fuera del lugar de trabajo y una semana antes de que inicie sus actividades-	250,00
Ritmo de la tarea elevado	Fatiga laboral	En vista al número de actividades que se realizan por hora y la cantidad de usuarios que se deben atender el ritmo de la tarea es elevado lo cual puede ocasionar fatiga laboral.	Fraccionar las operaciones de atención al cliente en fases y en diferentes ventanillas	-
Probabilidad de errores representativa	Estrés laboral	Debido a que las tareas son complejas la probabilidad de cometer errores es elevada, lo cual genera presión sobre el trabajador.	Fraccionar las operaciones de atención al cliente en fases y en diferentes ventanillas	-
Presupuesto total para la implementación de las medidas de control				9470,00

En vista a que todos los riesgos psicosociales identificados y evaluados por medio de las metodologías descritas no reflejan riesgos no controlados (es decir en un nivel que pueda afectar a los trabajadores o sea no aceptable en base a los objetivos de seguridad del distrito de salud 02D03), las medidas de control de los riesgos deben ser acompañadas de un respaldo económico que justifique la mejora. Dentro de la planificación anual, el distrito tiene como planteamiento la inversión de 1000,00 USD anualmente para la mejora de las condiciones laborales de los trabajadores, valor que supera el requerido para la implementación de las medidas propuestas, es por ello que la justificación de las medidas de control de los riesgos psicosociales producto de la carga laboral se encuentra justificada, tanto económica como operativamente, como se muestra en el gráfico 4.8.

Gráfico 4.8. JUSTIFICACIÓN ECONÓMICA DE LAS MEDIDAS DE CONTROL



4.7. MATRIZ DE TRIPLE CRITERIO

Para la verificación de los resultados obtenidos con las metodologías aplicadas referentes a las condiciones de seguridad dentro del área administrativa del Distrito de Salud se aplicó la evaluación de los riesgos psicosociales por medio de la matriz de

triple criterio que se describe en el cuadro 4.20; donde se muestra la existencia de 16 riesgos de carácter

CUADRO 4.21. MATRIZ DE TRIPLE CRITERIO EN LA EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES

EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS

ORGANIZACIÓN:	DISTRITO DE SALUD 02D03	 Ministerio de Salud Pública
ACTIVIDAD:	ADMINISTRACIÓN DE LOS CENTROS DE SALUD	
LOCACIÓN:	GUARANDA	
FECHA:	09/01/2017	
EVALUADOR:	PATRICIO GUERRERO	

INFORMACIÓN GENERAL			TRABAJADORES (AS) TOTAL	MUJERES No.	HOMBRES No.	FACTORES PSICOSOCIALES																		ESTIMACIÓN DEL RIESGO											
ÁREA / DEPARTAMENTO/	PROCESO ANALIZADO	ACTIVIDADES / TAREAS DEL PROCESO				turnos rotativos			presión - sobre exigencia			trabajo nocturno			sobrecarga mental			minuciosidad de la tarea			Supervisión- participación			RIESGO TRIVIAL	RIESGO TOLERABLE	RIESGO MODERADO	RIESGO IMPORTANTE	RIESGO INTOLERABLE							
						P	C	V	P	C	V	P	C	V	P	C	V	P	C	V	P	C	V												
ÁREA ADMINISTRATIVA	ATENCIÓN AL CLIENTE	Dirección general	6	3	3									B	D	TO							B	D	TO	0	2	0	0	0					
		Ventanillas de información y atención	14	10	4				B	LD	T							B	D	TO	B	LD	T	B	D	TO	2	2	0	0	0				
		Área financiera	9	2	7				B	D	TO							B	D	TO	B	D	TO						0	3	0	0	0		
		Talento humano	6	2	4				B	LD	T							B	LD	T	B	D	TO	B	D	TO	2	2	0	0	0				
	VARIOS	servicios auxiliares	2	1	1	B	LD	T							B	LD	T							B	LD	T						3	0	0	0
TOTAL DE TRABAJADORES			37	18	19	TOTAL DE RIESGOS																		7	9	0	0	0							

psicosocial, de los cuales 7 son de carácter muestra la existencia de 16 riesgos de carácter psicosocial, de los cuales 7 son de carácter tolerable, en tanto que 9 son de carácter tolerable, lo cual respalda los resultados obtenidos, en vista a la inexistencia de riesgos no controlados.

CAPITULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- Se realizó la evaluación de los riesgos psicosociales relacionados con la carga laboral en el área Administrativa, del Distrito de Salud 02D03, Chimbo-San Miguel, para la implementación de medidas preventivas, con la aplicación de 4 metodologías validadas por el INSHT, sin registrarse riesgos no controlados dentro del área analizada.
- Se realizó un análisis de los riesgos psicosociales más representativos (es decir que presentaron un nivel de riesgo más elevado) dentro del área administrativa del Distrito de Salud 02D03, Chimbo-San Miguel, relacionados principalmente con la carga laboral y mental y que pudieran desencadenar problemas de estrés, sin registrarse riesgos que precisen de actuaciones inmediatas.
- Se formuló medidas de mejora de las condiciones laborales frente a los riesgos psicosociales más representativos del área administrativa del Distrito de Salud 02D03, Chimbo-San Miguel, para lo cual se verificó la justificación económica de la implementación de las medidas, registrándose que el presupuesto requerido no excede el presupuesto destinado para mejoras, por lo cual las medidas de control pueden ser aplicadas.
- Se realizó la comparación entre las medias del nivel de riesgo general (establecido en base al nivel de atención de los riesgos) obtenidos por medio de las 4 metodologías, registrándose que no existen diferencias estadísticas entre las medias de cada metodología, por lo cual el nivel de riesgo en promedio fue igual a 2, es decir, que del área administrativa del Distrito de Salud 02D03, Chimbo-San Miguel no existen riesgos no controlados, no obstante, se pueden aplicar mejoras con el respaldo o justificativo económico y técnico.

5.2. RECOMENDACIONES

- Se recomienda profundizar los estudios referentes a la evaluación y control de los riesgos psicosociales, debido a la complejidad de los elementos que se consideran en la identificación, valoración y control de los riesgos de dicho carácter.
- Se recomienda implementar las medidas de mejora ante los riesgos psicosociales formuladas dentro de la presente investigación para disminuir la probabilidad de casos de estrés laboral a causa de la carga de trabajo dentro del Distrito de Salud 02D03, Chimbo-San Miguel

BIBLIOGRAFÍA

- ✓ BIRD, F. (1990). Practical Loss Control Leadership. Georgia: Institute Publishing Division of the International Loss Control Institute.

- ✓ BUNN, W. (1985). Industrial Medical Surveillance Programmes. Atlanta: Centers for Disease Control .

- ✓ CHAYA, S. (2016). princeton. Obtenido de https://www..edu/futureofchildren/publications/docs/09_01_05.pdf

- ✓ HASLE, P. (1986). Survey of working conditions and environment in small-scale enterprises i. Bangkok: OIT.

- ✓ HAUSS, F. (1992). Health promotion for the crafts. Dortmund: Forschung FB.

- ✓ HEINZ, L. (2016). www.kwesthues. Obtenido de <http://www.kwesthues.com/e-LeymannEJWOP1996.pdf>

- ✓ HUUSKONEN, M. (1985). Work Environment in Small Enterprises. Helsinki: Kansaneläkelaitos.

- ✓ NEAL, A. (Health and Safety Legislation.). 1992. Londres: Chapman & Hall.

- ✓ NEWKIRK, W. (1991). An intervention programme to promote improvements of the work environment in small enterprises. Chicago: Functional adequac.

- ✓ Occupational Health and National Development. (1999). Risk assessment and environmental concerns of industrialization. Singapur: World Science.

✓ WATSON, C. (2016). psych.colorado. Obtenido de
http://psych.colorado.edu/~carey/reprintPDFs/pdfs/watson_PosNegAff.pdf

ANEXOS

Anexo 1. Proyecto Aprobado



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
VICERRECTORADO DE POSGRADO E INVESTIGACIÓN
INSTITUTO DE POSGRADO
MAESTRÍA EN SEGURIDAD INDUSTRIAL MENCIÓN EN PREVENCIÓN DE
RIESGOS Y SALUD OCUPACIONAL

DECLARACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

**EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES RELACIONADOS CON
LA CARGA LABORAL EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA, DEL DISTRITO
DE SALUD 02D03, CHIMBO-SAN MIGUEL, PARA LA IMPLEMENTACIÓN
DE MEDIDAS PREVENTIVAS.**

PROPONENTE

RAMIRO PATRICIO GUERRERO CASTILLO.

RIOBAMBA - ECUADOR

2016

1. TEMA

EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES RELACIONADOS CON LA CARGA LABORAL EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA, DEL DISTRITO DE SALUD 02D03, CHIMBO-SAN MIGUEL, PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE MEDIDAS PREVENTIVAS.

2. PROBLEMATIZACIÓN

2.1. Ubicación del sector donde se va a realizar la investigación

El desarrollo de la presente investigación se realizará en el área administrativa del distrito de salud 02D03, del cantón San Miguel de la parroquia central, de la Provincia de Bolívar, en las calles Juan Pío de Mora y Cesar Abel Pazmiño. Las condiciones meteorológicas de la provincia de Bolívar son:

- Temperatura: 12 – 18°C.
- Altitud: 2668 msnm
- Clima: Subtropical, templado y frío.
- Latitud: 08° 28' 11" N; Longitud: 74° 32' 18" O.
- Precipitación: 2000 mm.

El área de distrito de salud 02D03, del cantón Chimbo, es de 690 m²

2.2. Situación problemática

La evaluación de los riesgos psicosociales relacionados con la carga laboral en el área Administrativa, del distrito de salud 02D03, Chimbo-San Miguel es un tema muy importante para el desenvolvimiento normal de las personas que laboran en esa área , integra un grupo de acciones que parten con la identificación de los riesgos más representativos a los que están expuestas las personas en su desenvolvimiento laboral y a los cuales se deberá cuidar, para evitar enfermedades causadas por la falta de capacitación y el comprometimiento de los directivos del distrito de salud para mejorar

el ambiente laboral lo cual se conseguirá con la implementación de medidas preventivas, que mitiguen los efectos de los riesgos sobre todo psicosociales a los que están expuestos los trabajadores. Esta es la razón por la cual se requiere, dentro de las organizaciones en las jornadas laborales, la práctica continua de métodos que permitan fomentar la participación de todos quienes la conforman la organización, para liberar niveles de estrés y ansiedad, generar confianza, responsabilidad y empoderamiento hacia la institución que los brinda la oportunidad de prestar sus servicios laborales, las técnicas más recomendables sería pausas activas después de un determinado lapso de tiempo laboral, reuniones sociales, capacitación para relajamiento, practica de deporte entre otras. Por lo tanto, estos métodos debe ser un factor primordial e indispensable en los directivos y empleados, para lograr los objetivos planteados dentro de la institución.

Los factores de riesgo psicosocial que se presentan en un distrito de salud se expresan a partir de patologías orgánicas, con mecanismos tales como: cognoscitivos, manifestados en disminución de la capacidad de concentración, memoria, etc.; afectivos, ansiedad, depresión, etc.; conductuales, consumo excesivo de alcohol, drogas, etc.; fisiológicos, aparición de precursores de enfermedades, trastornos orgánicos, trastornos psicológicos. Igualmente en patologías psicósomáticas y emocionales y alteraciones en el comportamiento, todos estos factores se pueden presentar por: funciones ambiguas, turnos rotativos y nocturnos, horas extras, pautas de descanso insuficientes, tareas repetitivas, parceladas y monótonas, inestabilidad laboral, relaciones de autoridad rígida y despótica, aumento e intensificación de las cargas laborales y la pobre remuneración económica.

2.3. Formulación del problema

¿La evaluación de los riesgos psicosociales relacionados con la carga laboral permitirá la implementación de medidas preventivas, para mitigar los efectos negativos sobre la salud y eficiencia laboral del personal que trabaja en el área Administrativa, del distrito de salud 02D03, del cantón Chimbo-San Miguel?

2.4. Problemas derivados

Qué factores se pueden analizar y describir los elementos que implican riesgos

laborales y de salud mental en un hospital?

¿Al describir y analizar la presencia de riesgos psicosociales laborales y sintomatológicos por jornadas de trabajo agotador, se conseguirá determinar alternativas para prevenir el alto nivel de stress, que repercute en la salud mental, de los trabajadores del Distrito de salud 02D03, Chimbo-San Miguel?

¿Al Conocer las condiciones de riesgo psicosocial en los trabajadores e instalaciones del distrito de salud 02D03, Chimbo-San Miguel, se logrará crear, divulgar y establecerán medidas preventivas para liberar el stress, ante una determinada condición psicosocial adversa?

3. JUSTIFICACIÓN

En la ejecución de las labores diarias de los personeros del área administrativa, del distrito de salud 02D03, Chimbo-San Miguel, se expone al personal a una elevada carga mental que se refiere al grado de procesamiento de información que realiza una persona para desarrollar su tarea. Cada vez más, el trabajo, con la aplicación de las nuevas tecnologías, impone al trabajador elevadas exigencias en sus capacidades de procesar información. Paralelamente a este concepto de tratamiento de la información como generador de una situación de carga mental, hay que considerar que, además de los aspectos que se refieren a la propia tarea, deben tenerse en cuenta otras variables, de tipo organizativo, que pueden facilitar o por el contrario dificultar esta tarea. Las características del medio socio profesional son predominantes en la aparición de la carga mental debida al trabajo: la organización del trabajo, la creciente complejidad de las técnicas y los problemas jerárquicos son frecuentemente origen de carga mental para el personal sanitario.

A nivel mundial y especialmente en América latina los riesgos el apareamiento de riesgos psicosociales han sido un factor determinante para que los Distritos de Salud no mantengan en el tiempo los estándares de eficiencia y eficacia que permita un desarrollo socio económico estable y sostenido, los diferentes grupos de trabajo no rinden de la manera esperada en sus puestos de trabajo, y, por otro lado, se originan ciertas inconformidades que afectan el desempeño como por ejemplo la rotación de

personal, el estrés laboral y el denominado burnout o síndrome del quemado. Esas modificaciones van a tener consecuencias negativas para el ser humano y para su entorno, que se refleja en una decadencia de su calidad de vida pudiendo desencadenar inclusive en enfermedades profesionales, por el contrario, el control y seguimiento a los riesgos psicosociales y la aplicación de medidas preventivas se espera que generen una disminución en la existencia de los mismos a través de la prevención podría elevar notablemente el desempeño laboral. En los últimos años este fenómeno se ha incrementado a nivel del mundo hasta el punto de constituir un problema laboral y social con la misma importancia de otros riesgos, como ergonómicos, biológicos o mecánicos, desde hace ya varios períodos, múltiples actores sociales vienen planteando desde distintas consideraciones paradigmáticas la limitada capacidad de respuesta de los modelos de comportamiento organizacional actuales, para no tan sólo comprende debidamente este fenómeno, sino también intervenir en las organizaciones que existen en todo el mundo de forma eficiente.

4. OBJETIVOS

4.1. Objetivo General

Evaluar los riesgos psicosociales relacionados con la carga laboral en el área Administrativa, del distrito de salud 02D03, Chimbo-San Miguel, a fin de implementar las medidas preventivas.

4.2. Objetivos Específicos

Analizar y describir los elementos que implican riesgos psicosociales y de salud mental en un hospital, como son exceso de trabajo, ciclos de trabajo muy extenso, ambiente laboral inadecuado, etc.

Describir y analizar la presencia de riesgo psicosocial laboral y sintomatología de salud mental en trabajadores del distrito de salud 02D03, Chimbo-San Miguel, que están expuestos, jornadas de trabajo agotador, con un alto nivel de stress.

Establecer medidas preventivas como son pausas activas, deportes, actividades sociales, entre otras, para mejorar las condiciones de riesgo psicosocial en los trabajadores e instalaciones del distrito de salud 02D03, Chimbo-San Miguel.

5. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.

5.1. Antecedentes de Investigaciones anteriores

China, D. (1994), menciona que no existe antecedentes de investigaciones anteriores sin embargo en el Distrito se mantiene ciertas medidas de seguridad industrial básica como son:

- Señalética de riesgos de peligros e identificación de materiales
- Obligatoriedad del uso de Equipos de protección.

5.2. Fundamentación científica

5.2.1. Fundamentación epistemológica

Newkirk, WL. (1993), menciona que en su proceso investigativo, la Filosofía de la Ciencia en un principio se centró en proposiciones de orden protocolar para buscar comprender y explicar la naturaleza. Situación compleja, al reconocer que hay elementos externos que determinan diferentes percepciones de la realidad objeto de estudio; lo anterior llevó a que sus explicaciones se encaminaran a establecer la relación existente entre las teorías y los conceptos científicos en relación a su contexto real. De otro lado, la elaboración de análisis sobre los problemas de validez de la información o el planteamiento y formulación de métodos científicos. Lo anterior, unido con los tipos de razonamientos utilizados de acuerdo a las conclusiones que se establecían y las implicaciones de sus métodos y modelos de la ciencia. Bajo esta perspectiva se identifica, cómo el enfoque lógico formal de la Filosofía de la ciencia obtiene nuevos instrumentos que permiten ampliar las fronteras del conocimiento con los cuales alcanzar nuevos descubrimientos en el contexto científico. Dichos conocimientos son acuñados en la actualidad por la ciencia normal, pero que para el campo de la Epistemología se le ha denominado Ciencia de la Ciencia o Teoría de la Ciencia.

Seiffert, H. (1997), indica que específicamente el término “Teoría de la Ciencia”, ha sido reconocido en forma más amplia en el campo de la ciencia en general; pero para el caso concreto de las Ciencias Humanas y Sociales (la Fenomenología, la Hermenéutica y la Dialéctica), se ha tenido en cuenta la observación hecha por el filósofo alemán Helmuth Seiffert quien se refiere al respecto como la reflexión sobre los procedimientos desarrollados por dichas ciencias. Seiffert, H. (1997, p. 14). Citado por Ochoa, R. (1997, p. 9). De lo anterior se evidencia, que la actividad realizada por las Ciencias Humanas no es desconocer la condición filosófica en la cual se suscribe, si no el de implementar estudios de orden empírico a la actividad científica e introducir su conocimiento y desarrollo como técnicas de análisis lógico. En este proceso que vive la Teoría de la Ciencia, su campo de acción se amplía cada vez más y da lugar a ensanchar el espectro a través del cual se visualiza e interpreta el conocimiento científico, sin la condición de imponer a las comunidades científicas conceptos de carácter predictivo.

Wright, FB. (1992), señala que en consecuencia, este trabajo lo que pretende es establecer cómo fundamento son concepciones de ciencia, que efectúa la investigación sobre los riesgos psicosociales relacionados con la carga laboral en el área administrativa, del distrito de salud 02d03, Chimbo-San Miguel, para la implementación de medidas preventivas. De tal manera que se pueda establecer el significado y el sentido de la Filosofía de la ciencia, así como su dimensión y su relación con las tendencias mundiales en este ámbito. Lo anterior, basado en los indicadores de comparación propuestos por Luís Francisco Ochoa Rojas (2008), los cuales son categorías de relación epistemológica a saber: Relación sujeto–objeto, relación sujeto-sujeto, relación teoría-práctica y relación conocimiento-interés.

5.3. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

5.3.1. RIESGOS PSICOSOCIALES

Peiró, (1993), informa que 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.

French, C. (1973), manifiesta que comprueban que una sobrecarga de trabajo produce síntomas como la pérdida de respeto por sí mismo, motivación mediocre para el trabajo, tendencia a refugiarse en el alcohol, insatisfacción con relación al mundo laboral, sensación de amenaza, tasa elevada del colesterol y aceleración en el ritmo cardiaco. Poster y Steers (1.973), encontraron que el ausentismo y la rotación en el trabajo guardan relación con los siguientes factores: escasas perspectivas de promoción, bajos salarios y primas, falta de apoyo de responsabilidad, autonomía, equidad y consideración por parte de los mandos medios, relaciones no gratificantes con los compañeros, tareas repetitivas y ambigüedad de funciones, gran demanda de trabajo y falta de experiencia en los mandos medios.

5.3.2. Consecuencias de los factores psicosociales sobre la salud

Kroes, (1974), establece que los factores psicosociales estudiados dan lugar a la aparición de determinados efectos que pueden originar múltiples y variadas consecuencias sobre el trabajador, motivadas por el medio ambiente laboral (características del puesto y organización del trabajo) que incide sobre el trabajador y por las propias características personales de éste (individuales y extralaborales), que al interaccionar entre sí provocan comportamientos diversos. Expresando la satisfacción laboral la medida en la que las características del trabajo se acomodan a los deseos, aspiraciones, necesidades o expectativas del trabajador. Por el contrario, cuando las necesidades no están satisfechas, se produce una situación de bajo grado de bienestar que denominamos insatisfacción, frente a la que el trabajador reacciona con respuestas de carácter psicológico, fisiológico o psicosocial (Friedman, 1993). Pudiendo ser causa además de accidentes y/o incidentes como podemos ver en el siguiente esquema.

5.3.4. Estrés laboral

Lennart L. (1992), indica que aunque existen múltiples definiciones para definir el estrés, la mayoría de los autores optan por definirlo como «el resultado de un desequilibrio sustancial entre las demandas del entorno y la capacidad de respuesta del individuo para afrontarlas bajo condiciones en las que el fallo de estas respuestas puede tener importantes consecuencias». Para que se produzca estrés en el individuo se requiere que éste perciba que las demandas del entorno (estresores) superan sus capacidades para afrontarlas y además que la situación sea percibida como amenazante para su estabilidad.

Hauss, F. (1992), menciona que entre los agentes estresores podemos incluir los relativos al ambiente de trabajo (ruido, temperatura, iluminación, etc.), los relativos a las características del puesto de trabajo (autonomía, ritmos de trabajo, monotonía, nivel de cualificación, carga mental, etc.), los relativos a la organización del trabajo (jornada de trabajo, trabajo a turnos y nocturno, comunicación, características de la empresa, tipo de tarea o función, etc.), o las relativas a las características personales del trabajador (personalidad, formación, motivación, factores extralaborales, etc.),

Lennart L. (1992), informa que frente a estas presiones que afectan al individuo, trastocando su estabilidad, se desencadena en éste una reacción orgánica, de alerta o de preparación, para hacer frente a la situación a la que se le denomina respuesta de estrés, que puede ser fisiológica, psicológica o conductual, la cual no tiene que ser necesariamente negativa, puesto que supone una forma de adaptación del individuo a la realidad y sólo si esta activación supera ciertos límites puede tener efectos nocivos de tipo fisiológico (trastornos cardiovasculares, respiratorios, dermatológicos, musculares, gastrointestinales, endocrinos, insomnio, cefaleas, etc.), psicológicos (ansiedad, depresión, trastornos de la personalidad, adicción a las drogas o alcohol, etc.) o conductuales (tartamudeos, temblores, comer excesivamente, etc.).

Lennart L. (1992), establece que el origen histórico del concepto de estrés parte precisamente de las investigaciones de Hans Selye, que denominó este proceso de adaptación Síndrome General de Adaptación, definido como «La respuesta física y específica del organismo ante cualquier demanda o agresión, producida por agresores

físicos o psicológicos», Como tipos característicos de estrés podemos citar el denominado «burnout» (agotamiento psíquico) característico de los trabajadores que realizan su trabajo en contacto con otras personas (profesores, personal sanitario, etc.) y el denominado «mobbing» originado como consecuencia de actuaciones hostiles de forma continuada hacia una persona.

5.3.5. Insatisfacción laboral

Schooler, (1973), afirma que podemos definir la satisfacción laboral como «el grado de bienestar que experimenta el trabajador con motivo de su trabajo», Por el contrario, cuando la situación es de malestar o tenemos un bajo grado de bienestar, recibe el nombre de insatisfacción laboral, la cual en ocasiones se utiliza como sinónimo de estrés, pero que podemos diferenciar a partir de sus manifestaciones, Mientras el estrés presenta manifestaciones de carácter psicossomático, que origina una sintomatología característica de tipo físico, psíquico o social, la insatisfacción no tiene carácter psicossomático ni presenta síntomas físicos y los psíquicos que presenta, si bien son similares a los del estrés, suelen presentar menor gravedad.

5.3.6. Evaluación de los factores psicossociales

Lawler, (1971), menciona que de acuerdo con la Ley de Prevención de Riesgos Laborales el empresario tiene la obligación de evaluar los riesgos de su empresa como paso previo a la planificación de la acción preventiva, entre los que se encuentran los riesgos de carácter psicossocial. La evaluación de los riesgos psicossociales se realiza con la finalidad de:

- Detectar o constatar disfunciones,
- Comprobar que las medidas preventivas adoptadas son acertadas,
- Realizar la evaluación específica de un determinado puesto,
- Actuar preventivamente en los casos de elección de nuevos equipos, introducción de nuevas tecnologías o modificación de la estructura organizativa de la empresa estando sujeta, al igual que todo proceso de evaluación general de riesgos, a las siguientes actuaciones:

- ✓ Determinación de los riesgos a analizar.
- ✓ Identificación de los trabajadores expuestos.
- ✓ Elección de la metodología a utilizar.
- ✓ Planificación y realización de la evaluación.
- ✓ Análisis de los resultados y elaboración del informe.
- ✓ Elaboración del programa de intervención.
- ✓ Ejecución, seguimiento y control del mismo.

5.3. 7. Metodología

Lawler, (1971), menciona que dependiendo de la naturaleza del problema a evaluar se podrán utilizar diferentes procedimientos, todos ellos basados en el contacto con los trabajadores afectados: encuestas, entrevistas, observación, grupos de discusión, escalas o análisis de datos preexistentes. Dependiendo la elección de la técnica más adecuada del tipo de estudio que vamos a realizar.

Tabla 4.1 TÉCNICAS DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES.

TÉCNICAS UTILIZADAS EN LA EVALUACIÓN DE LO FACTORES PSICOSOCIALES DEPENDIENDO DEL OBJETIVO DEL ANÁLISIS			
Hechos	Opiniones	actitudes	Comportamiento del grupo
<ul style="list-style-type: none"> • Observación • Encuestas • entrevistas 	<ul style="list-style-type: none"> • Encuestas • Escales • entrevistas 	<ul style="list-style-type: none"> • Entrevistas • escalas 	<ul style="list-style-type: none"> • Técnicas de grupo • Observación

Fuente: (Lawler, 1971).

- **Encuesta:** Bencko, V. (1994), señala que consiste en la utilización de cuestionarios con preguntas (abiertas o cerradas) con el fin de obtener información a través de lo manifestado por las personas encuestadas de forma anónima. Presenta la ventaja de resultar una técnica barata y de fácil aplicación que permite obtener un gran volumen de información al poder aplicarse a todo un colectivo, pero presenta el

inconveniente de no adaptarse a las individualidades y precisar de la colaboración de los encuestados.

- **Entrevista:** Bencko, V. (1994), indica que consiste en la utilización de la conversación (directa, metódica y planificada), entre dos o más personas, en la que el entrevistador intenta obtener información de la persona entrevistada. Presenta la ventaja de que el entrevistador puede observar las reacciones del entrevistado, permite aclaraciones, hay mayor espontaneidad en las respuestas y se consigue mayor información. Por el contrario, presenta el inconveniente de resultar más cara que la encuesta, requerir mayor tiempo y que el entrevistador tenga la formación necesaria y por último, el inconveniente que supone la falta de anonimato.
- **Observación:** Bunn, WB. (1985), indica que consiste en obtener información escuchando y viendo los fenómenos que queremos analizar. Comprende la selección previa de lo que nos interesa observar y la recogida de datos. Presenta la ventaja de que los hechos son directamente estudiados por el evaluador y en el momento en que suceden y requiere menos cooperación de los trabajadores investigados. Resulta muy adecuada para obtener información sobre un determinado puesto de trabajo o tarea, presentando el inconveniente de la imposibilidad de observar determinados fenómenos, como las relaciones sociales.
- **Técnicas de grupo:** Bunn, WB. (1985), menciona que son técnicas utilizadas para obtener información acerca de lo que las personas piensan. Puede ser utilizada para preparar una buena encuesta.
- **Escalas:** Germain, G. (1990), indica que consiste en una serie de ítems utilizados para medir determinados fenómenos psicosociales que no pueden ser valorados directamente, como la insatisfacción o las actitudes, o para conocer la apreciación subjetiva sobre determinadas condiciones del entorno de trabajo (ruido, frío, calor, etc.). Pueden ser construidas de diferentes formas según el tipo de respuesta que se pretenda: numérica, acuerdo/desacuerdo, poco/mucho, etc., como podemos ver en los siguientes ejemplos.
 - ✓ Expresar su opinión sobre la medida en que Ud. se siente identificado con la política preventiva de la empresa, utilice una puntuación entre 1 (nada identificado) y 5 (muy identificado).
 - ✓ Nada identificado~Muy identificado
 - ✓ Mi puesto de trabajo es totalmente seguro.

- ✓ totalmente de acuerdo I de acuerdo Iindiferente Ien desacuerdo Itotalmente en desacuerdo
- ✓ Considera Ud. que la organización de la empresa favorece la comunicación entre los trabajadores y los mandos.
- ✓ poco insuficiente normal suficiente mucho

Nada identificado

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

 Muy identificado

- Mi puesto de trabajo es totalmente seguro.

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
-----------------------	------------	-------------	---------------	--------------------------

Considera Ud. Que la organización de la empresa favorece la comunicación entre los trabajadores y mandos.

Poco	Insuficiente	Normal	Suficiente	Mucho
------	--------------	--------	------------	-------

5.3.7. 1. Métodos de análisis de las condiciones de trabajo

Carayon, (1994), señala que además de las técnicas estudiadas existen otros métodos denominados de «evaluación de las condiciones de trabajo», donde entre las diferentes variables utilizadas se incluyen los factores psicosociales, como el método LEST y el Método de los Perfiles del Puesto que ya fueron comentados sucintamente en el tema relativo a evaluación de riesgos.

5.3.7. 2. Método lest

Carayon, (1994), menciona que este método fue diseñado por el Laboratoire d'Économie et Sociologie du Travail (LEST) para determinar las condiciones de Trabajo, que es definida por los autores como «el contenido del trabajo y las

repercusiones que éste puede tener sobre la salud y sobre la vida personal y social de los trabajadores», entre los cuales se encuentran los «aspectos psicosociales»: Resulta aplicable a puestos fijos del sector industrial de procesos continuos poco cualificados, si bien podría ser utilizado igualmente en otras tareas que guarden relación con determinadas condiciones de trabajo, como son el espacio, la postura y el desgaste físico. El método incluye los siguientes aspectos psicosociales para determinar su influencia satisfactoria o no satisfactoria: iniciativa, status social, posibilidad de comunicación, cooperación en el trabajo e identificación con el producto, indicándose en el tema relativo a mapas de riesgos los conceptos incluidos en cada factor. Para su valoración utiliza la siguiente escala de 1 a 10.

Tabla 5. Niveles de Satisfacción

NIVELES DE SATISFACCIÓN	
Nivel	Significado
0, 1, 2	Situación satisfactoria
	Débiles molestias. Algunas mejoras pueden aportar una mayor comodidad al trabajador
e. 7	Molestias medias. Riesgos de fatiga
B. 9	Molestias fuertes. Fatiga
10	Nocividad

Fuente: (Lawler, 1971).

