



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL

**Facultad de Ingeniería en Mecánica y Ciencias de la
Producción**

**“Evaluación de los riesgos psicosociales en los trabajadores
de una empresa de Call Center ubicada en la ciudad de
Guayaquil”.**

PROYECTO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del Título de:

**MAESTRÍA EN GERENCIA EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL
TRABAJO**

Presentada por:

Nelly Alexandra Pihuave Jaime

GUAYAQUIL – ECUADOR

Año: 2021

AGRADECIMIENTO

A Dios, a mis padres, a mi hijo Matheo, y a mi hermana que siempre han estado presentes en mi vida motivándome a seguir con mis estudios, a Patricio por su apoyo y amor incondicional, a mi director de proyecto, el MSc. Cristian Arias Ulloa por su guía, ayuda, por su tiempo y paciencia para la realización del presente proyecto.

DEDICATORIA

Este proyecto está dedicado a Dios y a todas las personas que me han brindado su confianza y apoyo durante mi vida profesional.

TRIBUNAL DE TITULACIÓN

**Ángel Ramírez M., Ph.D.
DECANO DE LA FIMCP
PRESIDENTE**

**Cristian Arias U., MSc.
DIRECTOR DE PROYECTO**

**Dolores Astudillo B., Msc
VOCAL**

DECLARACIÓN EXPRESA

“La responsabilidad del contenido de este Proyecto de Titulación, me corresponden exclusivamente; y el patrimonio intelectual de la misma a la ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL”

Nelly Alexandra Pihuave Jaime

RESUMEN

La finalidad de este proyecto de investigación es evaluar y determinar, previa evaluación, si existen factores de riesgos psicosociales en los trabajadores de una empresa de call center en la ciudad de Guayaquil, identificando los factores de riesgos mediante la aplicación del Cuestionario de Evaluación de riesgo psicosocial en espacios laborales, el cual tiene como objetivo evaluar los factores de riesgo psicosocial que pueden afectar la salud de los trabajadores; de esta forma generar acciones para prevenir o disminuir el riesgo psicosocial mediante la elaboración de una propuesta con medidas control para aquellas dimensiones que resulten con un nivel de riesgo medio y alto.

De tal manera, que la propuesta de control para los riesgos psicosociales será una herramienta para la prevención y corrección de aquellos factores críticos, adaptado a la realidad de una empresa de call center, reduciendo la exposición desfavorable de aquellos riesgos que puedan llegar afectar a los colaboradores.

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN.....	III
ÍNDICE GENERAL	IV
ABREVIATURAS	VI
ÍNDICE DE FIGURAS.....	VII
ÍNDICES DE TABLAS.....	VIII
CAPÍTULO 1	
1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	1
1.1. Planteamiento del problema.....	1
1.2. Formulación del problema.....	2
1.3. Objetivos.....	2
1.3.1. Objetivos Generales	2
1.3.2. Objetivos Específicos.....	2
1.4. Preguntas de investigación	2
1.5. Justificación del Proyecto.....	2
1.6. Estructura del proyecto	4
CAPÍTULO 2	
2. MARCO TEÓRICO.....	5
2.1. Antecedentes de la investigación	5
2.2. Riesgos Psicosociales.....	6
2.3. Mujeres superan a los hombres en la exposición a los riesgos psicosociales. 7	
2.4. Prevalencia de los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias... 8	
2.5. Promoción de la salud en el lugar de trabajo.....	9
2.6. Principales Riesgos Psicosociales	9
2.7. Bases teóricas	17
2.8. Definición de términos Básicos	18
CAPÍTULO 3	
3. MARCO METODOLOGICO	21
3.1. Alcance de la investigación.	21
3.2. Tipo y diseño de investigación	21
3.3. Cronograma de actividades o diagrama de Gantt.	21
3.4. Población	22
3.5. Técnica e instrumentos de recolección de datos.....	22
3.5.1. Técnica para recolección de datos	22

3.5.2. Instrumento de recolección de datos	22
3.6. Técnicas de procedimientos y análisis de datos.....	22
3.7. Aplicación del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial	25
CAPÍTULO 4	
4. RESULTADOS.....	27
4.1. Descripción sociodemográfica y laboral de la población en estudio.	27
4.2. Tabulación de datos.....	28
4.3. Contraste de la información de Contraste de la información obtenida del proceso de tabulación y comparación con los parámetros técnicos-legales establecidos por la metodología.	28
4.4. Análisis Global	29
4.5. Propuesta de Mejora.....	31
CAPÍTULO 5	
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	33
5.1. Conclusiones	33
5.2. Recomendaciones.	34
BIBLIOGRAFÍAS	
ANEXO	

ABREVIATURAS

CEE	Comunidad Económica Europea
ILO	International Labour Organización
INSHT	Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el trabajo.
NIOSH	Instituto Nacional para la Seguridad y Salud Ocupacional.
OIT	Organización Internacional del Trabajo
OMS	Organización Mundial de la Salud.
UE	Unión Europea
USA	Estados Unidos

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 2.1 Exposición a riesgo psicosociales	7
Figura 3.1 Cronograma de proyecto de investigación	22
Figura 4.1 Evaluación de riesgos psicosociales por dimensión	29
Figura 4.2 Resultado por dimensión con valores significativos	30
Figura 4.3 Propuesta de Mejora.....	32

ÍNDICES DE TABLAS

Tabla 1 Opciones de respuesta del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial.	23
Tabla 2 Nivel de riesgo por dimensión	23
Tabla 3 Nivel de riesgo general	24
Tabla 4 Descripción sociodemográfica y laboral de la población en estudio.	27
Tabla 5 Evaluación de riesgos psicosociales por dimensión	28
Tabla 6 Resultados globales	29
Tabla 7 Resultado por dimensión con valores significativos.....	30

CAPÍTULO 1

1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

La empresa donde se realizó el presente estudio se dedica a la gestión de llamadas telefónicas en diferentes áreas para solventar los requerimientos de diferentes clientes a nivel nacional, por lo cual, el índice de llamadas que tiene que gestionar cada trabajador es muy alto.

En la empresa se tiene como forma de control la elaboración de indicadores que muestran la efectividad y rendimiento de cada uno de los trabajadores, con la respectiva premiación al personal que logre los mejores objetivos; ante la demanda de llamadas y el lograr dichos objetivos se considera un posible origen de problemas psicosociales en los asesores telefónicos.

Otro posible origen de riesgos psicosociales que se ha detectado en el departamento médico de la empresa es que se receptan certificados médicos de reposo que justifican ausencias laborales varias, donde se puede evidenciar que ciertos trabajadores los solicitan de forma recurrente, lo cual lleva a investigar si el motivo tras las bajas laborales es una causa psicosocial.

Además, un asesor telefónico de call center se encuentra expuesto a varios factores de riesgo que predisponen el apareamiento de enfermedades relacionadas al trabajo.

Generalmente estos factores de riesgo están relacionadas al ritmo acelerado en el que realiza sus funciones, la carga laboral, corto tiempo de recuperación, movimientos repetitivos, posturas forzadas por jornadas en sedestación y estáticas, con posiciones articulares.

Todas estas actividades en la mayor parte del tiempo fuera de sus ángulos funcionales, presión mecánica, pero con mayor relevancia al factor psicosocial (Rocha, Raab, Marinho, & Nakasato, 2005; Álvarez Orjuela & Araguren Brijaldo, 2016).

Condiciones como el tiempo de conexión, la duración de la llamada, el tiempo de que se dispone para ir al baño, la sensación de estar siendo grabado y escuchado, entre otras, generen altas presiones en los trabajadores, quienes muchas veces terminan sufriendo problemas como el estrés crónico, la ansiedad, el agotamiento emocional, el cansancio extremo, y hasta cuadros depresivos que requieren tratamientos psicológicos y medicación.

Además, es muy normal que los trabajadores sometidos a este tipo de condiciones padezcan trastornos del sueño, tensión muscular, úlceras y desórdenes gástricos.

Por lo tanto, según el criterio legal como lo establece la Constitución Política de la República del Ecuador (Asamblea Constituyente, 2008), y más aún por las condiciones del trabajo y las actividades que realiza cada trabajador, es necesaria la evaluación de los factores de riesgo psicosocial predominantes en los trabajadores y la elaboración de una propuesta para la toma de medidas de control y acción administrativa en la presente empresa de call center.

1.2. Formulación del problema

Ante lo expuesto, se plantea la siguiente interrogante: ¿Es necesaria la evaluación de los factores de riesgo psicosocial predominantes en los trabajadores y la elaboración de una propuesta para la toma de medidas de control en una empresa de call center de la ciudad de Guayaquil? Para responder a la pregunta se plantearon los siguientes objetivos:

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivos Generales

Evaluar los factores de riesgo psicosocial de una empresa de call center mediante la aplicación del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial en espacios laborales para elaborar una propuesta de control sobre los riesgos significativos.

1.3.2. Objetivos Especificos

- Identificar los factores de riesgos psicosociales a los que están expuestos los trabajadores de una empresa de call center mediante la aplicación de un cuestionario.
- Evaluar los factores de riesgos psicosocial de los trabajadores de una empresa de call center mediante la aplicación de un cuestionario.
- Desarrollar una propuesta de control para los factores de riesgos psicosocial significativos en los trabajadores de una empresa de call center con base a los resultados de la evaluación de riesgo psicosocial que incluyan las medidas preventivas que minimicen el riesgo de exposición.

1.4. Preguntas de investigación

- 1) ¿Cuáles son los riesgos psicosociales a los que están expuestos los trabajadores de un call center?
- 2) ¿Cuáles son los principales factores de riesgos psicosociales que inciden en la salud de los trabajadores de un call center?
- 3) ¿Cuenta la empresa de call center con una propuesta de control para disminuir los riesgos psicosociales?
- 4) ¿Es importante llevar anualmente un programa de control para la prevención de riesgos psicosociales en una empresa de call center?

1.5. Justificación del Proyecto.

En la actualidad los factores de riesgo psicosociales constituyen a nivel mundial la principal causa de daño en la salud y el bienestar del trabajador, y en la disminución de la productividad, clasificándose como enfermedad ocupacional.

Los factores de riesgo psicosociales se presentan como condiciones laborales negativas de diversa índole que afectan a las personas en su comportamiento, y conducta, generando baja motivación, frustración, trastornos fisiológicos, cognoscitivos, enfermedades psicosomáticas y orgánicas, accidentes de trabajo, daño a terceros, absentismo por enfermedad común.

Lo cual altera notablemente el clima laboral, la productividad, la prestación del servicio, la calidad de vida de los trabajadores, generando altos costos en las empresas que son imposibles de recuperar. (Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo - Vol. 2, 2012).

El 16 de junio de 2017 mediante acuerdo Ministerial 82, el Ministerio del Trabajo expide la "Normativa erradicación de la discriminación en el ámbito laboral" en su artículo 9

señala la obligatoriedad de implementar un programa de prevención de riesgo psicosocial en todas las empresas e instituciones públicas y privadas que cuenten con más de 10 trabajadores.

En este contexto, una de las actividades preestablecidas es “Aplicar la metodología de evaluación de riesgos psicosociales a todo el personal de la empresa o institución pública o privada”.

Con el fin de promover el cumplimiento de esta actividad del programa de prevención de riesgos psicosociales, el Ministerio del Trabajo con el apoyo de profesionales en seguridad y salud en el trabajo y riesgo psicosocial, elaboró el cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial en espacios laborales.

La Organización Internacional del Trabajo – OIT/ILO, (International Labour Organization, 2016) definió los factores de riesgo psicosocial (peligros psicosociales) en 1984, en términos de “las interacciones entre el medio ambiente de trabajo, el contenido del trabajo, las condiciones de organización y las capacidades, las necesidades y la cultura del trabajador, las consideraciones personales externas al trabajo que pueden – en función de las percepciones y la experiencia – tener influencia en la salud, el rendimiento en el trabajo y la satisfacción laboral”.

Laural, Martínez, Méndez, Noriega & Villega (2000), estudiaron una serie de patologías como: trastornos mentales (irritabilidad, ansiedad y depresión), trastornos del sueño, trastornos psicosomáticos digestivos (gastritis, úlcera gástrica y úlcera duodenal), trastornos psicosomáticos cardiovasculares (hipertensión y enfermedad isquémica del corazón), trastornos neurológicos (cefalea tensional y migraña) y fatiga.

Demostrando dentro de su estudio que las condiciones proporcionadas en el trabajo son factores influyentes en el desarrollo de patologías.

Con el marco normativo y técnico expuesto, la autoridad laboral del país con la participación de universidades, empleadores y trabajadores elaboraron el “Cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial”, desarrollada en Ecuador como una propuesta para promover el cumplimiento del programa de prevención de riesgo psicosocial.

Se considera esta herramienta para el estudio, a diferencia de otras metodologías internacionales, por ser un cuestionario que está validado para la población laboral ecuatoriana (Moreno et al, 2018) y que ha sido utilizado en otros estudios (Anchundia, 2020; Intriago, 2020; Valles, 2020).

Permite una tabulación rápida y con un análisis objetivo y preciso de los factores de riesgo, que permite una visión clara acerca de los factores de riesgo psicosocial globales y facilita la priorización de medidas de control y propuestas de mejora para cada caso.