5.3.7. 3. Método de los perfiles del puesto

Miezio, (1986), indica que este método fue realizado por los especialistas en condiciones de trabajo de la Régie Nationale d'Usines Renault (RNUR), en la década de los cincuenta, con el fin de mejorar la seguridad y el entorno, disminuir la carga de trabajo física y mental, reducir la presión de trabajo repetitivo o en cadena y crear un elevado número de puestos de trabajo. Su aplicación se centra principalmente en los puestos de trabajo repetitivo y de ciclo corto. Pero puede ser aplicable a puestos de trabajo del sector industrial. El método, al igual que el LEST, es utilizado para determinar las condiciones de trabajo, entre los que incluye los siguientes "factores

psicológicos y sociológicos»: autonomía, relaciones, repetitividad y contenido del trabajo. Utilizando la siguiente escala, de 1 a 5, para su valoración.

Tabla 5.1. Niveles de Satisfacción

NIVELES DE SATISFACCIÓN	
Nivel	Significado
5	Muy penoso o muy peligroso. Hay que mejorar con prioridad
4	Penoso o peligroso a largo plazo. Hay que mejorar
3	Aceptable. Mejorar si e sposable
2	Satisfactorio
1	Muy satisfactorio

Fuente: (Lawler, 1971).

5.3. 8. Intervención psicosocial

Rantala, K. (1985), señala que la intervención psicosocial consiste en la elaboración y puesta en práctica de un plan de actuación con el fin de solucionar los problemas cuyas causas han sido previamente diagnosticadas a partir de los estudios realizados y los efectos observados. De acuerdo con lo expuesto, la intervención psicosocial debe plantear propuestas para mejorar los factores psicosociales del trabajo, centrandu su actuación fundamentalmente sobre:

- La organización del trabajo.
- Los trabajadores

5.3.8. 1. Intervención sobre la organización del trabajo

Neal, AC. (1992), menciona que estas intervenciones deben dirigirse en el sentido de conseguir una mayor autonomía, desarrollo y satisfacción en el trabajo, previendo además los accidentes de trabajo y fomentando actitudes de participación. Lo que implica:

- ✓ Mejora del medio ambiente de trabajo (controlando los riesgos profesionales y mejorando el ambiente físico).
- ✓ Reestructuración del espacio y el tiempo de trabajo (evitando el hacinamiento y el aislamiento y estableciendo las pausas consultando con los trabajadores)
- ✓ Reordenamiento de tareas o funciones (modificando el contenido del trabajo, valorando las tareas, introduciendo rotación entre tareas, etc.).
- ✓ Mejoras de organización (mayor autonomía, delegación de responsabilidades, etc.).
- ✓ Fomento de la información y participación de los trabajadores.

Entre las medidas propuestas se incluyen:

- **Ampliación de tareas:** Neal, AC. (1992), menciona que con el fin de romper la monotonía producida por ciclos cortos y repetitivos se aconseja un reagrupamiento de tareas para obtener un trabajo de más duración y menos cadencia, lo que supone una disminución de la tensión nerviosa, de la fatiga y de los trastornos músculo-esqueléticos. Rotación de puestos: con el fin de repartir la carga negativa del trabajo, cuando no ha podido eliminarse o reducirse, entre varios trabajadores (Miezio, 1986).
- **Enriquecimiento de tareas:** Neal, AC. (1992), indica que consiste en agrupar una serie de tareas sobre el proceso de trabajo (integrando tareas de supervisión, mantenimiento, control, etc.). Con ello el trabajador aumenta su autonomía, se identifica más con el producto y le permite regular el ritmo de trabajo.
- **Trabajo en grupo:** Miezio, (1986), indica que constituye una forma de organización que se ha implantado en grandes empresas, especialmente del sector de fabricación mecánica y automoción, consistente en la creación de grupos o unidades elementales de trabajo que desarrollan una actividad con el fin de obtener un producto con entidad suficiente, siendo responsables, no sólo de su fabricación, sino del control de lo que reciben de otro grupo de trabajo y de lo que transfieren a otro para proseguir el proceso, de establecer los ritmos de trabajo, compra de herramientas, distribución de turnos y vacaciones, etc.,

Miezio, (1986), indica que en realidad se trata de pequeñas empresas que funcionan con autonomía dentro de la organización. Con ello se consigue humanizar el trabajo,

aumentando la autonomía y la participación de los trabajadores lo que contribuye a una mayor satisfacción laboral.

5.3.8. 2. Intervención sobre el trabajador

Hasle, P. (1986), afirma que con este tipo de intervención se pretende conseguir un cambio de actitudes en el trabajador y su desarrollo personal, buscando mejorar su capacidad de adaptación y superación de los factores psicosociales dañinos y donde adquiere un papel fundamental aspectos como la información, comunicación y formación en la empresa, a la que, por su importancia, dedicamos un tema para su estudio.

5.3. 9. Factores psicosociales y de organización

Steve M. (1990), menciona que en 1966, mucho antes de que estrés en el trabajo y factores psicosociales se convirtieran en expresiones habituales, se presentó al Ministro de Sanidad estadounidense (Departamento de Salud y Servicios Humanos de Estados Unidos 1966) un informe especial titulado “Protecting the Health of Eighty Million Workers — A National Goal for Occupational Health”. El informe se elaboró bajo los auspicios Del National Advisory Environmental Health Committee con el fin de orientar los programas federales de salud en el trabajo. Entre otras muchas observaciones se señalaba en él que el estrés psicológico era un hecho cada vez más frecuente en el lugar de trabajo, donde presentaba “... nuevas y sutiles amenazas para la salud mental” y un posible riesgo de trastornos somáticos, como enfermedades cardiovasculares. Como factores que contribuían a esa situación se indicaban el cambio tecnológico y las crecientes exigencias psicológicas del trabajo.

Steve M. (1990) indica que el informe concluía con una lista de más de 20 “problemas urgentes” que precisaban de una atención prioritaria, entre ellos la salud mental en el trabajo y los factores del lugar de trabajo que contribuían a esa situación. Treinta años después hemos comprobado que el informe estaba muy acertado en sus predicciones. El estrés del trabajo se ha convertido en una de las principales causas de incapacidad laboral en Norteamérica y Europa. En 1990, el 13 % del total de casos de incapacidad de trabajadores que gestionó Northwestern National Life, importante aseguradora

estadounidense de accidentes de trabajo, se debían a trastornos en los que se suponía que existía una relación con el estrés del trabajo (Northwestern National Life 1991).

Steve M. (1990), indica que en un estudio realizado en 1985 por el National Council on Compensation Insurance se comprobó que una sola causa de baja laboral, la incapacidad psicológica debida a “estrés mental progresivo” en el trabajo, había llegado a representar el 11 % del total de indemnizaciones por enfermedad profesional (National Council on Compensation Insurance 1985). La aparición de estos fenómenos es comprensible si tenemos en cuenta las exigencias del trabajo moderno. En un estudio de 1991 sobre los Estados miembros de la Unión Europea se llegó a la conclusión de que “la proporción de los trabajadores que se quejan de problemas organizativos, que son especialmente propicios para la aparición del estrés, es superior a la proporción de los que se quejan de problemas físicos” (Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo 1992).

Steve M. (1990), establece que la repercusión de este problema en términos de pérdida de productividad, enfermedad y deterioro de la calidad de vida es sin duda enorme, aunque difícil de estimar de manera fiable. No obstante, análisis recientes de datos de más de 28.000 trabajadores realizados por Saint Paul Fire and Marine Insurance son interesantes y pertinentes. En ese estudio se comprobó que los problemas de salud notificados estaban más asociados a la presión de tiempo y otros problemas emocionales y personales en el trabajo que a cualquier otro estresor de la vida personal, más incluso que los problemas financieros o familiares o que la muerte de un ser querido (St. Paul Fire and Marine Insurance Company 1992).

Roy, (1995), señala que de cara al futuro, los rápidos cambios en el tejido laboral y en la fuerza de trabajo plantean riesgos desconocidos, y posiblemente mayores, de estrés del trabajo. Por ejemplo, en muchos países la fuerza de trabajo está envejeciendo rápidamente, y ello en una época en la que la seguridad en el empleo es cada vez menor. En Estados Unidos, el fenómeno del redimensionamiento de las empresas mantenía prácticamente todo su vigor al entrar en la segunda mitad del decenio, con una tasa de más de 30.000 empleos perdidos al mes.

Steve M. (1990), señala que el concepto de factores psicosociales se extiende también al entorno existente fuera de la organización (por ejemplo, exigencias domésticas) y a aspectos del individuo (por ejemplo, personalidad y actitudes) que pueden influir en la aparición del estrés en el trabajo. Las expresiones organización del trabajo y factores organizativos se utilizan muchas veces de manera intercambiable con factores psicosociales para hacer referencia a las condiciones de trabajo que pueden conducir al estrés. La presente sección de la Enciclopedia se inicia con descripciones de varios modelos de estrés en el trabajo que tienen interés científico en la actualidad, como el modelo de demandas-control del trabajo, el modelo de ajuste persona-entorno (P-E) y otros enfoques teóricos de la cuestión. Al igual que todas las concepciones contemporáneas del estrés en el trabajo, estos modelos tienen un elemento común: el estrés se conceptualiza en términos de la relación entre el trabajo y la persona.

Chaya S. (1991), señala que desde este punto de vista, el estrés y el riesgo de problemas de salud aparecen cuando las exigencias del trabajo no se ajustan a las necesidades, expectativas o capacidades del trabajador. Este elemento central está implícito en la Figura 34.1, en la que se indican los elementos básicos del modelo del estrés que han adoptado los investigadores del National Institute for Occupational

Piotrkowski, (1991), menciona que Safety and Health (NIOSH). En Este modelo, factores psicosociales relacionados con el trabajo (los denominados “estresores”) producen unas reacciones psicológicas, de comportamiento y físicas que pueden acabar por influir en la salud. No obstante, como se indica gráficamente en la Figura 34.1, intervienen también factores individuales y contextuales (los llamados “moderadores del estrés”) que influyen en los efectos de los estresores sobre la salud y el bienestar.

Chaya S. (1991), establece que sin embargo, al margen de esa similitud conceptual, hay también entre estos modelos unas diferencias teóricas que no carecen de importancia. Por ejemplo, a diferencia del modelo del NIOSH y del modelo de ajuste P-E, en los que se reconoce que en el lugar de trabajo hay gran cantidad de factores potenciales de riesgo psicosocial, el modelo de demandas-control del trabajo se centra sobre todo en un número más limitado de dimensiones psicosociales, relacionadas con la carga de trabajo psicológica y con la posibilidad que tienen los trabajadores de ejercer control (la llamada “latitud de toma de decisiones”) sobre determinados aspectos de su trabajo.

Además, tanto el modelo de demandas-control como el del NIOSH se distinguen de los modelos de ajuste P-E en la importancia que se da al individuo.

Ivancevich, (1987), indica que en el modelo de ajuste P-E se hace hincapié en la percepción individual del equilibrio entre las características del puesto del trabajo y los atributos de la persona. Este papel central de las percepciones acerca la teoría del ajuste P-E a otra variante de la teoría del estrés atribuida Lazarus (1966), en la que las diferencias individuales al valorar los estresores psicosociales y establecer estrategias para hacer frente a ellos determinan críticamente el resultado de estrés. En cambio, aunque no se niega la importancia de las diferencias individuales, en el modelo del NIOSH se da más importancia a factores del entorno al determinar el resultado de estrés. En esencia, este modelo sugiere que la mayoría de los estresores supondrá una amenaza para la mayoría de la gente durante la mayor parte del tiempo, con independencia de las circunstancias.

Similar hincapié se observa en otros modelos del estrés y del estrés en el trabajo.

Matteson, (1987), afirma que estas diferencias tienen importantes repercusiones cuando se trata tanto de orientar el estudio del estrés como de elaborar estrategias de intervención en el lugar de trabajo. En el modelo del NIOSH, por ejemplo, se propone la prevención primaria del estrés en el trabajo atendiendo primero a los estresores psicosociales en el lugar de trabajo, y en ese sentido el modelo es coherente con un modelo de prevención propio del ámbito de la salud pública. Aunque en el enfoque de salud pública se reconoce la importancia de los factores del huésped o la resistencia de éste en la etiología de la enfermedad, la primera línea de defensa en este enfoque consiste en erradicar o reducir la exposición a patógenos ambientales.

Ivancevich, (1987), menciona que el modelo del estrés del NIOSH ofrece un marco de organización para el resto de esta sección. Tras analizar los modelos del estrés en el trabajo, se incluyen varios artículos breves en los que se resume lo que hoy sabemos sobre los estresores psicosociales en el lugar de trabajo y los moderadores del estrés. En esas subsecciones se abordan las condiciones que se han señalado ampliamente en la bibliografía como estresores y moderadores del estrés, así como temas de nuevo interés, como el clima de la organización y las etapas de la carrera profesional. Realizados por destacadas autoridades en este campo, cada resumen ofrece una definición y una breve

visión general de la bibliografía dedicada a esta cuestión. Además, para que estos resúmenes sean de la máxima utilidad posible, se pidió a cada autor que incluyera información sobre los métodos de medición o evaluación y sobre las prácticas de prevención.

Matteson, (1987), establece que en la última subsección del capítulo se examinan los conocimientos actuales sobre una amplia gama de riesgos potenciales para la salud del estrés en el trabajo y sobre los mecanismos subyacentes relacionados con esos efectos. Se analizan así desde los temas de preocupación tradicionales, como los trastornos psicológicos y cardiovasculares, hasta nuevos temas como la inmunodepresión y las enfermedades del sistema musculoesquelético. En resumen, en los últimos años se han producido cambios sin precedentes en el diseño y las exigencias del trabajo, y el estrés ha pasado a ser un tema de gran interés en el ámbito de la salud en el trabajo. Esta sección de la Enciclopedia tiene por finalidad ayudar a comprender los riesgos psicosociales que plantea la evolución del entorno de trabajo, para de esa manera proteger mejor el bienestar de los trabajadores.

5.3.10. Factores psicosociales, estrés y salud

Lennart, L. (1979), establece que en la terminología técnica, la tensión (inglés stress) es “una fuerza que deforma los cuerpos”. En biología y medicina suele utilizarse el término estrés para denominar un proceso corporal, el plan general del cuerpo para adaptarse a todas las influencias, cambios, exigencias y tensiones a que está expuesto. Ese plan se convierte en acción, por ejemplo, cuando una persona es agredida en la calle, pero también cuando alguien está expuesto a sustancias tóxicas o a temperaturas extremas. Ahora bien, no son sólo las exposiciones físicas las que activan ese plan, sino que también lo hacen las exposiciones mentales y sociales. Por ejemplo, cuando somos insultados por un superior, cuando nos nosotros que consigamos algo de lo que no nos sentimos capaces o cuando, con causa o sin ella, nos preocupamos por nuestro puesto de trabajo o por nuestro matrimonio.

Todos estos casos tienen algo en común, que es la forma en que el cuerpo intenta adaptarse. Ese denominador común una especie de “reactivación” o “aceleración”— es el estrés. El estrés es, por lo tanto, un estereotipo en las respuestas del cuerpo a influencias, exigencias o presiones. Siempre hay en el cuerpo un cierto nivel de estrés,

del mismo modo que, por establecer un paralelo un poco burdo, un país mantiene un cierto grado de preparación militar, incluso en tiempo de paz. De vez en cuando esa preparación se intensifica, unas veces por causa justificada y otras veces sin ella. De esa manera el nivel de estrés afecta a la velocidad con que se producen en el cuerpo los procesos de desgaste. Cuanto más nos “aceleramos”, tanto más deprisa hacemos funcionar el motor del cuerpo, y por consiguiente tanto más rápidamente se agota el “combustible” y se gasta el “motor”. También sería válida otra metáfora: si se enciende una vela con una llama grande, y por los dos extremos, dará más luz, pero también tardará menos en consumirse. Se necesita una cierta cantidad de combustible, pues de lo contrario el motor se pararía, o la vela se apagaría; es decir, el organismo moriría. Así pues, el problema no es que el cuerpo tenga una respuesta de estrés, sino que el grado de estrés a que está sujeto.