Con los resultados del estudio, se busca tomar medidas de control de aquellos factores psicosociales de nivel de riesgo medio y alto. Con esto se pretende reducir la exposición desfavorable para aquellos riesgos que pueden llegar afectar a los colaboradores de la organización.

Esto conlleva a la elaboración de una propuesta de control para la prevención de riesgos psicosociales, donde se detallarán las actividades en torno a cada factor de exposición, el tiempo de ejecución conforme la necesidad de la organización, los responsables y recursos que se utilizarán para la ejecución de las actividades.

Las actividades detalladas en la propuesta de control tienen el propósito de mejorar las condiciones y medio ambiente de trabajo, previniendo así las enfermedades relacionadas con el estrés laboral como lo son los problemas emocionales, cardiovasculares, osteomusculares, sociales y organizacionales.

De tal manera, se justifica la necesidad de realizar el presente trabajo de investigación, con la finalidad de realizar con los resultados obtenidos una propuesta de control para los riesgos psicosociales la cual será una herramienta para la prevención y corrección de aquellos factores críticos, adaptado a la realidad de la empresa de call center.

1.6. Estructura del proyecto

El presente proyecto de investigación se encuentra estructurado por 5 capítulos los cuales se describen a continuación:

En el **capítulo 1**, se establece el problema de investigación, planteamiento del problema, formulación del problema, los objetivos generales y los objetivos específicos que se va a conseguir en el proyecto, las preguntas de investigación y justificación del estudio.

En el **capítulo 2**, lo conforma el marco teórico que es el soporte del estudio planteado, los antecedentes de la investigación, bases teóricas, definiciones de términos básicos tratados en la investigación.

En el **capítulo 3**, manifiesta la metodología y diseño de la investigación a ser empleada, cronograma de actividades, población, técnica e instrumentos de recolección y análisis de datos.

En el **capítulo 4**, se muestra los resultados obtenidos en la investigación del proyecto, dando cumplimiento a los objetivos. Además, con base a los hallazgos se plantea la propuesta de mejora.

Por último, **el capítulo 5**, las conclusiones y recomendaciones del proyecto que se obtiene con los resultados de la investigación, dando a conocer la solución del problema.

CAPÍTULO 2

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

Las empresas de telecomunicaciones y la banca fueron las primeras en desarrollar los centros de llamadas a finales de los años setenta, pero en los años ochenta y noventa se convirtieron en un elemento imprescindible en los viajes, el transporte de pasajeros y de mercancías, la atención médica, los suministros públicos, los proveedores de servicios sociales y el telemarketing.

Los trabajadores del centro de llamadas reciben o realizan llamadas controladas por sistemas de distribución automática o sistemas de marcación predictiva, al tiempo que acceden a información contenida en las bases de datos, Internet u otras fuentes.

Gran parte de la labor de los centros de llamadas es repetitiva y está sujeta a un guion y a una supervisión y control constantes, con muy poco margen discrecional. Suele ser estresante tanto mental como físicamente (por ejemplo, hay que tratar con clientes difíciles al teléfono) y en ocasiones provoca desgaste profesional.

Ahora bien, los empleos en los centros de contacto suelen ser de calidad razonable con respecto a los estándares locales de muchos países en lo que se refiere a las condiciones de trabajo y empleo.

Por ejemplo: respecto al salario, el horario de trabajo y las prestaciones no salariales (Messenger, J. y Ghosheh, N., 2011). D'Cruz y Noronha (2013) indican que los call center pueden plantear dificultades para los sindicatos a la hora de organizar a los trabajadores, dado el carácter temporal del empleo, la alta tasa de rotación del personal, la aparente reticencia del personal del centro de contacto, y otros factores.

En los últimos años se ha venido dando una nueva tendencia en cuanto a los riesgos del trabajo, hasta hace poco los considerados como riesgos únicamente se referían a daños físicos, pero tenemos que tomar en cuenta que por ocasión del trabajo también pueden producirse riesgos psicosociales.

Recientes estudios realizados en el extranjero revelan que en países de primer mundo parece que se está estancando la ocurrencia de los riesgos laborales tradicionales (accidentes de trabajo y enfermedades específicas), por el contrario, está aumentando la incidencia de las enfermedades concernidas con el trabajo y en específico las señales asociadas a los riesgos psicosociales entre los cuales el más común es el estrés. (REVELO, 2014).

Actualmente el entorno laboral de call center se ha vuelto muy competitivo, con el avance de la tecnología se han implementado metodologías para poder brindar un mejor servicio a sus clientes, aplicando nuevas estrategias y condiciones de trabajo para los colaboradores el cual exige mayor competitividad, mayores exigencias de productividad, esfuerzos mentales y físicos, responsabilidades, presiones emocionales lo que provoca que se corran riesgos psicológicos generados por la dinámica del trabajo y de la empresa.

2.2. Riesgos Psicosociales

El concepto de factores psicosociales en el trabajo es relativamente reciente y probablemente se origina en el último cuarto de siglo pasado. Es a partir de entonces cuando, de forma muy escasa, se comienza a hablar de ellos.

Una de las primeras referencias oficiales a este tema apareció en el documento publicado por la Organización Internacional del Trabajo en 1984, "Factores psicosociales en el lugar de trabajo: percepción y gestión física". Desde el primer momento de la formulación, se enfatizó la importancia de su efecto real, la dificultad de la fórmula objetivo y su complejidad.

Las primeras listas de riesgos psicosociales son amplias y abarcan gran cantidad de aspectos: la sobrecarga en el trabajo, la falta de control, el conflicto de autoridad, la desigualdad en el salario, la falta de seguridad en el trabajo, los problemas de las relaciones laborales y el trabajo por turnos. Llama la atención que la práctica totalidad del listado siga siendo actual.

A partir de entonces, el concepto de factores psicosociales laborales y de factores organizacionales laborales se asocia y tienden a intercambiarse tal como expone la tercera edición de la Enciclopedia de la Seguridad y La Salud en el Trabajo (OIT. Enciclopedia de la Seguridad y la salud en el Trabajo. Madrid: Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales; 1998).

Ambos expresan la importancia que tienen los factores sociales en la conducta y en la salud de los trabajadores, positiva y negativamente.

Lamentablemente, se ha insistido, de hecho, mucho más en los factores psicosociales negativos que en los positivos, en los riesgos que, en el desarrollo, cuando los factores psicosociales u organizacionales pueden tener tanto repercusiones negativas como positivas.

La perspectiva legal, que puede ser obvia, parece que debe centrarse en la evitación del daño, en la obligación de no causar lesiones a la salud del trabajador, pero la perspectiva conceptual y organizacional debería haber atendido tanto a las repercusiones negativas como a las positivas.

Es probable que el desarrollo de una perspectiva positiva de los factores psicosociales laborales hubiera facilitado pensar el gasto como inversión y desarrollo de la seguridad y salud laboral, favoreciendo el desarrollo de organizaciones saludables.

En este sentido, parece que debería diferenciarse entre los factores y los factores psicosociales de riesgo. Los primeros son descriptivos, aluden a la estructura organizacional (Mintzberg, H. Structure in fives: designing effective organizations.

Desde esta perspectiva, los factores psicosociales de riesgo son factores probables de daño a la salud, son negativos y pueden afectar tanto a la salud física como a la psicológica (Cox, T. & Griffiths, A. J. The assessment of psychosocial hazards at work. En M.J.Schabracq, J. A. M. Winnows, & C. L. Cooper (Eds.), Handbook of Work and Health Psychology. Chichester: Wiley and Sons; 1996. p. 127-146).

Los factores psicosociales de riesgo son factores reales de riesgo que amenazan la salud de los trabajadores, pero tienen características propias que hacen más difícil su manejo, evaluación y control.

Entre las más importantes de ellas podrían citarse las siguientes: 1) Se extienden en el espacio y el tiempo, 2) Son difíciles de objetivar, 3) Afectan a los otros riesgos, 4) Tienen escasa cobertura legal, 5) Están moderados por otros factores, 6) Son difíciles de modificar. Todas estas características dificultan su prevención, evaluación y control.

En los últimos años, probablemente a partir de la primera década de este siglo XXI, se ha comenzado, de hecho, a utilizar otra terminología y otra conceptualización ligeramente diferente, pero de una gran importancia conceptual: los riesgos psicosociales.

Cada vez con mayor frecuencia se habla directamente de los riesgos psicosociales para referirse a una serie de situaciones de gran peso en la vida laboral que pueden afectar gravemente la salud de los trabajadores.

Aunque la delimitación entre los factores psicosociales de riesgo y los riesgos psicosociales no siempre resulta clara, existe una tendencia a reconocer como riesgos psicosociales a situaciones como la violencia y agresión en el trabajo, el acoso laboral y sexual, el estrés laboral crónico, el burnout o desgaste profesional, y la inseguridad contractual.

2.3. Mujeres superan a los hombres en la exposición a los riesgos psicosociales.

Si bien las diferencias son mínimas y apenas significativas, en los resultados de la I Encuesta Centroamericana de Condiciones de Trabajo y Salud (OISS), de 2011 el número de mujeres que manifiestan estar expuestas a los principales riesgos psicosociales es superior al de hombres, en seis países (Costa Rica, Honduras, El Salvador, Nicaragua, Guatemala y Panamá).

Esta tendencia rompe con la de los grupos de riesgos de seguridad y riesgos higiénicos, donde prevalece la exposición de los hombres. Esto indica la importancia de prestar atención a las condiciones de trabajo derivadas de la organización y las relaciones en el trabajo cuando se trata de entender la particular situación de las mujeres en el trabajo y el impacto de éste en su salud.



Figura 2.1 Exposición a riesgo psicosociales

Fuente: IECCTS, 2011

2.4. Prevalencia de los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias.

En la VI Encuesta de condiciones de Trabajo en España elaborada por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo en el 2008, los riesgos psicosociales en el trabajo fueron una de las principales causas de enfermedades y de accidentes laborales; tal es así que el 70,9% de los trabajadores encuestados señalaba riesgos para tener accidentes laborales.

En algunos colectivos ocupacionales este porcentaje es algo más elevado. En el caso del personal sanitario el porcentaje asciende al 74,9%.

El análisis de las causas de accidentes reveló que las principales causas de los accidentes se debían a distracciones, descuidos, despistes o falta de atención (45%), trabajar muy rápido (19,4%), y al cansancio o fatiga (17,8%).

En el estudio se concluye que los trabajadores que se perciben expuestos a factores de riesgo psicosocial (como sobrecarga de trabajo, exceso de carga mental, realización de tareas repetitivas y de muy corta duración) presentan porcentajes de respuesta significativamente mayores en sintomatología psicósomática (como problemas de sueño, cansancio, dolores de cabeza, etc.) que los no expuestos.

Por otra parte, la Encuesta sobre Calidad de Vida Laboral realizada en 2010 por el Ministerio de Trabajo e Inmigración del Gobierno Español, concluye que el 49,9% de las personas ocupadas manifiestan niveles altos o muy altos de estrés frente al 17,4% que expresan niveles bajos o muy bajos.

La conclusión a la que han llegado estudios realizados en la Unión Europea (UE) es que los riesgos psicosociales son un problema importante debido al coste económico y social que suponen.

Según la Quinta Encuesta Europea sobre Condiciones de Trabajo (Fundación de Europea for the Improvement of Living and Working Conditions. Fifth European Working Conditions Survey. Luxembourg: Eurofound, Publications Office of the European Union; 2012.), alrededor del 60% de los trabajadores encuestados manifestaron problemas relacionados con el exceso de carga de trabajo, y un 19% percibían falta de apoyo social en el trabajo.

Respecto a las acciones violentas, como agresiones verbales, insultos, amenazas y humillaciones, la media de los países de la Unión Europea se situó en torno a un 14% de trabajadores que manifestaron haberlas sufrido en el último año. Otro riesgo relevante de la encuesta fueron las tasas de exposición a trabajo emocional.

En algunos sectores ocupacionales como sanidad, la exposición a este riesgo presentó una alta tasa de prevalencia, pues cerca del 40% de los trabajadores manifestaron tener problemas relacionados con el trabajo emocional.

Como consecuencia de la exposición a estos y otro tipo de riesgos un 20% de los trabajadores encuestados en los 27 países de la UE informaron que sus condiciones de trabajo suponían un riesgo para su salud mental.

No es de extrañar que, según recoge la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo (<http://osha.europa/en/topics/stress>), el estrés sea el segundo problema de

salud relacionado con el trabajo informado con más frecuencia, afectando en 2005 al 22% de los trabajadores de la UE.

Según estimaciones hechas en el 2002 el problema costaba a la UE, formada entonces por 15 países, un mínimo de 20.000 millones al año en relación con el tiempo perdido y gastos sanitarios.

En Estados Unidos, el estrés laboral constituye un problema similar al de la UE. En un informe del (NIOSH) 1999, *Stress...at work.*, entre el 28 al 40% de los trabajadores informaron que su trabajo resultaba estresante; y que aquellos trabajadores con ansiedad, estrés, o alteraciones neuróticas pierden muchos más días de trabajo (25 días de promedio perdidos por trabajador) en el año 2001.

Los resultados de los estudios realizados permiten concluir que los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias, incluyendo el estrés laboral, suponen un coste económico y social importante, hasta el punto de que la dimensión de este problema se puede considerar una cuestión de salud pública.