- ✓ la velocidad con que se desgasta sea demasiado alto. Esa respuesta de estrés está variando continuamente incluso en una misma persona, variación que depende en parte de la naturaleza y del estado del cuerpo y en parte de las influencias y exigencias externas
- ✓ los estresores
- ✓ a que el cuerpo está expuesto. (Por consiguiente, un estresor es algo que produce estrés.)

Lennart, L. (1979), menciona que a veces resulta difícil determinar si en una situación concreta el estrés es bueno o es malo.

Pensemos por ejemplo en el deportista exhausto en el podio de los vencedores, o en el ejecutivo que acaba de conseguir un buen nombramiento pero que está destrozado por el estrés. Ambos han conseguido su objetivo. En términos de puro éxito, se diría que en ambos casos el esfuerzo mereció la pena. En términos psicológicos, sin embargo, esa conclusión es más dudosa. Es posible que para llegar tan lejos hayan tenido que pasar por grandes penalidades, largos años de entrenamiento o interminables horas extraordinarias, por lo general a costa de la vida familiar. Desde el punto de vista médico, podría decirse que esos triunfadores han quemado la vela por los dos extremos. Y la consecuencia podría ser fisiológica: es posible que el deportista tenga una o dos roturas musculares, y que el ejecutivo tenga la tensión alta o padezca infarto de miocardio.

5.3.10.1. El estrés en relación con el trabajo

Gutek, (1985), menciona que hay un ejemplo que puede aclarar la forma en que las reacciones de estrés pueden producirse en el trabajo y las consecuencias que pueden tener desde el punto de vista de la salud y de la calidad de vida. Imaginemos la situación siguiente con un hipotético trabajador varón. Sobre la base de consideraciones económicas y técnicas, la dirección ha decidido dividir un proceso de producción en diversos componentes muy sencillos y primitivos que han de realizarse en una cadena de montaje. A partir de esa decisión se crea una estructura social y se pone en marcha un proceso que puede constituir el punto de partida de una secuencia de acontecimientos que causan estrés y enfermedad.

Gutek, (1985), afirma que al principio, el trabajador percibe la nueva situación como un estímulo psicosocial. Esas percepciones pueden estar además influidas por el hecho de que posiblemente el trabajador ha recibido anteriormente una amplia formación, y por lo tanto espera que le asignen una tarea que exija más alta cualificación, no que se reduzcan los niveles de capacidad. Asimismo, la experiencia anterior de trabajo en una cadena de montaje fue muy negativa (es decir, sus experiencias en un entorno anterior influyen en su reacción ante la nueva situación). Además, factores hereditarios hacen que tienda a reaccionar a los estresor con una subida de la presión arterial. Como está más irritable, es posible que su mujer le critique por aceptar el nuevo puesto y por llevar los problemas a casa.

Gutek, (1985), indica que como resultado de todos esos factores, acaso el trabajador reaccione a esos sentimientos de angustia aumentando su consumo de alcohol o experimentando reacciones fisiológicas indeseables, como un aumento de la presión arterial. Los problemas en el trabajo y en la familia continúan, y sus reacciones, que originalmente eran transitorias, se hacen habituales. Es posible que acabe padeciendo una ansiedad crónica, haciéndose alcohólico o siendo hipertenso crónico. Esos problemas incrementan a su vez sus dificultades en el trabajo y con su familia, y pueden incrementar también su vulnerabilidad fisiológica. Se pone así en marcha un círculo vicioso que podría terminar en un accidente cerebrovascular, un accidente laboral o incluso el suicidio. Este es un ejemplo de la programación externa que interviene en la forma en que un trabajador reacciona en su comportamiento, en su fisiología y en su

vida social, con el resultado de una mayor vulnerabilidad, trastornos de salud e incluso la muerte.

5.3.10.2. Condiciones psicosociales en la vida laboral actual

Dooley, (1981), señala que según una importante resolución de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) (1975), el trabajo no sólo debe respetar la vida y la salud de los trabajadores y dejarles tiempo libre para el descanso y el ocio, sino que también ha de permitirles servir a la sociedad y conseguir su autorrealización mediante el desarrollo de sus capacidades personales. Estos principios se expresaron ya en 1963, en un informe del Tavistock Institute de Londres (documento núm. T813) que establecía las siguientes directrices generales para el diseño de los puestos de trabajo:

- ✓ El puesto de trabajo debe ser razonablemente exigente en aspectos distintos de la pura soportabilidad y mínimamente variado.
- ✓ El trabajador debe poder aprender en el puesto de trabajo y tener en él un aprendizaje continuo.
- ✓ El puesto de trabajo debe comprender algún ámbito de toma de decisiones que el individuo pueda considerar personalmente suyo.
- ✓ Debe existir cierto grado de apoyo social y reconocimiento en el lugar de trabajo.
- ✓ El trabajador debe poder establecer una relación entre lo que hace o produce y la vida social.
- ✓ El trabajador debe sentir que el puesto de trabajo conduce a algún tipo de futuro deseable.

5.3.10.3. La organización de cooperación y desarrollo económico

(OCDE) dibuja, en cambio, un panorama menos optimista de la realidad de la vida laboral cuando señala que:

- Dooley, (1981), señala que el trabajo se ha aceptado como una obligación y una necesidad para la mayoría de las personas adultas.
- Dooley, (1981), indica que el trabajo y los lugares de trabajo se han diseñado casi exclusivamente con criterios de eficiencia y de coste.

- Dooley, (1981), menciona que se ha aceptado que los recursos tecnológicos y de capital son los determinantes imperativos del carácter óptimo de los puestos de trabajo y los sistemas laborales.
- Dooley, (1981), indica que los cambios se han debido en su mayor parte al deseo de alcanzar un crecimiento económico ilimitado. La decisión sobre el diseño óptimo de los puestos de trabajo y la elección de los objetivos han quedado casi totalmente en manos de los directivos y especialistas en tecnología, con sólo una leve intromisión de la negociación colectiva y de la protección que ofrece la legislación.
- Dooley, (1981), menciona que Otras instituciones de la sociedad han adoptado formas que contribuyen a sostener este tipo de sistema de trabajo.
- Dooley, (1981), afirma que a corto plazo, los beneficios de la evolución que se ha producido según esta enumeración de la OCDE han consistido en una mayor productividad a un coste menor, así como un incremento de la riqueza.

Jensen, (1996), señala que no obstante, los inconvenientes a largo plazo de esa evolución son muchas veces el aumento del número de trabajadores insatisfechos, alienados y posiblemente con un mal estado de salud, lo cual, cuando se considera la sociedad en general, puede afectar a su vez a la esfera económica, aunque los costes económicos de esos efectos no se han tenido en cuenta sino hasta épocas muy recientes.

Jensen, (1996), indica que tendemos asimismo a olvidar que, desde el punto de vista biológico, el género humano no ha cambiado mucho durante los últimos 100.000 años, mientras que su entorno y en particular el entorno de trabajo se han modificado radicalmente, sobre todo durante el último siglo y en especial los últimos decenios. Ese cambio ha sido en parte a mejor; sin embargo, algunas de esas “mejoras” se han visto acompañadas por efectos secundarios inesperados. Por ejemplo, datos recopilados por la Oficina Central de Estadística de Suecia durante el decenio de 1980 pusieron de manifiesto que:

- ✓ El 11 % del total de trabajadores suecos están expuestos continuamente a un nivel de ruido ensordecedor.
- ✓ El 15 % realizan tareas en las que se ensucian mucho (aceite, pintura, etc.).

- ✓ El 17 % tienen una jornada de trabajo incómoda, es decir, no sólo la jornada normal de día, sino también muy temprano o de madrugada, trabajo a turnos u otras jornadas irregulares.
- ✓ El 9 % tienen una jornada laboral bruta diaria superior a 11 horas (este concepto incluye las horas de trabajo, las pausas de descanso, el tiempo de desplazamiento, las horas extraordinarias, etc.; en otras palabras, la parte del día que se reserva para el trabajo).
- ✓ El 11 % tienen trabajos que se consideran “de ritmo muy elevado” y “monótonos”.
- ✓ El 34 % consideran que su trabajo es “mentalmente pesado”.
- ✓ El 40 % consideran que “no tienen influencia en la organización del tiempo para descansos”.
- ✓ El 45 % consideran que carecen de “oportunidades para aprender cosas nuevas” en su trabajo.
- ✓ El 26 % tienen ante su trabajo una actitud instrumental.

Dooley, (1981), estiman que “su trabajo no les brinda nada más que el salario, es decir, no tienen ningún sentimiento de satisfacción personal”. El trabajo se considera estrictamente como un instrumento para obtener unos ingresos. En su importante estudio sobre las condiciones de trabajo en los 12 Estados miembros de la Unión Europea en aquella época (1991/92), la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo (Paoli 1992) comprobó que el 30 % de la fuerza de trabajo consideraba que su trabajo era un riesgo para su salud, que había 23 millones de personas que trabajaban de noche más del 25 % del total de horas trabajadas, que una de cada tres señalaba que su trabajo era muy repetitivo y monótono, que uno de cada cinco varones y una de cada seis mujeres trabajaban bajo una “presión de tiempo constante” y que uno de cada cuatro trabajadores soportaba una fuerte carga o trabajaba en una postura forzada o dolorosa más de la mitad de su jornada.

5.3.11. Principales estresores psicosociales en el trabajo

Reich, (1991), señala que como ya se ha indicado, lo que causa el estrés es un deficiente “ajuste persona-entorno”, objetiva o subjetivamente, en el trabajo o en otros lugares y en interacción con factores genéticos. Es como un zapato que no sienta bien: las exigencias del entorno no se corresponden con la capacidad individual, o las

oportunidades que ofrece el entorno no están a la altura de las necesidades y expectativas del individuo. Por ejemplo, el individuo es capaz de realizar una cierta cantidad de trabajo, pero se le pide mucho más, o por el contrario no se le ofrece nada. Otro ejemplo sería que el trabajador necesita formar parte de una red social, experimentar una sensación de pertenencia, una sensación de que la vida tiene un significado, pero es posible que no se le dé la oportunidad de satisfacer esas necesidades en el entorno real, con lo que el “ajuste” es deficiente.

Dayli, C. (1994), establece que todo ajuste dependerá tanto del “zapato” como del “pie”, tanto de factores situacionales como de las características individuales y del grupo. Los principales factores situacionales que dan lugar a “desajustes” pueden clasificarse de la siguiente manera:

- **Sobrecarga cuantitativa:** Reich, (1991), indica que demasiado que hacer, presión de tiempo y flujo de trabajo repetitivo. Son en buena medida las características típicas de la tecnología de producción en serie y del trabajo de oficina basado en la rutina.
- **Insuficiente carga cualitativa:** Reich, (1991), señala que el contenido demasiado limitado y monocorde, falta de variación en el estímulo, falta de demandas a la creatividad o a la solución de problemas, y escasas oportunidades de interacción social. Parece que estos trabajos se van haciendo más frecuentes con una automatización que no se ha diseñado de manera óptima y con un mayor empleo de los ordenadores tanto en las oficinas como en los procesos de fabricación, aunque es posible que haya casos de lo contrario.
- **Conflictos de roles:** Banks, (1988), menciona que todo el mundo tiene asignados varios roles a la vez. Somos los superiores de unos y los subordinados de otros. Somos hijos, padres, cónyuges, amigos y miembros de clubes o sindicatos. Es fácil que surjan conflictos entre nuestros diversos papeles, y esos conflictos suelen propiciar la aparición del estrés, como ocurre, por ejemplo, cuando las exigencias del trabajo chocan con las de un progenitor o hijo enfermo o cuando un supervisor se encuentra dividido entre la lealtad a sus superiores y la lealtad a sus compañeros y subordinados.
- **Falta de control sobre la situación personal:** Banks, (1988), indica que es otra

persona la que decide qué es lo que hay que hacer, cuándo y cómo; es lo que sucede, por ejemplo, en relación con el ritmo y los métodos de trabajo, cuando el trabajador carece de influencia, de control, de voz. O cuando hay incertidumbre o no existe una estructura evidente en la situación laboral.

- **Falta de apoyo social en casa y por parte del jefe o de los compañeros de trabajo.**
- **Estresores físicos:** Banks, (1988), menciona que estos factores pueden influir en el trabajador tanto física como químicamente; basta con recordar los efectos directos que tienen sobre el cerebro los disolventes orgánicos. Es posible también que efectos psicosociales secundarios tengan su origen en la molestia que producen olores, luces deslumbrantes, ruidos, temperaturas o grados de humedad extremos, etc. Esos efectos pueden derivarse asimismo de que el trabajador es consciente de que está expuesto a peligros químicos que ponen en riesgo su vida o a riesgos de accidente, o los sospecha o los teme.

Banks, (1988), indica que por último, las condiciones de la vida real tanto en el trabajo como fuera de él suelen comportar una combinación de muchas exposiciones. Esas exposiciones podrían superponerse unas a otras en relación de adición o en sinergia. La gota que colma el vaso puede ser por consiguiente un factor del entorno bastante trivial, pero que se produce cuando ya se soporta una carga ambiental anterior muy considerable.

- ✓ Algunos de los estresores específicos de la industria merecen una atención especial, a saber, los que son característicos de:
 - ✓ la tecnología de producción en serie;
 - ✓ los procesos de trabajo muy automatizados ,
 - ✓ el trabajo a turnos.
- **Tecnología de producción en serie:** Banks, (1988), menciona que a lo largo del pasado siglo, el trabajo experimentó un proceso de fragmentación, pasando de una actividad bien definida, con un producto final propio y reconocible, a una serie de subunidades, limitadas y muy específicas, que parecen guardar poca relación con el producto final. El creciente tamaño de muchas unidades fabriles ha tendido a crear como consecuencia una larga cadena de mando entre la dirección y los trabajadores

individuales, acentuándose la distancia entre los dos grupos. El trabajador se aleja asimismo del consumidor, pues los rápidos procesos de marketing, distribución y venta interponen muchas etapas entre el productor y el consumidor.

Liem, (1988), señala que de esa manera, la producción en serie suele comportar no sólo una marcada fragmentación del proceso de trabajo, sino también una reducción del control que el trabajador puede ejercer sobre ese proceso. Ello se debe en parte a que la organización del trabajo, su contenido y su ritmo están determinados por el sistema de máquinas. Todos estos factores suelen tener como resultado monotonía, aislamiento social, falta de libertad y presión de tiempo, con posibles efectos a largo plazo sobre la salud y el bienestar. La producción en serie, además, favorece la introducción del salario a destajo. En ese sentido, cabe suponer que el deseo o la necesidad de ganar más puede en determinados momentos inducir al individuo a trabajar más de lo que es bueno para su organismo y a ignorar los “avisos” mentales y físicos, como la sensación de cansancio, los problemas nerviosos y trastornos funcionales de diversos órganos o sistemas orgánicos.

Liem, (1988), menciona que otro posible efecto es que el trabajador, volcado sobre el objetivo de incrementar la producción y sus ingresos, infrinja las normas de seguridad y con ello incremente el riesgo de contraer una enfermedad profesional y de sufrir accidentes él mismo y otras personas (como sucede a los conductores de camiones que cobran por servicio realizado).

- **Procesos de trabajo muy automatizados:** Stack, (1981), afirma que en el trabajo automatizado, las tareas repetitivas y manuales las realizan las máquinas, y a los trabajadores se les dejan funciones que son básicamente de supervisión, vigilancia y control. Este tipo de trabajo es por lo general bastante cualificado, no está regulado en detalle y el trabajador tiene libertad para moverse. En consecuencia, la introducción de la automatización elimina muchos de los inconvenientes de la tecnología de producción en serie. No obstante, esto sucede sobre todo en las fases de la automatización en las que el operario está realmente ayudado por el ordenador y mantiene cierto control sobre sus servicios. En cambio, cuando las aptitudes y conocimientos del operario pasan gradualmente al ordenador (Stack, 1981). lo que es probable que ocurra cuando quienes adoptan la decisión son economistas y

especialistas en tecnología puede producirse un nuevo empobrecimiento del trabajo, con una reintroducción de la monotonía, el aislamiento social y la falta de control. Vigilar un proceso suele exigir una atención sostenida y una disposición para actuar en cualquier momento de un período caracterizado por la monotonía, lo que no se ajusta a la necesidad que tiene el cerebro de recibir una corriente de estímulos razonablemente variada para mantener el estado de alerta óptimo. Está bien documentado que la capacidad para detectar señales críticas desciende rápidamente incluso durante la primera media hora cuando el entorno es monótono.