2.5.Promoción de la salud en el lugar de trabajo

Cada vez son más los estudios que consideran que el lugar de trabajo puede ser un lugar privilegiado para la prevención de trastornos psicológicos y para promover una mejor salud mental.

La Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo en su artículo Promoción de la salud en el trabajo para los trabajadores (2010), define la promoción de la salud en el lugar de trabajo como: El esfuerzo en común de empresarios, trabajadores y la sociedad en su conjunto por mejorar la salud y el bienestar laboral de los trabajadores.

Para esa organización, ese esfuerzo se puede articular en cuatro tipos de acciones:

- 1) La mejora de la organización del trabajo mediante medidas que permitan flexibilizar la jornada laboral; flexibilizar los puestos de trabajo, por ejemplo, mediante el teletrabajo y el trabajo a domicilio; y el aprendizaje permanente mediante la rotación y la diversificación de los puestos de trabajo.
- 2) La mejora del entorno de trabajo fomentando el apoyo entre compañeros, ofreciendo a los empleados la posibilidad de participar en el proceso de mejora del entorno de trabajo, y brindando alimentación sana en los lugares de trabajo (por ejemplo, comedores, máquinas expendedoras de alimentos, etc.).
- 3) Fomentar la participación de los empleados en actividades saludables y actividades deportivas.
- 4) Fomentar el desarrollo personal ofreciendo cursos sobre competencias sociales, manejo del estrés, y programas para evitar tabaquismo o alcoholismo.

2.6.Principales Riesgos Psicosociales

No es fácil hacer una lista de riesgos psicosociales. Existe un relativo acuerdo sobre las cosas más importantes como el estrés, la violencia y el acoso, pero a pesar de que su relevancia se percibe tanto en términos de alcance como de consecuencias, para los demás, no estoy de acuerdo con la oportunidad o no de hacerlo.

Algunos de los otros riesgos ampliamente reconocidos, con cierto consenso, son riesgos laborales importantes y se reconocen como consecuencias importantes para la salud y la calidad de vida de los trabajadores.

El estrés. - El estrés es quizás el primero y más completo de los riesgos psicosociales, ya que actúa como una respuesta general a los factores de riesgo psicosocial.

La Comisión Europea define el estrés en el trabajo como “un modelo de respuestas emocionales, cognitivas, fisiológicas y conductuales a un aspecto negativo o desfavorable del contenido del trabajo, el trabajo de la organización pública y el entorno laboral”.

Afección caracterizada por altos niveles de excitación y capacidad de respuesta, y una sensación frecuente de no poder hacerlo. Shirom (2003) distingue dos tipos de estrés en el trabajo:

- 1) cuando las demandas profesionales superan los recursos de los trabajadores,
- 2) cuando los trabajadores están expuestos a eventos importantes.

En el primer caso se produce un efecto de desajuste, en el segundo un efecto de descompensación, especialmente si la exposición es a estresores intensos o agudos.

En este sentido, el estrés como riesgo psicosocial no consiste en las respuestas propias de las situaciones de tensión, que es una respuesta de alerta del organismo, ni tampoco en el conjunto de ellas, sino que es un estado de agotamiento del organismo que dificulta de forma importante las respuestas funcionales y adaptativas del organismo y la persona.

Como tal, produce un deterioro global e importante en el rendimiento del trabajador y en la misma organización laboral como totalidad. Precisamente por ello ha sido considerado como “el lado oscuro del trabajo” (Holt, 1982). De este modo, debe ser evaluado directamente y no sólo como efecto.

Violencia. - La violencia es probablemente un rasgo de las nuevas formas y estilos de vida, predominantemente urbanas, anónimas, aceleradas y competitivas. La violencia es un marcador de nuestra sociedad occidental que se ha trasladado al marco laboral en el que ha ido aumentando en los últimos años (Chapelle y Di Martino, 2006).

Sus consecuencias sobre la calidad de vida laboral son amplias y sus repercusiones sobre la salud del trabajador se extienden tanto a los aspectos físicos como a los mentales. Es también un riesgo laboral que ha ido teniendo cada vez mayor atención legal y de la jurisprudencia.

El trabajo actual supone contextos ambientales de trabajo, el manejo de materiales altamente valiosos y la interacción con personas en situaciones imprevistas que hacen posible la aparición de distintas formas de violencia, incluidos atracos y asaltos.

La OIT (2003) define la violencia laboral como toda acción, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable en la cual una persona es asaltada, amenazada, humillada o lesionada como consecuencia directa de su trabajo.

La OMS (Krug et al., 2002) la define como el uso intencional del poder, amenaza o efectivo, contra otra persona o un grupo, en circunstancias relacionadas con el trabajo, que cause o tiene un alto grado de probabilidad de causar lesiones, muerte, daño psicológico, mal desarrollo o privación.

La Comisión Europea considera que consiste en incidentes donde el personal es maltratado, amenazado o asaltado en circunstancias relacionadas con su trabajo,

incluyendo los desplazamientos al trabajo y viceversa, con un riesgo explícito o implícito a su seguridad, bienestar o la salud (Wynne, Clarke, Cox, y Griffiths, 1997).

Habitualmente se ha distinguido dos formas principales (Wynne et al. 1997), la violencia física y la violencia psicológica, a pesar de que no siempre sus límites sean claros y puedan darse simultáneamente la una y la otra.

Acoso laboral. - El acoso laboral es una de las formas de violencia en el trabajo, pero por sus características y por algunas de sus consecuencias propias, parece que debe ser tenido en cuenta como una forma específica de riesgo laboral y no sólo como forma de violencia laboral.

Los efectos de los atentados a la propia dignidad e intimidad del trabajador no tienen ni la misma forma, ni la misma naturaleza ni las mismas consecuencias que pueden tener un atraco o asalto o la violencia física o verbal de un cliente.

Los efectos del acoso laboral en la salud de los trabajadores son de clara importancia y están teniendo una atención cada vez mayor por la jurisprudencia de los diferentes países europeos.

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

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

El Comité Consultivo de la Comisión Europea para la seguridad, la higiene y la protección de la salud en el trabajo (2001) define el acoso laboral como una forma de comportamiento negativo entre compañeros o entre superiores, por el que la persona en cuestión es humillada y atacada varias veces, directa o indirectamente por una o más personas con el propósito y con el efecto de alienarla.

Complementariamente, Rayner, Hoel y Cooper (2002) suponen que es todo tipo de conductas ofensivas, humillantes y descalificadoras en el ámbito laboral dirigidas hacia una o varias personas.

Un aspecto central en el marco conceptual del acoso laboral es el desequilibrio de poder entre las partes (Zapf y Einarsen, 2005), lo que indica que la experiencia de la carencia de recursos frente a la experiencia de agresión interpersonal es uno de los mecanismos críticos del resultado.