Stack, (1981), menciona que ello puede incrementar la tensión inherente al conocimiento de que un despiste pasajero e incluso un pequeño error pueden tener amplias y desastrosas consecuencias, tanto económicas como de otro tipo. Otros aspectos críticos del control del proceso están relacionados con unas demandas muy especiales de las destrezas mentales. Los operarios trabajan con símbolos, con señales abstractas dispuestas en una serie de instrumentos, y no están en contacto con el producto real de su trabajo.

- **Trabajo a turnos:** Stack, (1981), indica que en el caso del trabajo a turnos, los cambios del ritmo biológico no coinciden necesariamente con las exigencias correspondientes del entorno. En estos casos el organismo puede “acelerarse”, con lo que se produce una activación en un momento en el que el trabajador necesita dormir (por ejemplo, durante el día tras un turno nocturno), y en correspondencia se produce una desactivación durante la noche, cuando es posible que el trabajador tenga que trabajar y estar bien despierto. Se añade a ello otra nueva complicación, ya que las personas que trabajan a turnos suelen vivir en un entorno social que no está pensado para atender a sus necesidades. Por último, aunque no menos importante, hay que señalar que los trabajadores por turnos han de adaptarse muchas veces a cambios regulares o irregulares en las exigencias del entorno, como es el caso de los turnos rotatorios.

Stack, (1981), concluye que en resumen, las exigencias psicosociales del lugar de trabajo moderno son con frecuencia distintas de las necesidades y capacidades de los trabajadores, lo que produce estrés y problemas de salud. En este análisis se ofrece sólo una instantánea de los estresores psicosociales presentes en el trabajo, y de cómo

pueden surgir en el centro de trabajo de hoy esas condiciones no saludables. En las secciones que figuran a continuación se examinan con más detalle los estresores psicosociales con respecto a sus orígenes en los sistemas de trabajo y las tecnologías actuales, y también con respecto a su evaluación y control.

5.3.12. Los factores de riesgo psicosocial

5.3.12.1 Causa y efecto

Hale, M. (1970), menciona que cuando hablamos de RIESGOS PSICOSOCIALES nos referimos a: “Aquellas condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionadas con la organización del trabajo, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que se presentan con capacidad para afectar el desarrollo del trabajo y la salud del trabajador/ a”.

Hale, M. (1970), señala que la complejidad de los factores psicosociales viene dada porque a estas variables del entorno laboral, hay que añadir el conjunto de las percepciones y experiencias del trabajador/a, que actúan como mediadores. Con la puesta en vigor de la Ley 31/1995 de 8 de noviembre de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL), se inició en nuestro país una andadura encaminada a evitar o reducir la siniestralidad laboral. Aún no podemos decir que todas las pequeñas y medianas empresas andaluzas se hayan hecho eco en su justa medida de esta normativa, que obliga a las empresas a proteger la seguridad y salud de los trabajadores y las trabajadoras, evaluando los posibles riesgos en los centros de trabajo.

Hale, M. (1970), menciona que de forma implícita parecería que siempre se ha entendido por riesgos laborales únicamente los físicos, obviando que la salud del trabajador/ a puede estar afectada por otros factores de orden psicológico y/o social, muchas veces tanto o más perjudiciales que los primeros. Recientemente, aunque aún escasas, ya se empiezan a llevar a cabo en las empresas evaluaciones de riesgos psicosociales, lo cual es el primer paso para concienciar en la necesidad de prevenir que ocurran.

Se trata pues, de dar entidad a fenómenos que siempre han existido y defender entre todos, la dimensión biopsicosocial del concepto de salud.

Hale, M. (1970), indica que el efecto de la interacción entre una persona y sus condiciones de trabajo, no se traduce inmediatamente en alteraciones de salud, que serán distintas en función de las características individuales. Cuando hablamos de riesgos psicosociales, estamos haciendo referencia a:

- ✓ Características de la tarea.
- ✓ Estructura de la organización.
- ✓ Características del empleo.
- ✓ Características de la empresa.
- ✓ Organización del tiempo de trabajo

5.3.12.2. Características de la tarea

Bunn, WB. (1985), indica que hace referencia a la cantidad de trabajo, el desarrollo de aptitudes, sencillez/complejidad, monotonía/repetitividad, automatización, ritmo de trabajo, precisión, responsabilidad, iniciativa/ autonomía, formación requerida, aprendizaje de la tarea, prestigio social de la tarea en la empresa. Por carga de trabajo entendemos el conjunto de requerimientos psicofísicos a los que se ve sometida la persona a lo largo de su jornada laboral. Distinguimos entre:

- Carga física: cuando la tarea a realizar exige una actividad muscular.
- Carga mental: cuando el componente principal es de tipo intelectual.

Si el trabajador/a supera el nivel o grado de exigencia de la tarea a realizar, puede sufrir consecuencias negativas, tales como:

- ✓ Síntomas de fatiga.
- ✓ Bajo rendimiento.
- ✓ Insatisfacción creciente.
- ✓ Aumento de los riesgos de accidente.

Cuando el nivel exigido es alto, las consecuencias se traducen en molestias musculoesqueléticas. En la medida en que el trabajo requiera el mantenimiento constante de la atención, va a aparecer Fatiga Mental, cuyas manifestaciones principales son:

- ✓ Disminución de la atención.
- ✓ Pensamiento lento.
- ✓ Disminución de la motivación.

Con una adecuada recuperación, los síntomas desaparecen y se recupera el nivel de atención. Las medidas para prevenir este tipo de situaciones, se orientan hacia:

- ✓ La rotación del puesto de trabajo, o
 - ✓ Descansos adecuados.
- **Las tareas rutinarias y monótonas:** Kidd, P. (1994), indica que exigen un ritmo alto y una elevada concentración y atención, así como poca interacción social. Esto provoca carencia de estimulación, sensación de falta de libertad y apatía en los trabajadores/as del sector textil, agroalimentación y personal de oficina fundamentalmente. En la esfera social, conduce al aislamiento y a un escaso desarrollo de las capacidades personales. Podemos prevenir estas situaciones con un mayor número de descansos pautados y reglados, así como posibilitar la interacción con otros compañeros/as.
 - **El trabajo a destajo o alto rendimiento:** Kidd, P. (1994), señala que también da lugar a un ritmo excesivo de trabajo que puede provocar un esfuerzo superior y largas jornadas laborales, y lo que puede ser más inquietante, es que también puede incitar a renunciar a la seguridad en el trabajo. Las repercusiones que ejerce sobre la salud son: estrés, fatiga e insatisfacción, incidiendo negativamente también en las relaciones sociales y familiares.

Kidd, P. (1994), menciona que las medidas de prevención en este sentido estarían dirigidas a la mejora de las condiciones laborales de estos trabajadores y trabajadoras a través de la ampliación de la Negociación Colectiva y de la protección social (100%), así como incidir en el cumplimiento estricto de la ley. Son los trabajadores y trabajadoras de la tierra, textil y construcción los que más padecen este factor de riesgo.

5.3.13. Estrés laboral

Lehto, MR. (1994), indica que el estrés laboral se define como “El proceso en el que las demandas ambientales comprometen o superan la capacidad adaptativa de un organismo, dando lugar a cambios biológicos y psicológicos que pueden situar a la persona en riesgo de enfermedad”. Se define también como el estado de fatiga física y psicológica de un individuo provocado por el exceso de trabajo, de desórdenes emocionales, ansiedad, miedo, etc.,

Lehto, MR. (1994), menciona que el estrés es un fenómeno cada vez más frecuente y con consecuencias importantes, ya que puede afectar al bienestar físico y psicológico de los trabajadores/as y a su vez, deteriorar la salud de las organizaciones. La magnitud de los problemas relacionados con el estrés va en aumento debido a que el carácter del trabajo ha cambiado radicalmente en las últimas décadas. Tareas de todo tipo, que tradicionalmente requerían fuerza muscular, precisan ahora, muchas veces, un esfuerzo mental motivado en gran medida por la informatización del proceso de producción. Por otro lado, el ritmo de trabajo ha ido incrementándose constantemente, y con un número menor de trabajadores se deben alcanzar los mismos resultados e incluso mayores.

Lehto, MR. (1994), señala que el estrés es el resultado de la adaptación de nuestro cuerpo y nuestra mente al cambio; adaptación que exige un esfuerzo físico, psicológico y emocional. Ahora bien, no siempre las respuestas para hacer frente a las demandas tienen un carácter negativo, ya que muchas veces son necesarias para la supervivencia, y en principio actúan de forma efectiva para permitirnos enfrentarnos a ciertas situaciones de nuestra vida. Lo que hace nocivo al estrés es no descargar adecuadamente la respuesta generada por la adrenalina en situaciones repetitivas y persistentes. Al aumentar el estrés, pueden mejorar los niveles de salud y rendimiento, siempre que no se dé con excesiva frecuencia e intensidad y supere nuestra capacidad de adaptación. Además, el aburrimiento y la falta de estímulo, producto de un grado insuficiente de estrés, también pueden perjudicar nuestra salud. De aquí que se haga la distinción entre:

- **EUSTRESS o estrés “bueno”**, Lehto, MR. (1994), indica que es necesario en nuestra vida cotidiana. Ejerce una función de protección del organismo y gracias a

él podemos progresar en todos los sentidos al producir la estimulación y activación adecuada.

- **DISTRESS o estrés negativo**, Lehto, MR. (1994), menciona que se produce por una excesiva reacción al estrés que se manifiesta en una demanda muy intensa o prolongada de actividad que las personas han de afrontar sin tener los recursos necesarios ni saber muy bien cómo hacerlo. Puede afectarnos física y psicológicamente, por el exceso de energía que se produce y que no se consume.

5.3.13.1. Características de la tarea:

Se incluyen en este apartado todo tipo de exigencias y características del trabajo y de su organización:

- **Sobrecarga de trabajo**. Lehto, MR. (1994), indica que se da cuando el volumen, la magnitud o complejidad de la tarea, y el tiempo disponible para realizarla, están por encima de la capacidad del trabajador/a para responder a esa tarea.
- **Infracarga de trabajo**. Lehto, MR. (1994), indica que aparece cuando el volumen de trabajo está muy por debajo del necesario para mantener un mínimo nivel de activación en el trabajador/a.
- **Infrautilización de habilidades**. Lehto, MR. (1994), indica que surge cuando las actividades de la tarea están por debajo de la capacidad profesional del trabajador/ a.
- **Repetitividad**. Lehto, MR. (1994), señala que se presenta cuando no existe una gran variedad de tareas a realizar, y además éstas son monótonas y rutinarias y / o son repetidas en ciclos de muy poco tiempo.
- **Ritmo de trabajo**. Lehto, MR. (1994), menciona que influye negativamente cuando el tiempo de realización del trabajo está marcado por los requerimientos de la máquina, concediendo la organización poca autonomía al trabajador/ a para adelantar o atrasar un trabajo.
- **Ambigüedad del rol**. Lehto, MR. (1994), indica que se da cuando existe una inadecuada información del trabajador/a sobre su rol laboral y organizacional, lo que conlleva incertidumbre. Hay trabajadores/as que no sabe bien lo que han de hacer, o la forma de hacerlo.

- **Conflicto de rol.** Lehto, MR. (1994), menciona que aparece cuando existen demandas conflictivas, o que el trabajador/a no desea cumplir.
- **Programa de trabajo.** Lehto, MR. (1994), señala que trabajo por turnos, programas de trabajo rígidos, horarios imprevisibles, largas jornadas de trabajo o a horas fuera de lo normal.
- **Relaciones interpersonales en el trabajo.** Lehto, MR. (1994), señala que son negativos el aislamiento social o físico, la poca relación con los superiores, los conflictos interpersonales, y la falta de apoyo social.
- **Inseguridad en el trabajo.** Lehto, MR. (1994), indica que la incertidumbre acerca del futuro en el puesto de trabajo, las contrataciones temporales, y los posibles despidos afectan negativamente.
- **Ausencia de compensaciones.** Lehto, MR. (1994), menciona que un salario inadecuado, inestabilidad laboral. Si la organización dificulta o no ofrece canales claros a las expectativas del trabajador/a de ascender en la escala jerárquica pueden surgir problemas.
- **Falta de participación.** Lehto, MR. (1994), señala que si la empresa restringe o no facilita la iniciativa, la toma de decisiones, y la consulta a los trabajadores/as en temas relativos a su propia tarea como en aspectos del ámbito laboral, se pueden crear situaciones de tensión.
- **Libertad de decisión.** Lehto, MR. (1994), señala que la amplia y estricta supervisión por parte de los superiores, restringiendo el poder de decisión y la iniciativa de los trabajadores/as, y la poca participación en la toma de decisiones influye negativamente en el ambiente laboral.
- **Fallos en la comunicación Vertical u Horizontal;** Lehto, MR. (1994), indica que sobre todo, falta de información sobre los cambios.

5.13.2. Sintomatología y consecuencias del estrés laboral

Watson y Clark, (1984), menciona que se caracteriza por la presencia de un estado de tensión excesiva, en el que se mezcla un cansancio físico y psíquico y, dependiendo del nivel que alcance esa tensión a que se vea sometido, puede llevar al individuo al agotamiento.

Watson y Clark, (1984), menciona que sin embargo, es aspecto que juega un papel esencial y es prácticamente el núcleo principal del estrés es la ansiedad. Siempre que haya estrés, aparecerá la ansiedad.

- **La ansiedad:** Neal, AC. (1992), menciona que es una manifestación efectiva que se caracteriza por el temor ante algo inconcreto y difuso, carente de objeto exterior, en la que el individuo tiene una impresión de indefensión. Esta ansiedad va a provocar una gran alteración de toda la psicología del sujeto, que se manifiesta normalmente, en una serie de vivencias y que se reflejan en:
 - ✓ Una situación que el individuo no puede controlar, que le supera.
 - ✓ Una sensación de incertidumbre, de peligro.
 - ✓ Un miedo ante una amenaza que se hará efectiva en un futuro.
 - ✓ Una angustia y una impotencia ante la espera de un peligro indeterminado.
 - ✓ No hay que olvidar que cierto grado de ansiedad y de tensión es adaptativo, ya que ayuda a enfrentarse a ciertos requerimientos y exigencias concretas de la vida.

Neal, AC. (1992), indica que cuando este proceso de adaptación a la realidad tiene éxito, la tensión que provoca es vivida por el sujeto como motivadora y satisfactoria. Sin embargo, si la ansiedad es muy intensa y/o dura mucho tiempo, se producen manifestaciones físicas importantes, que a la larga, constituyen el núcleo de la patología psicosomática.

5.13.3. El síndrome del quemado o “BURNOUT”

Maslach, C. (1978), indica que al igual que ha ocurrido con el acoso moral y el sexual en el trabajo, también ha existido siempre, y hasta hace pocos años el trabajador/a que tenía estos síntomas se consideraba de forma genérica que estaba estresado (cierto, ya que es una modalidad de estrés), pero hasta que C. Maslach en 1978 le dio una identidad: el término “**burnout**”, fue cuando se consideró que tenía unas características determinadas, frente a otros tipos de estrés laboral, y sobre todo, que afectaba preferentemente a trabajadores/as de ciertos sectores: sanitarios, docentes, personal de

seguridad, servicios sociales, etc., siendo los destinatarios de su tarea personas a los que prestan un servicio asistencial.

Maslach, C. (1978), señala que en base a estas consideraciones, el Síndrome de Burnout se define como: “El desgaste profesional que sufren los trabajadores y trabajadoras de los servicios a personas, debido a unas condiciones de trabajo que exigen altas demandas sociales”. El término SÍNDROME hace referencia al conjunto de síntomas que de modo frecuente se presentan asociados siempre de igual forma, pero que pueden corresponder a diferentes etiologías.

5.13.3. Consecuencias sociales

Maslach, C. (1978), indica que las consecuencias del síndrome de quemado por el trabajo sobre las relaciones interpersonales, se asocian a las actitudes y conductas de carácter negativo, desarrolladas por el sujeto, así como al agotamiento emocional. Este patrón conductual y actitudinal induce a un deterioro de las relaciones y a un aumento de los conflictos interpersonales.

Maslach, C. (1978), muestra que las consecuencias del síndrome no terminan cuando el sujeto deja el trabajo, por el contrario, afectan a su vida privada, pues las actitudes cínicas y de desprecio impactan posteriormente sobre su familia y amigos. El sujeto se muestra en casa irritable e impaciente, se encuentra incapacitado para aislarse de los problemas laborales al llegar a casa y desea estar solo, un problema que la familia debe aprender a manejar, ya que los conflictos constantes pueden derivar en enfrentamientos matrimoniales y en la separación de la pareja, debido al deterioro de las relaciones interpersonales.

5.14. Acoso psicológico o mobbing

Heinz, L. (1991), menciona que “En las sociedades de nuestro mundo occidental altamente industrializado, el lugar de trabajo constituye el último campo de batalla en el que una persona puede matar a otra sin ningún riesgo de llegar a ser procesada ante un tribunal”.

Heinz, L. (1991), señala que Según la “Cuarta Encuesta Europea sobre Condiciones de Trabajo en la Unión Europea” publicada por la Organización Internacional de Trabajo en el año 2006, alrededor del 5% de los trabajadores declara haber sido víctima de violencia, hostigamiento o acoso moral en el puesto de trabajo durante los últimos 12 meses. La posibilidad de sufrir amenazas de violencia física entre los empleados de la educación y de la salud, sextuplica a la de los trabajadores del sector industrial. Se ha observado también un mayor nivel de hostigamiento y acoso moral en las grandes empresas (más de 250 trabajadores/as) y en los sectores de la educación, la salud, hostelería y restauración.

Heinz, L. (1991), indica que en las empresas es fácil encontrar roces o discusiones puntuales entre compañeros y/o superiores e inferiores, pero algo distinto es cuando una persona o un grupo de personas ejercen una

- **Violencia psicológica extrema**, Steve M. (1990), menciona que de forma sistemática, al menos una vez por semana, durante un tiempo prolongado (más de seis meses), sobre otra persona en el lugar de trabajo. En estos casos podemos hablar de mobbing. Este término es el que se suele utilizar en el ámbito de la psicología internacional (del inglés “to mob”: acosar).

Steve M. (1990), establece que en castellano, los términos utilizados para denominarlo son: “acoso moral en el trabajo”, “acoso psicológico en el trabajo”, “psicoterror laboral” y “hostigamiento psicológico en el trabajo”. Los especialistas coinciden en que la violencia psicológica en el trabajo está alcanzando niveles de epidemia. Los chismes malintencionados, el vacío hacia otro compañero/a de trabajo, humillaciones etc., forman parte de este tipo de maltrato.

Heinz, L. (1991), indica que aunque también afecta al sexo masculino, el mayor porcentaje de víctimas son mujeres. Sin embargo, el estudio del Barómetro Cisneros XI “Liderazgo tóxico y Mobbing en la crisis económica”, afirma que, por primera vez, el grupo de hombres supera a las mujeres como víctimas. Según su autor, Iñaki Piñuel, de 2006 a 2009, el mobbing se ha incrementado porque los trabajadores ante la crisis se ven obligados a “tragarse más y los maltratadores lo saben. El “mobbing” es una forma

sofisticada de persecución psicológica que un trabajador/a sufre en su lugar de trabajo. La sofisticación viene dada por las siguientes notas:

- **Sutileza:** no se trata de muestras de agresividad manifiestas.
- **Continuidad en el tiempo:** es un proceso lento de desgaste psicológico.
- **Persigue en última instancia la autoexclusión o el abandono del puesto de trabajo por parte de la víctima,** tras haber sido arrinconada e inutilizada.

Heinz, L. (1991), indica que el acoso psicológico se inicia con una serie de conductas que persiguen calumniar, ofender, ridiculizar y conducir a la víctima al aislamiento del grupo de compañeros/as de trabajo. Con el mantenimiento en el tiempo de esta situación, se busca desestabilizar y destruir psicológicamente a la persona y que ésta abandone de forma voluntaria la empresa. Ésta es su vertiente más dañina. El acoso psicológico en el trabajo se caracteriza por ser una práctica que se apoya en el silencio o la complicidad de los compañeros/as de la víctima. No cuesta imaginar cuáles son los motivos que inducen a estas conductas pasivas: no ser ellos también objeto de esta agresión, no poner en peligro su puesto de trabajo, envidia o resentimiento hacia su compañero, etc.,.

5.14.1. ¿Cómo se puede prevenir?

Elaborando políticas de empresa que, a priori, no permitan que pueda darse este fenómeno. A este respecto el Código de Prácticas de la Comisión Europea propone:

- Edwards, (1988), indica que una declaración de principios por parte de los empresarios comprometiéndose en defender la dignidad de todos sus trabajadores/as, manifestando de forma explícita que no se permitirán las conductas de acoso.
- Edwards, (1988), señala que se definirá qué se entiende por conducta inapropiada. Directores y superiores tienen la obligación de poner en práctica la política contra el acoso sexual.
- Edwards, (1988), menciona que se explicitará el protocolo que deben seguir las víctimas, asegurando seriedad y confidencialidad, así como protección frente a

las posibles represalias. Se indicará a quién y cómo se ha de presentar la denuncia.

- Los trabajadores y trabajadoras sabrán que tienen derecho de queja.
- Recomendación a los mandos de que tomen medidas de no acoso.
- Edwards, (1988), informa que se debe proporcionar formación a mandos y gestores (información legal, habilidades sociales para manejar conflictos, etc.).
- Edwards, (1988), menciona que habrá un repertorio de resoluciones informales (confrontación directa entre las partes con un intermediario) y formales (investigación formal del asunto y la imposición final de sanciones si se confirma la existencia de acoso).

Edwards, (1988), indica que se recomienda que se asigne a una persona para ofrecer consejo y asistencia y participar en la resolución de los problemas, tanto en los procedimientos formales como informales. La aceptación de tales funciones debe ser voluntaria y se aconseja que exista acuerdo en su nombramiento por parte de representantes sindicales y trabajadores/as. A la persona designada se le formará específicamente en sus nuevas funciones y se le asignarán los recursos necesarios para desempeñar su tarea.

- Las normas disciplinarias han de recoger claramente las conductas de acoso y sus correspondientes sanciones.

6. HIPÓTESIS

6.1 Hipótesis general

Mediante la evaluación de los riesgos psicosociales relacionados con la carga laboral, se podrá proponer y aplicar medidas preventivas para precautelar la salud mental de los integrantes del área administrativa, del distrito de salud 02D03, Chimbo-San Miguel.

6.2 Hipótesis específicas

- Realizar el análisis bibliográfico sobre los factores de riesgo laboral y salud mental se podrá conocer los conceptos y comprender la teoría escrita sobre el tema de estudio y distrito de salud 02D03, Chimbo-San Miguel,

- Evaluar los factores de riesgo psicosocial (exceso de trabajo, carga laboral excesiva, condiciones de trabajo adversas, malas relaciones personales), con los trabajadores en el área administrativa permitirá determinar la incidencia en su bienestar y salud física, psíquica y social.
- Las medidas preventivas que se adopten (pausas activas, deportes, sociabilización, eventos sociales). permitirán mejorar las condiciones de riesgo psicosocial en los trabajadores e instalaciones del distrito de salud O2dO3

7.1. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE	DESCRIPCIÓN	CARACTERÍSTICAS	CATEGORÍA/ESCALA	INDICADOR
Independiente Evaluación de la seguridad laboral	Riesgos Psicosociales relacionados con la carga laboral en el área administrativa “Distrito de salud O2DO2”.	Riesgo psicosocial laboral y sintomatológico de salud mental. Bienestar o a la salud (física, psíquica o social). Condiciones de riesgo psicosocial	Cualitativa Cuantitativa	Número de accidentes de trabajo Número de días de falta o atraso de personal Nivel eficacia laboral
Dependiente Medidas preventivas para reducir los riesgos psicosociales	Acciones concretas de cambio en la gestión de	Estándares de control de riesgos	Cualitativa Cualitativa	Número de accidentes de trabajo Número de días de falta o atraso de personal Nivel eficacia laboral

7.2 Operacionalización de la Hipótesis de Graduación Específica 1.

VARIABLE	CONCEPTO	CATEGORÍA	INDICADOR	TECNICA INSTRUMENTO E
Independiente Evaluación de factores de riesgo psicosocial	Estimación de los factores que determinan trastornos Psicosociales debido a la carga laboral	Gestión de Talento Humano Habilidades directivas Factores de riesgo psicosocial	Conductas anormales Número de incidencias Dificultad para conciliar el sueño Medida de Stress laboral	Técnica: Observación Test Encuesta Instrumentos Ficha de Cotejo Cuestionarios
Dependiente Determinación de realidad actual	Resumen de factores anormales que deben ser observados	Gestión de Talento Humano Factores de riesgo psicosocial	Conductas anormales Dificultad para conciliar el sueño Medida de Stress laboral	Resumen Ficha de resumen

7.3. Operacionalización de la Hipótesis de Graduación Específica 2.

VARIABLE	CONCEPTO	CATEGORIA	INDICADOR	TECNICA E INSTRUMENTO
Independiente: Las medidas preventivas para mejorar las condiciones de riesgo psicosocial	Acciones concretas para mejorar la calidad laboral y la salud psicosocial de trabajadores	Gestión de Talento Humano Habilidades directivas Factores de riesgo psicosocial	Número de medidas Condiciones de implementación Presupuesto	Análisis Formulación de estándares Entrevista Encuesta Test
Dependiente: Salud ocupacional	Estado general del individuo en condiciones laborales mejoradas	Gestión de Talento Humano Factores de riesgo psicosocial	Número de incidencias Faltas al trabajo	Correlación Comparativos de incidencias y mejora general

8. METODOLOGÍA

8.1 Tipo de Investigación.

8.1.1. Investigación cuasi experimental:

La investigación cuasi experimental es aquella en la que existe una ‘exposición’, una ‘respuesta’ y una hipótesis para contrastar, pero no hay aleatorización de los sujetos a los grupos de tratamiento y control, o bien no existe grupo control propiamente dicho. Por lo tanto, es un tipo de investigación que comparte gran parte de las características de un experimento, pero las comparaciones en la respuesta de los sujetos se realizan entre **grupos ‘no equivalentes’**, es decir, grupos que se pueden diferenciar en muchos otros aspectos además de la ‘exposición’. La principal dificultad será llegar a diferenciar los efectos específicos del tratamiento (‘exposición’) de aquellos efectos inespecíficos que se derivan de la falta de comparabilidad de los grupos al inicio y durante el estudio, lo que compromete la validez interna del estudio. En el caso de que no exista grupo control, no se podrá asegurar que los cambios aparecidos sean debidos a la propia intervención, o a otras intervenciones o factores no controlados. Entre los efectos que hay que tener en cuenta debido a todas estas circunstancias cabe destacar:

- **Efecto Hawthorne:** respuesta inducida por el conocimiento de los participantes de que se les está estudiando.
- **Efecto placebo:** la respuesta que se produce en una persona enferma como consecuencia de la administración de un tratamiento, pero que no puede considerarse como un efecto específico del mismo.
- **Regresión a la media:** la tendencia de los individuos que tienen un valor muy elevado de una variable a obtener valores más cercanos a la media de la distribución cuando la misma variable se mide por segunda vez o de forma repetida en el tiempo.
- **Evolución natural:** cuando el curso habitual de una enfermedad tiende hacia su resolución, los esfuerzos terapéuticos pueden coincidir con la mejoría observada, pero no ser su causa.

El diseño más habitual de este tipo de investigación es el **estudio antes-después** (o pre-post) de un sólo grupo o con grupo de control no equivalente. Este tipo de diseño se basa en la medición y comparación de la variable respuesta antes y después de la exposición del sujeto a la intervención experimental. Los diseños antes-después con un sólo grupo permiten al investigador manipular la exposición, pero no incluyen un grupo de comparación. Cada sujeto actúa como su propio control.

- Por el lugar: la investigación se considerara de campo ya que será realizada en las instalaciones del área administrativa del distrito de salud 02D03, Chimbo-San Miguel.

8.2 Diseño de la Investigación.

En la investigación planteada se trabajará con un grupo de trabajadores del área administrativa del distrito de salud 02D03, Chimbo-San Miguel, por lo tanto se considerara un diseño de la investigación del tipo correlacional y explicativa.

8.3 Población.

La población se encuentra conformada por el universo de trabajadores del área administrativa del distrito de salud 02D03, Chimbo-San Miguel y que está conformada por 37 personas que cumplen diferentes funciones.

8.4. Métodos de Investigación

Los métodos a utilizarse en la presente investigación se describen a continuación:

- **Método de la observación científica:** La observación científica como método consiste en la percepción directa del objeto de investigación. La observación investigativa es el instrumento universal del científico. La observación permite conocer la realidad mediante la percepción directa de los objetos y fenómenos. La observación, como procedimiento, puede utilizarse en distintos momentos de una investigación más compleja: en su etapa inicial se usa en el diagnóstico del problema a investigar y es de gran utilidad en el diseño de la investigación. En el transcurso de la investigación puede convertirse en procedimiento propio del método utilizado en la comprobación de

la hipótesis. Al finalizar la investigación la observación puede llegar a predecir las tendencias y desarrollo de los fenómenos, de un orden mayor de generalización. Mediante la observación se recoge la información de cada uno de los conceptos o variables definidas en la hipótesis de trabajo, en el modelo. Cuando esto se cumple decimos que existe validez en la observación.

- **Inductivo:** sirve para analizar las actividades de los trabajadores en el área administrativa del hospital y los riesgos a los que pueden estar sometidos, para establecer actuaciones investigativas para eliminar o disminuir los mismos atacando a la fuente, al medio o al trabajador. Es un modo de razonar que nos lleva: De lo particular a lo general y De una parte a un todo. Para una mejor estructuración del procedimiento del método inductivo se sigue los siguientes pasos: Observación, Experimentación, Comparación Abstracción y Generalización
- **Deductivo:** Es un tipo de razonamiento que nos lleva: De lo general a lo particular. De lo complejo a lo simple. Es lo contrario del exterior. Estudia un fenómeno o problema desde el todo hacia las partes, es decir analiza el concepto para llegar a los elementos de las partes del todo. Entonces diríamos que su proceso es sintético analítico.

8.5 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

Algunas de las técnicas mediante las cuales se puede recopilar información en un estudio cuasi experimental son las pruebas estandarizadas, las entrevistas, las observaciones, etc. Se empleara en la medida de lo posible la preprueba, es decir, una medición previa a la aplicación del tratamiento, a fin de analizar la equivalencia entre los grupos.

- **LA ENTREVISTA:** será una conversación dirigida, con un propósito específico y que usará un formato de preguntas y respuestas. Se establecerá así un diálogo, pero un diálogo peculiar, asimétrico, donde una de las partes buscará recoger informaciones y la otra se nos presenta como fuente de estas informaciones. Una entrevista será un dialogo en el que la persona (entrevistador), generalmente un periodista hace una serie de preguntas a otra persona (entrevistado), con el fin de conocer mejor sus ideas, sus sentimientos su forma de actuar.