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

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

El tema comenzó a formularse en la década de los años setenta con el resurgimiento de los movimientos feministas y su reclamación de los derechos civiles, especialmente en los Estados Unidos de América. Fue en USA, basándose en el concepto de discriminación sexual, donde comenzó el planteamiento legal del acoso sexual (Sheffey y Tindale, 1992).

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

El marco conceptual del acoso sexual se ha inscrito en la lucha contra las diferentes formas de violencia contra la mujer, asumida por diferentes instancias internacionales. Así, la declaración 48/104 de la Asamblea General de la ONU establecía diferentes medidas destinadas a luchar contra la violencia a las mujeres.

Según la Jurisprudencia Estadounidense (la primera en establecer una definición de acoso sexual), se considera acoso sexual en el trabajo toda conducta de naturaleza sexual desarrollada en el ámbito de organización y dirección de una empresa o en relación, determinando una situación que afecta al empleo y a las condiciones de trabajo y/o creando un entorno laboral ofensivo, hostil, intimidatorio o humillante.

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

El documento de la OIT (Organización Internacional del Trabajo) "la lucha contra el acoso sexual en el trabajo" delinea con claridad el nuevo marco conceptual, jurídico, laboral y social del acoso sexual (INSHT, 1995). El acoso sexual en el trabajo no es un litigio personal entre partes cuya resolución concierne exclusivamente a ellas y no a la empresa, sino que debe ser considerado como una conducta inadecuada que debe ser sancionada por la empresa.

El acoso sexual no es un juego inofensivo o flirteo entre adultos, que saben lo que hacen, sino que es una acción que puede generar problemas personales, morales, físicos y psicológicos a quienes lo sufren. El acoso sexual se inscribe habitualmente en el derecho a un trato igualitario y no discriminatorio, de manera que las características sexuales no se asocien a un tipo de trato o conducta organizacional.

Sindicalmente, el acoso sexual ha dejado de ser un tema personal para convertirse en un tema laboral relevante en el que debe intervenir. La Directiva 76/207/CEE en sus artículos 3,4 y 5 establece la necesaria igualdad de trato entre hombres y mujeres en las relaciones laborales.

El Parlamento Europeo en su resolución sobre las agresiones a las mujeres, de junio de 1986, establece que el acoso sexual puede ser considerado como una violación del principio de igualdad de trato respecto al acceso al empleo, promoción y a las condiciones de trabajo.

Inseguridad contractual.- La inseguridad laboral podría definirse como una preocupación general acerca de la existencia del trabajo en el futuro, y también como una amenaza percibida de características de trabajo diferentes, tales como la posición dentro de una organización o las oportunidades de carrera.

Rodgers y Rodgers, (1989) consideran que trabajo precario es aquel en el que hay un bajo nivel de certeza acerca de su continuidad, bajo control sobre el trabajo, escaso nivel de protección frente al desempleo o discriminación e insuficiente remuneración.

Así la inseguridad laboral se ha descrito como uno de los riesgos laborales más importantes (De Witte, 1999; Goudswaard e Indrías, 2002). Un elemento relevante que lo diferencia de los factores de riesgo es la importancia de sus consecuencias.

En los factores de riesgo similares como la intensidad de trabajo o la irregularidad del tiempo de trabajo, están afectadas características del trabajo, mientras que en la inseguridad laboral lo que está afectado es el mismo trabajo, su misma continuidad, no las formas que pueda adoptar, por lo que sus consecuencias son claramente mayores.

A lo largo del siglo se ha producido de forma constante una mejora de las condiciones de trabajo y especialmente de las condiciones contractuales que han ganado seguridad y protección. Sin embargo, los procesos económicos y empresariales vinculados a la globalización y las crisis económicas generalizadas han disminuido esta seguridad en los últimos años.

Las variaciones y fluctuaciones, difícilmente evitables, del mercado económico han generado la necesidad de un mercado laboral flexible. La conveniencia de responder en cada momento de forma puntual a las demandas del momento del mercado ha conducido a fomentar la subcontratación temporal de tareas y de personal por el tiempo que dura la demanda (Blum y Blake, 2006).

El concepto de empresa flexible (Toffler, 1985) y de empleo flexible se han hecho centrales en la conceptualización empresarial. Según datos actuales provenientes de la IV Encuesta de Condiciones de trabajo en Europa (2006) el 13% de los trabajadores de la Europa de los 25 consideraban que podrían perder su trabajo en los próximos seis meses.

Este miedo e inseguridad acerca del futuro laboral afecta principalmente a sectores específicos del trabajo, así, por ejemplo, el Eurobarómetro indicaba que esta preocupación era más alta en el sector industrial y en el de Servicios que en la Administración Pública y la Cuarta Encuesta Europea mostraba que los trabajadores de hoteles y restaurantes eran los más afectados.

Cuatro son los aspectos que se pueden diferenciar en la seguridad contractual (Rodgers y Rodgers, 1989): a) el bajo nivel de certeza sobre la continuidad del contrato, b) el bajo nivel de control sobre el número de horas de trabajo y sobre las condiciones de este, c) el bajo nivel de protección social (desempleo o discriminación) d) el bajo nivel de control sobre la paga o el salario.

La inseguridad laboral de los trabajadores depende de la percepción de la solvencia de la propia organización empresarial. Algunos estudios en Finlandia muestran que los cambios en las condiciones de trabajo en las empresas eran el mejor indicador de la percepción de inseguridad laboral (Kinnunen, Mauno, Natti, Happonen, 1999).

Igualmente, los trabajadores que han sobrevivido a experiencias de disminución de plantillas o reorganización empresarial están más afectados por la inseguridad (Mauno y Kinnunen, 2002).

Otro tanto ocurre con las previsiones de reorganización salarial. El tipo de contrato parece ser uno de los indicadores más importantes de la inseguridad laboral. Cuando el contrato tiene menor seguridad y abarca un tiempo más corto, los índices de inseguridad laboral son más altos.

El contrato temporal es el que está asociado a mayor inseguridad (Mauno y Kinnunen, 2002). Lamentablemente, un alto porcentaje de trabajos actuales se caracterizan por la incertidumbre y la precariedad, especialmente los tipos de trabajo que son atípicos o coyunturales pues no es posible prever el alcance temporal de los mismos (Nienhueser, 2005).

La incertidumbre del futuro es una de las mayores fuentes de ansiedad y miedo, especialmente cuando no son exclusivamente personales, sino que incluyen también a la familia. Este tipo de preocupación y sus consecuencias tiene consecuencias tanto en la salud física como en la mental de los trabajadores.

El burnout o Desgaste profesional. - El burnout o desgaste profesional, consiste en el resultado de un proceso de estrés crónico laboral y organizacional que termina en un estado de agotamiento emocional y de fatiga desmotivarte para las tareas laborales.