- **OBSERVACIÓN:** La observación será otra técnica útil para el analista en su proceso de investigación, consistirá en observar a las personas cuando efectúan su trabajo. La observación es una técnica de observación de hechos durante la cual el analista participa activamente actúa como espectador de las actividades llevadas a cabo por una persona para conocer mejor su sistema. El propósito de la observación es múltiple, permite al analista determinar que se está haciendo, como se está haciendo, quien lo hace, cuando se lleva a cabo, cuánto tiempo toma, donde se hace y porque se hace.
- **ENCUESTA:** Una encuesta es un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa de la población o instituciones, con el fin de conocer estados de opinión o hechos específicos. Las encuestas tienen por objetivo obtener información estadística indefinida, mientras que los censos y registros vitales de población son de mayor alcance y extensión. Este tipo de estadísticas pocas veces otorga, en forma clara y precisa, la verdadera información que se requiere, de ahí que sea necesario realizar encuestas a esa población en estudio, para obtener los datos que se necesitan para un buen análisis. Este tipo de encuesta abarca generalmente el UNIVERSO de los individuos en cuestión.
- Otro tipo de Encuestas es Encuestas por Muestreo en donde se elige una parte de la población que se estima representativa de la población total. Debe tener un diseño muestral, necesariamente debe tener un marco de donde extraerla y ese marco lo constituye el censo de población. La encuesta (muestra o total), es una investigación estadística en que la información se obtiene de una parte representativa de las unidades de información o de todas las unidades seleccionadas que componen el universo a investigar. La información se obtiene tal como se necesita para fines estadístico-demográficos.

8.6 Técnicas y procedimientos para el análisis de resultados

Para el análisis de la información recopilada por las entrevista se utilizara la estadística descriptiva que comprende

Medidas de tenencia central

- Media

- Mediana
- Moda

Medidas de dispersión

- Varianza.
- Desviación estándar

9. RECURSOS HUMANOS Y FINANCIEROS.

CONCEPTO	RUBRO
Logística y viáticos	1700
Encuestas, observaciones y entrevistas	220
Útiles de escritorio	130
Empastados	60
Impresiones y anillados	120
Alquiler de equipos para medir riesgos	240
Imprevistos	281,7
Total	2751,7

10. CRONOGRAMA.

FECHA ACTIVIDADES	Septiembre 2016			Octubre 2016			Noviembre 2016			Diciembre 2016			Enero 2017	
Estructura del Plan y Aprobación														
Aplicación de metodología														
Tabulación de datos														
Comprobación de Hipótesis														
Elaboración de la metodología														
Revisión borrador														
Revisión Documento Final														
Presentación de la investigación														

11. MARCO LÓGICO.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS
Formulación del problema	Objetivo general	Hipótesis general
¿La evaluación de los riesgos psicosociales relacionados con la carga laboral permitirá la implementación de medidas preventivas, para mitigar los efectos negativos sobre la salud y eficiencia laboral del personal que trabaja en el área Administrativa, del distrito de salud 02D03, del cantón Chimbo-San Miguel?	Evaluar los riesgos psicosociales relacionados con la carga laboral en el área Administrativa, del distrito de salud 02D03, Chimbo-San Miguel, a fin de implementar las medidas preventivas.	Mediante la evaluación de los riesgos psicosociales relacionados con la carga laboral, se podrá proponer y aplicar medidas preventivas para precautelar la salud mental de los integrantes del área administrativa, del distrito de salud 02D03, Chimbo-San Miguel.
Problemas derivados	Objetivos específicos	Hipótesis específicas
¿ Qué factores se pueden analizar y describir los elementos que implican riesgos laborales y de salud mental en un hospital?	Analizar y describir los elementos que implican riesgos laborales y de salud mental en un hospital.	Mediante el análisis de la literatura sobre los factores de riesgo laboral y salud mental se podrá conocer los conceptos y comprender la teoría escrita sobre el tema de estudio y distrito de

<p>¿Al describir y analizar la presencia de riesgos psicosociales laborales y sintomatológicos por jornadas de trabajo agotador, se conseguirá determinar alternativas para prevenir el alto nivel de stress, que repercute en la salud mental, de los trabajadores del distrito de salud 02D03, Chimbo-San Miguel?</p> <p>¿Al Conocer las condiciones de riesgo psicosocial en los trabajadores e instalaciones del distrito de salud 02D03, Chimbo-San Miguel, se logrará crear, divulgar y establecerán medidas preventivas para liberar el stress, ante una determinada condición psicosocial adversa?</p>	<p>Describir y analizar la presencia de riesgo psicosocial laboral y sintomatología de salud mental en trabajadores del distrito de salud 02D03, Chimbo-San Miguel, que están expuestos, jornadas de trabajo agotador, con un alto nivel de stress.</p> <p>Establecer medidas preventivas para mejorar las condiciones de riesgo psicosocial en los trabajadores e instalaciones del distrito de salud 02D03, Chimbo-San Miguel</p>	<p>salud 02D03, Chimbo-San Miguel,</p> <p>Evaluar los factores de riesgo psicosocial en los trabajadores en el área administrativa permitirá determinar la incidencia en su bienestar y salud física, psíquica y social.</p> <p>Las medidas preventivas que se adopten permitirán mejorar las condiciones de riesgo psicosocial en los trabajadores e instalaciones del distrito de salud 02d03.</p>
--	---	--

12. BIBLIOGRAFÍA

1. BENCKO, V, G UNGVÁRY. 1994. Risk assessment and environmental concerns of industrialization: A central European experience. En *Occupational Health and National Development*, dirigido por J Jeyaratnam y KS Chia. Singapur: World Science.
2. BIRD, FE, GL GERMAIN. 1990. *Practical Loss Control Leadership*. Georgia: Institute Publishing Division of the International Loss Control Institute.
3. BUNN, WB. 1985. *Industrial Medical Surveillance Programmes*. Atlanta: Centers for Disease Control (CDC).
4. HASLE, P, S SAMATHAKORN, C VEERADEJKRIENGKRAI, C CHAVALITNITIKUL, AND J TAKALA. 1986. *Survey of working conditions and environment in small-scale enterprises in Thailand, NICE project*. Informe técnico núm. 12. Bangkok: NICE/UNDP/OIT.
5. HAUSS, F. 1992. *Health promotion for the crafts*. Dortmund: Forschung FB 656.
6. HUUSKONEN, M, K RANTALA. 1985. *Work Environment in Small Enterprises in 1981*. Helsinki: Kansaneläkelaitos.
7. NEAL, AC, FB WRIGHT. 1992. *The European Communities' Health and Safety Legislation*. Londres: Chapman & Hall.
8. NEWKIRK, WL. 1993. *OCCUPATIONAL HEALTH SERVICES*. Chicago: American Hospital Publishing. Niemi, J, J Heikonen, V Notkola, K Husman. 1991. An intervention programme to promote improvements of the work environment in small enterprises: Functional adequacy and effectiveness of the intervention model. *Työ ja ihminen* 5:361-379.

9. CHINA DAILY. 1994. New sectors opened to lure foreign investment. 18 de mayo.
10. WATSON Y CLARK. 1984, recuperado del sitio web
http://psych.colorado.edu/~carey/reprintPDFs/pdfs/watson_PosNegAff.pdf
1984.
11. HEINZ LEYMANN. 1991, recuperado del sitio web
<http://www.kwesthues.com/e-LeymannEJWOP1996.pdf> 1991.
12. CHAYA S. PIOTRKOWSKI, 1991, recuperado del sitio web
https://www.princeton.edu/futureofchildren/publications/docs/09_01_05.pdf
1991.

Anexo 2. Matriz de consistencia

FORMULACION DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	CONCLUSIONES	VARIABLES	DIMENSION E INDICADORES	METODOLOGÍA
¿Mediante la evaluación de los riesgos psicosociales relacionados con la carga laboral, se podrá proponer y aplicar medidas preventivas para precautelar la salud mental de los integrantes del área administrativa, del distrito de salud 02D03, Chimbo-San Miguel.?	Evaluar los riesgos psicosociales relacionados con la carga laboral en el área Administrativa, del Distrito de Salud 02D03, Chimbo-San Miguel, para la implementación de medidas preventivas.	Mediante la evaluación de los riesgos psicosociales relacionados con la carga laboral, se podrá proponer y aplicar medidas preventivas para precautelar la salud mental de los integrantes del área administrativa, del distrito de	Se realizó la evaluación de los riesgos psicosociales relacionados con la carga laboral en el área Administrativa, del Distrito de Salud 02D03, Chimbo-San Miguel, para la implementación de medidas preventivas, con la aplicación de 4 metodologías	<p>Variable independiente</p> <p>Evaluación de los riesgos psicosociales</p> <p>Variable dependiente</p> <p>Carga laboral</p>	<p>DIMENSIÓN</p> <p>Requerimientos psicofísicos</p> <p>INDICADOR</p> <p>✓ Número de accidentes de trabajo</p> <p>✓ Número de días de falta o atraso de personal</p> <p>✓ Nivel eficacia laboral</p>	<p>✓ Observación Científica</p> <p>✓ Inductivo</p> <p>✓ Deductivo</p>

		salud 02D03, Chimbo-San Miguel.	validadas por el INSHT, sin registrarse riesgos no controlados dentro del área analizada.			
PROBLEMAS DERIVADOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICAS	CONCLUSIONES	VARIABLES	DIMENSION E INDICADORES	METODOLOGÍA
¿A través de la bibliografía consultada podremos conocer los factores de riesgo y salud mental existente en el distrito de salud 02D03, Chimbo-San Miguel, para así proponer y aplicar medidas	Describir y analizar la presencia de riesgo psicosocial laboral y sintomatología de salud mental en trabajadores del Distrito de Salud 02D03, Chimbo-San	A través de la bibliografía consultada podremos conocer los factores de riesgo y salud mental existente en el distrito de salud 02D03, Chimbo-San Miguel, para así	Se realizó un análisis de los riesgos psicosociales más representativos (es decir que presentaron un nivel de riesgo más elevado) dentro del área administrativa del Distrito de Salud 02D03,	Independiente Riesgo y Salud	DIMENSIÓN Riesgos Psicológicas INDICADOR ✓ Número de accidentes de trabajo ✓ Número de días de falta o atraso de personal	✓ Observación Científica ✓ Inductivo ✓ Deductivo

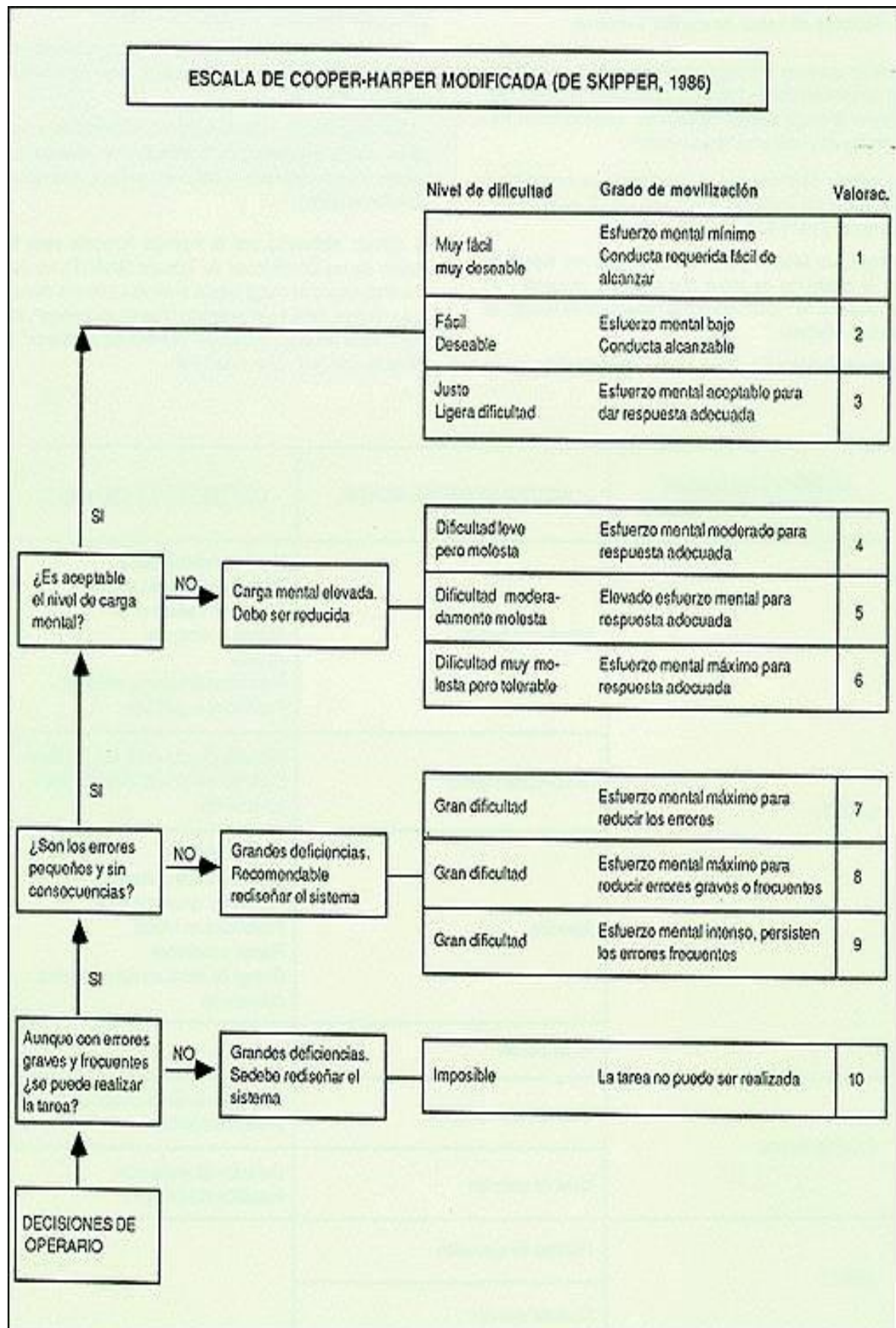
preventivas?	Miguel, que están expuestos, jornadas de trabajo agotador, con un alto nivel de stress.	proponer y aplicar medidas preventivas.	Chimbo-San Miguel, relacionados principalmente con la carga laboral y mental y que pudieran desencadenar problemas de estrés, sin registrarse riesgos que precisen de actuaciones inmediatas.		✓ Nivel eficacia laboral	
¿El análisis de los factores de riesgo psicosocial (exceso de trabajo, carga laboral excesiva, condiciones de	Conocer cuáles son los factores de riesgo psicosocial en los trabajadores del área	El análisis de los factores de riesgo psicosocial (exceso de trabajo, carga	Se formuló medidas de mejora de las condiciones laborales frente a los riesgos psicosociales más	Independiente Riesgo psicosocial	DIMENSIÓN Riesgo psicosocial INDICADOR ✓ Conductas	✓ Observación Científica ✓ Inductivo ✓ Deductivo

<p>trabajo adversas, malas relaciones personales), del área administrativa, permitirá determinar la incidencia en su bienestar y salud física, psíquica y social.?</p>	<p>administrativa del Distrito de Salud 02D03, Chimbo-San Miguel, que tienen la capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo.</p>	<p>laboral excesiva, condiciones de trabajo adversas, malas relaciones personales), del área administrativa, permitirá determinar la incidencia en su bienestar y salud física, psíquica y social.</p>	<p>representativos del área administrativa del Distrito de Salud 02D03, Chimbo-San Miguel, para lo cual se verifico la justificación económica de la implementación de las medidas, registrándose que el presupuesto requerido no excede el presupuesto destinado para mejoras, por lo cual las medidas de control pueden ser aplicadas.</p>		<p>anormales</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Número de incidencias ✓ Dificultad para conciliar el sueño ✓ Medida de Stress laboral 	
--	---	--	--	--	--	--

<p>¿Las medidas preventivas que se adopten (pausas activas, deportes sociabilización, eventos sociales) permitirán mejorar las condiciones de riesgo psicosocial en los trabajadores e instalaciones del distrito de salud 02D03?</p>	<p>Analizar las condiciones de riesgo psicosocial en los trabajadores e instalaciones del Distrito de Salud 02D03, Chimbo-San Miguel, con la finalidad de crear medidas preventivas como serían las pausas activas, prácticas de deporte entre los integrantes del área administrativa,</p>	<p>Las medidas preventivas que se adopten (pausas activas, deportes sociabilización, eventos sociales) permitirán mejorar las condiciones de riesgo psicosocial en los trabajadores e instalaciones del distrito de salud 02D03</p>	<p>Se realizó la comparación entre las medias del nivel de riesgo general (establecido en base al nivel de atención de los riesgos) obtenidos por medio de las 4 metodologías, registrándose que no existen diferencias estadísticas entre las medias de cada metodología, por lo cual el nivel de riesgo en promedio fue igual a 2, es decir, que del área</p>	<p>Independiente: Medidas preventivas</p>	<p>DIMENSIÓN ✓ Gestión de Talento Humano ✓ Habilidades directivas ✓ INDICADOR ✓ Número de medidas ✓ Condiciones de implementación</p>	<p>✓ Observación Científica ✓ Inductivo ✓ Deductivo</p>
---	---	---	---	--	---	---

	capacitaciones para liberar el stress, entre otras ante una determinada condición psicosocial adversa.		administrativa del Distrito de Salud 02D03, Chimbo-San Miguel no existen riesgos no controlados, no obstante, se pueden aplicar mejoras con el respaldo o justificativo económico y técnico.			
--	--	--	--	--	--	--

Anexo 3. Escala de Cooper Harper modificada.