Su carácter de riesgo laboral proviene de la extensión alcanzada, de las importantes consecuencias laborales y personales que puede tener y de la incipiente preocupación legal y jurisprudencial que ha tenido. Se diferencia del estrés como riesgo psicosocial en sus mayores efectos sobre el agotamiento emocional, más que en el físico, y su consiguiente pérdida de motivación laboral.

Mientras que, en el resto de los riesgos psicosociales, las aproximaciones conceptuales son en parte oficiosas, provenientes de los organismos que han tratado con ellas, en el caso del desgaste profesional, las definiciones provienen de autores reconocidos en el tema.

La definición sin duda alguna más extendida y generalizada proviene de Maslach y Jackson (1986, p.1) "El burnout es un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal que puede aparecer en personas que trabajan con gente de alguna forma." La definición se centra en las variables que son evaluadas mediante el Maslach Burnout Inventora (1981) de forma operativa.

El agotamiento emocional hace referencia al cansancio emocional que producen las tareas propias del trabajo, la despersonalización al tratamiento distanciator que se aplica a las personas que se tiene que atender y la baja realización personal recoge la baja autoestima profesional que acompaña al ejercicio de la propia profesión.

Los tres componentes del síndrome son vistos inicialmente como una línea de consecuencias a partir del agotamiento emocional inicial.

A partir de 1993 (Leiter, 1993), el acento se ha desplazado hacia los dos elementos primeros, siendo considerado el tercero como una consecuencia más que como elemento propio del síndrome.

A partir de 1996, la conveniencia de aplicar el síndrome descrito no sólo a las profesiones asistenciales sino también a otras profesiones llevó a reformularlo y a presentarlo como un síndrome consistente en agotamiento, cinismo y falta de autoeficacia profesional (Maslach, Jackson, Leiter y Schaufeli, 1996).

Con ello se produce un cambio importante pues la primera variable se define sencillamente como agotamiento y la segunda como desvalorización del tipo de trabajo que se está efectuando.

Este tipo de planteamiento se encuentra recogido en otra línea de formulación del desgaste profesional que insiste desde el primer momento en la línea del cansancio como elemento central y en la posibilidad de su aplicación a cualquier ejercicio profesional. Pines y Aronson (1988) describen el burnout como “un estado de agotamiento físico, emocional y mental causado por una larga implicación en una situación que es emocionalmente demandante”.

En la misma línea Sirón (1989) considera el burnout como un estado afectivo caracterizado por los sentimientos de haber agotado las energías físicas, emocionales y mentales.

Una característica de gran importancia es que mientras el estrés es el resultado de una sobrecarga cualitativa y cuantitativa, el burnout aparece sólo cuando previamente han estado motivados por el mismo tipo de trabajo que posteriormente no soportan y rechazan (Pines, 1993).

Otro elemento que ha sido relacionado con el burnout ha sido el conflicto interpersonal y el estrés proveniente de la relación de ayuda y asistencia (Leiter y Maslach, 1988).

El planteamiento efectuado presenta el desgaste profesional como el resultado de una tarea de ayuda o ejercicio profesional que ha supuesto un desgaste progresivo de los propios recursos sin que se haya producido una recuperación de estos, de forma que el trabajador afronta la situación mediante procesos de distanciamiento y alejamiento.

Ese proceso de desgaste profesional viene determinado por el mismo tipo de tarea que se ejerce, pero también por la falta de condiciones organizacionales que no brindan suficiente protección y apoyo al profesional.

El desgaste profesional no sería consecuencia de la vulnerabilidad del trabajador, sino de las demandas interpersonales y emocionales propias de la tarea sin que el trabajador tenga suficientes recursos para la misma, sería en este sentido la primera y más importante consecuencia del trabajo interpersonal, propio de muchas profesiones de servicios y de un componente presente en la práctica totalidad de ellos.

El desgaste profesional es un estado resultante del trabajo profesional y de situaciones laborales específicas. Como tal, es un problema laboralmente ocasionado y que en principio afecta al entorno laboral produciendo una des implicación laboral, con repercusiones en la salud de los trabajadores, con frecuencia vinculado a una sintomatología amplia y variada (Fidalgo Vega, 2007; Schaufeli y Enzima, 1998).

La legislación se ha ocupado del tema del burnout considerándolo como accidente de trabajo. Así, las sentencias del TSJPV del 2 de noviembre de 1999, o la Juzgado de lo social nº 3 de Vitoria del 27 de marzo de 2002 y el Juzgado de lo Social nº 16 de Barcelona en sentencia del 27 de diciembre de 2002. Igualmente, la Sala de lo Social del Tribunal Supremo ha confirmado el burnout como accidente laboral (26-10-2000).

Otras sentencias confirman el burnout como accidente laboral como la Sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Castilla La Mancha de 31 de marzo de 2004 (féc. 2184/03) Otros riesgos psicosociales Los riesgos psicosociales son un tipo de riesgos que se originan en las condiciones organizacionales, que son dinámicas y cambiantes.

Eso supone que los cambios que el mercado económico, financiero y laboral está generando en las empresas pueden dar lugar a nuevas formas de riesgos psicosociales.

De la misma forma que las nuevas tecnologías, los nuevos productos, materias primas y sistemas de producción generan nuevos riesgos de seguridad, higiene y ergonomía, los cambios en las organizaciones pueden dar lugar a nuevos riesgos psicosociales.

Función de la labor preventiva laboral es disponer de los sistemas de alerta adecuados para identificar tales riesgos y vigilar las nuevas posibles amenazas a la salud en el trabajo. A continuación, se exponen dos de ellos que han recibido un constante aumento de la atención: el conflicto trabajo-familia y el trabajo emocional.

Otros posibles podrían ser la intensidad laboral (Dollard, Skinner, Tuckey y Bailey, 2007), el envejecimiento de la población trabajadora y la irregularidad de los tiempos de trabajo (Brun y Milczarek, 2007). Aunque sean riesgos emergentes destacables, no es claro que tengan las mismas características que los mencionados directamente.

Conflicto familia-trabajo. - Hay una razón de suma importancia para considerar el conflicto trabajo familia como un riesgo psicosocial laboral relevante y con repercusiones acusadas: ambos ocupan elementos centrales de la identidad de la persona actual y ocupan mayoritariamente el uso del tiempo disponible.

Ambos son los referentes más determinantes de la vida personal en todas sus manifestaciones, por lo que la interacción entre ambos tiene un valor crítico central. Probablemente, la conciliación trabajo familia nunca ha sido un tema fácil a partir del momento histórico en el que, por razones económicas, la mujer entra a formar parte de la fuerza de trabajo en condiciones de igualdad.