Anexo 4. Factores y criterios de evaluación analítica de un puesto de trabajo

CONCEPCION DEL PUESTO		Altura - alejamiento		1	
		Alimentación - Evacuación		2	
		Aglomeración - Accesibilidad		3	
		Mandos - Señales		4	
Factor Seguridad		A	Seguridad		5
Factores Ergo-nómicos	Entorno Físico	B	Ambiente térmico		6
			Ambiente sonoro		7
			Iluminación artificial		8
			Vibraciones		9
			Higiene ambiental		10
			Aspecto del puesto		11
	Carga Física	C	Postura principal		12
			Postura más desfavorable		13
			Esfuerzo de trabajo		14
			Postura de trabajo		15
			Esfuerzo de manutención		16
			Postura de manutención		17
	Carga Mental	D	Operaciones mentales		18
Nivel de atención			19		
Factores Psicológicos y Sociológicos	Autonomía	E	Autonomía individual		20
			Autonomía de grupo		21
	Relaciones	F	Relaciones independientes del trabajo		22
			Relaciones dependientes del trabajo		23
	Repetitividad	G	Repetitividad del ciclo		24
	Contenido del trabajo	H	Potencial		25
			Responsabilidad		26
			Interés del trabajo		27

NIVEL	SIGNIFICADO GENERAL
5	Muy penoso o muy peligroso. A mejorar con prioridad
4	Penoso o peligroso a largo plazo. A mejorar
3	Aceptable. Mejorar si es posible
2	Satisfactorio
1	Muy satisfactorio

Anexo 5. Método de LEST

METODO EVALUACION CONDICIONES DE TRABAJO	INDICES DE CARGA MENTAL	CRITERIOS DE EVALUACION
L.E.S.T.	Apremio de tiempo	Modo de remuneración Tiempo de entrar en ritmo Trabajo en cadena o no Atrasos a recuperar Pausas Posibilidad detener la máquina Posibilidad ausentarse
	Complejidad-rapidez	Duración del ciclo/nº de operaciones Duración del ciclo/nº de elecciones conscientes
	Atención	Nivel de atención Continuidad de la atención Posibilidad desviar la vista Posibilidad de hablar Riesgo accidentes Riesgo de deterioro del producto o del material
	Minuciosidad	
Perfil del puesto	Operaciones mentales	Densidad de las operaciones Presión del tiempo
	Nivel de atención	Duración de la atención Precisión del trabajo
ANACT	Rapidez de ejecución	
	Nivel de atención	

Anexo 6. Indicadores de los distintos métodos de evaluación

	INDICADORES	
EVALUACION DE LAS ALTERACIONES FISIOLÓGICAS	Actividad: cardíaca ocular cortical respiratoria	
EVALUACION DE LAS ALTERACIONES PSICOLÓGICAS	Psico-motoras	- rapidez de reacción - coordinación de movimientos
	Mentales	- atención - memoria - concentración
EVALUACION DEL COMPORTAMIENTO	<p><i>Método de la doble tarea</i></p> <p>Consiste en presentar estímulos independientes de la tarea que se está realizando. En la medida que la tarea principal exige un nivel mayor de atención se disminuye la respuesta a los estímulos secundarios.</p>	
	<p><i>Evaluación objetiva de la variación del comportamiento</i></p> <p>Al aumentar la fatiga, el individuo intenta variar de método operatorio para adaptarse a la situación. Por ello el análisis de las variaciones de los métodos operacionales suele utilizarse como indicador para la evaluación de la fatiga mental.</p>	
	<p><i>Evaluación subjetiva de la fatiga</i></p> <p>En cuanto que la sensación de fatiga vivida condiciona el comportamiento humano es necesario también valorarla convenientemente a través de entrevistas o cuestionarios.</p>	

Anexo 7. Oficio de autorización



Dirección Distrital N.- 02D03 Chimbo -San Miguel



San Miguel, 5 de octubre del 2016

Doctor
PATRICIO GUERRERO CASTILLO

Presente

De mi consideración:

Pongo en su conocimiento que esta Dirección procede a autorizar la realización de la Tesis previo a la Obtención de grado de Magister en Seguridad Industrial mención en prevención de Riesgos y Salud Ocupacional, con el Tema Evaluación de los Riesgos Psicosociales relacionados con la carga Laboral en el Área Administrativa en el Distrito 02D3 Chimbo-San Miguel- Salud, como para la implementación de Medidas Preventivas.

Particular que pongo en su conocimiento.

Atentamente,



DR. MARCO SALGADO

DIRECTOR DEL HOSPITAL BASICO SAN MIGUEL



Anexo 8. Ejemplo de Historia Clínica

HISTORIA CLINICA

Datos de Identificación

Nombre: NN.

Edad: 45 Años.

Fecha de Nacimiento: 22 de Marzo de 1970 Chillanes.

Cedula de Identidad: 0914090295.

Estado Civil: Casado.

Instrucción: Superior- Médico.

Ocupación: Médico

Domicilio: Caluma.

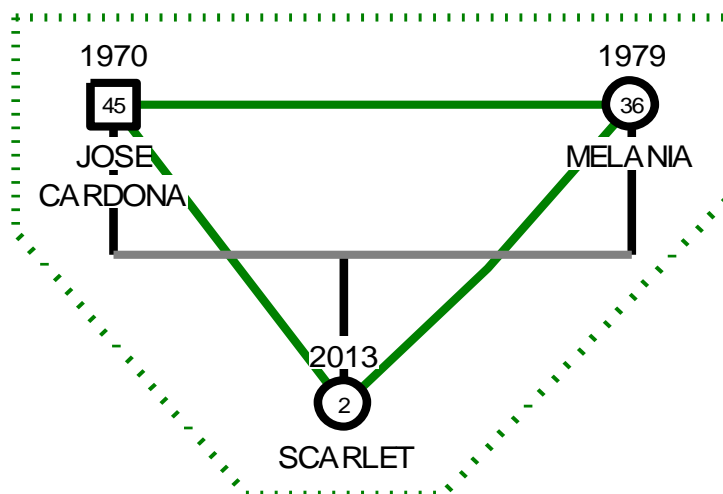
MC: Paciente acude a consulta psicológica derivado por el médico ocupacional.

S: Paciente refiere que aproximadamente dos años sufre de una aneurisma cerebral, el mismo que menciona estaba ligado a situación de estrés en el trabajo, menciona que fue intervenido quirúrgicamente, que meses posterior a la operación presentaba dificultades en las funciones cognitivas (Memoria- Atención), refiere que mantuvo un tratamiento con especialistas, los mismos que mantiene hasta la actualidad, como antecedente menciona que por el evento suscitado los especialistas le recomendaron no enfrentar situaciones de estrés por lo que se consideró el cambio de lugar de trabajo y mantiene al momento carnet de discapacidad física.

Actualmente menciona que el tiempo de cambio de trabajo ha culminado por lo que debe reintegrarse a su anterior trabajo, situación que le ha generado desesperación, cefaleas, angustia y preocupación sobre su estado de salud dado que las condiciones de trabajo no serían favorables para su estado de salud, tomando las consideraciones geográficas y climáticas de la localidad.

En el ámbito familiar refiere mantener buena relación y comunicación con su pareja y con su hija y que las condiciones de su actual trabajo han aportado de manera significativa en la recuperación de su salud

FAMILIOGRAMA:



O: Paciente consciente, orientado en tiempo espacio y persona, eumnésico, normoproséxico, en pensamiento en curso y estructura normal en contenido se evidencia preocupación sobre cambio de trabajo y estado de salud, lenguaje fluido y coherente, colaborador y sensopercepciones sin alteración aparente.

A: Paciente presenta Reacción a Estrés Agudo (F43.0)

Conclusiones:

- Paciente presenta Reacción a Estrés Agudo el mismo que se encuentra ligado a la posibilidad de cambio laboral lo que ha generado sintomatología anteriormente descrita.
- Se ha iniciado proceso psicoterapéutico y se emplea técnicas como Relajamiento Muscular y Psicoeducación.

Recomendaciones:

- Se sugiere que el paciente se mantenga en su lugar actual de trabajo debido a las condiciones favorables para su salud, las mismas que ayudaran a su recuperación integral.
- Continuar tratamiento psicológico para trabajar en la disminución de la sintomatología presente.

Ps. Cl. Deyci Núñez Villalva

Datos de Identificación

Nombre: Gladys Alicia González Paredes.

Edad: 55 Años.

Fecha de Nacimiento: 22 de Marzo de 1959 Guaranda.

Cedula de Identidad: 0200577427.

Estado Civil: Viuda.

Instrucción: Superior- Ing. Contabilidad y Auditoría.

Ocupación: Financiera

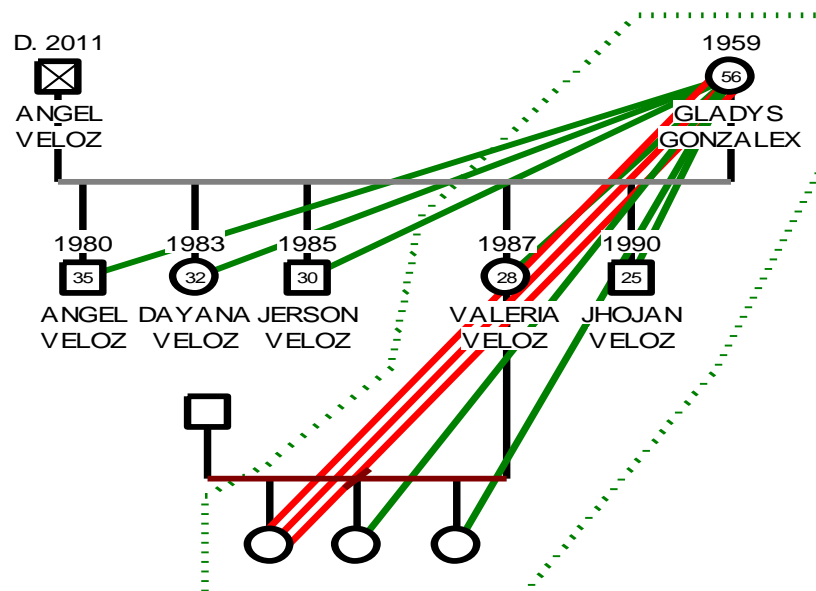
Domicilio: Chimbo Barrio San José.

MC: Paciente acude a consulta psicológica derivada por el médico ocupacional.

S: Paciente refiere que aproximadamente dos meses posterior a dificultades mantenidas en su trabajo empieza a experimentar sintomatología depresiva menciona sentirse triste, llanto fácil, dolores permanentes de cabeza, tensión muscular, dificultad para conciliar el sueño, disminución del apetito, baja autoestima, pérdida de peso, desinterés en el trabajo, mala relación con sus compañeros de trabajo. En el área familiar refiere como antecedente el fallecimiento de su esposo hace aproximadamente cuatro años situación que generó sintomatología depresiva la misma que ha sido trabajada, procreo cinco hijos con los mismos al momento mantiene un buen vínculo afectivo y una adecuada comunicación.

Comenta que su principal preocupación es su salud por lo que ha visitado algunos médicos dentro de ellos un neurólogo quien no encontró ninguna afectación y como recomendación sugiere terapia psicológica, menciona que como alternativa renuncia al cargo que actualmente posee el mismo que ha sido negado.

FAMILIOGRAMA:



O: Paciente consciente, orientada, eumnésica, normoproséxica, en pensamiento en curso y estructura normal en contenido se evidencia ideas repetitivas de conflicto laborales, lenguaje fluido y coherente, labilidad emocional y sensopercepciones sin alteración aparente.

A: Paciente presenta Episodio Depresivo Leve (F32.0)

Conclusiones:

- Paciente presenta Episodio Depresivo Leve el mismo que se encuentra ligado al clima laboral lo que ha generado sintomatología anteriormente descrita.
- Se ha iniciado proceso psicoterapéutico y se emplea técnicas como Reestructuración Cognitiva, Terapia Racional Emotiva y Relajamiento Muscular.

Recomendaciones:

- Se sugiere que la paciente sea reubicada de su cargo actual a uno de menor tensión dado que es la causa principal de su afectación a nivel emocional, la misma que ayudara a su recuperación integral.
- Continuar tratamiento psicológico para trabajar en la disminución de la sintomatología presente.

Ps. Cl. Deyci Núñez Villalva
Psicóloga Clínica Centro de Salud San Miguel

Anexo 9. Registro fotográfico



Fuente: archivo fotográfico del autor



Fuente: archivo fotográfico del autor



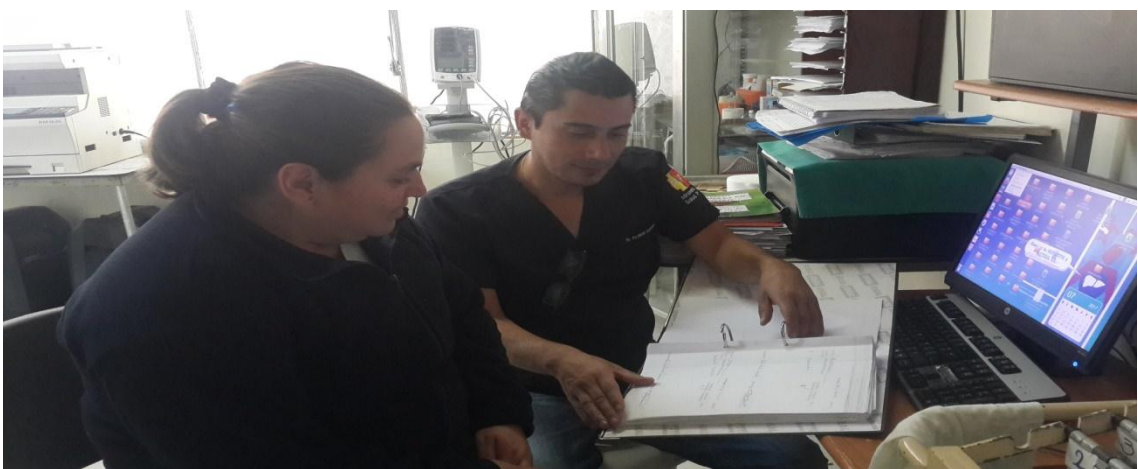
Fuente: archivo fotográfico del autor



Fuente: archivo fotográfico del autor



Fuente: archivo fotográfico del autor



Fuente: archivo fotográfico del autor



Fuente: archivo fotográfico del autor



Fuente: archivo fotográfico del autor



Fuente: archivo fotográfico del autor