A partir de la Segunda Guerra Mundial la incorporación de la mujer al mundo laboral ha sido progresiva y constante. El desarrollo de carreras, del hombre y la mujer, ha supuesto una reorganización de los tiempos de matrimonio y de los roles de maternidad-paternidad. Con respecto a los cambios sociales, sin duda uno de los más relevantes ha sido la incorporación de la mujer al trabajo.

En España, mientras que la tasa de empleo de las mujeres en 1999 era de 31.64%, este porcentaje ha aumentado en 2009 hasta un 53.27%. Esta incorporación supone un cambio en la estructura y en la dinámica familiar, y conlleva dificultades para compaginar trabajo y familia.

Aquellas mujeres que habitualmente se encargaban de atender las responsabilidades familiares ahora también deben atender las laborales, por lo que se encuentran con mayores problemas de conciliación.

La nueva situación afecta también a los hombres pues se genera inevitablemente un replanteamiento del juego familiar de roles ya que como Paterna y Martínez (2006) sugieren, se les pide mayor colaboración en tareas familiares. Las nuevas exigencias, aunque sigan distribuyéndose de forma desigual, afectan en principio a hombres y mujeres.

El conflicto familia-trabajo aparece cuando las presiones de la familia y el trabajo son incompatibles (Greenhaus & Beutell, 1985). El conflicto entre las dos esferas lo han diferenciado en dos tipos (conflicto familia-trabajo y conflicto trabajo-familia) según la direccionalidad del conflicto.

La importancia que en los últimos años se está dando a la conciliación familiar y laboral ha generado un aumento de este tipo de estudios, sobre todo en cuanto al conflicto trabajo familia (Eby et al. 2005).

Trabajo emocional. - El trabajo emocional se ha definido como el autocontrol de las emociones positivas y negativas, especialmente de estas últimas que se derivan de la existencia de normas organizacionales sobre la expresión emocional en el desempeño de su puesto y que tienen como objetivo asegurar la satisfacción del cliente y la consecución de objetivos organizacionales (Martínez Iñigo, 2001).

El trabajo emocional implica el control de las emociones de uno mismo para influir en las emociones de su cliente, con el objetivo de ser eficaz en su trabajo (lo cual, en el sector servicios, incluye el crear y/o mantener un estado emocional positivo en su cliente).

El trabajo emocional, elemento ineludible en todo trabajo con personas, tiene indudables influencias en el bienestar físico y psicológico del trabajador debido a su complejidad y al consumo de recursos. El trabajador para expresar emociones organizacionalmente deseables en sus clientes debe ejercer un control sobre ellas, que según Horschild (2003) puede hacer de dos maneras:

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

El estudio del Trabajo Emocional está cobrando cada vez más importancia para evaluar la eficacia organizacional y el bienestar subjetivo del trabajador (Moreno-Jiménez, Gálvez, Rodríguez Carvajal, Garrosa, 2010) y parece ser que aquellas profesiones más afectadas por trabajo emocional presentan mayores niveles de estrés que aquellas con trabajo emocional menor (Miller et al 2005). Sin embargo, no existe ninguna legislación al respecto.

2.7. Bases teóricas

El 16 de junio de 2017 mediante acuerdo Ministerial 82, el Ministerio del Trabajo expide la “Normativa erradicación de la discriminación en el ámbito laboral” en su artículo 9 señala la obligatoriedad de implementar un programa de prevención de riesgo psicosocial en todas las empresas e instituciones públicas y privadas que cuenten con más de 10 trabajadores.

El Ministerio del Trabajo en colaboración con la academia, empresas e instituciones públicas y privadas elaboró un formato estandarizado para el programa de prevención de riesgos psicosociales, el formato contiene actividades preestablecidas que las empresas e instituciones públicas y privadas deben aplicar con el fin de implementar el programa de prevención de riesgo psicosocial.

En este contexto, una de las actividades preestablecidas es “Aplicar la metodología de evaluación de riesgos psicosociales a todo el personal de la empresa o institución pública o privada”.

Con el fin de promover el cumplimiento de esta actividad del programa de prevención de riesgos psicosociales, el Ministerio del Trabajo con el apoyo de profesionales en seguridad y salud en el trabajo y riesgo psicosocial, elaboró el cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial en espacios laborales.

El cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial en espacios laborales tiene como objetivo evaluar los factores de riesgo psicosocial que pueden afectar la salud de los trabajadores y/o servidores; y de esta forma generar acciones para prevenir o disminuir el riesgo psicosocial.

El cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial puede ser aplicado por responsables o profesionales en seguridad y salud en el trabajo y/o salud mental; está dirigido a personas naturales, jurídicas, empresas, instituciones e instancias públicas y privadas con más de 10 trabajadores y/o servidores.

Sin embargo, aquellas empresas e instituciones con 10 o menos trabajadores pueden utilizar el instrumento siempre y cuando se garantice el anonimato y confidencialidad de la información obtenida. El cuestionario no es de aplicación obligatoria, la empresa o institución puede utilizar otro instrumento de evaluación que cuente con la validez y fiabilidad nacional o internacional.

2.8. Definición de términos Básicos

Carga y ritmo de trabajo: Conjunto de requerimientos mentales y físicos a los cuales se ve sometida una persona en su trabajo, exceso de trabajo o insuficiente, tiempo y velocidad para realizar una determinada tarea, la que puede ser constante o variable.

Desarrollo de competencias: Oportunidades de desarrollar competencias (destrezas, habilidades, conocimientos, actitudes de las personas) conforme a las demandas actuales del trabajo y aplicarlas en el ámbito laboral.

Margen de acción y control: Medida en la que una persona participa en la toma de decisiones en relación con su rol en el trabajo (métodos y ritmo de trabajo, horarios, entorno, otros factores laborales).

Organización del trabajo: Contempla las formas de comunicación, la tecnología, la modalidad de distribución y designación del trabajo, así como las demandas cualitativas y cuantitativas del trabajo.

Recuperación: Tiempo destinado para el descanso y recuperación de energía luego de realizar esfuerzo físico y/o mental relacionado al trabajo; así como tiempo destinado a la recreación, distracción, tiempo de vida familiar, y otras actividades sociales extralaborales.

Soporte y apoyo: Acciones y recursos formales e informales que aplican los mandos superiores y compañeras/os de trabajo para facilitar la solución de problemas planteados frente a temas laborales y extralaborales.

Acoso discriminatorio: Trato desigual, exclusión o preferencia hacia una persona, basados en la identidad de género, orientación sexual, edad, discapacidad, estado de salud, enfermedad, etnia, idioma, religión, nacionalidad, lugar de nacimiento, ideología, opinión política, condición migratoria, estado civil, pasado judicial, estereotipos estéticos.

Encontrarse en periodo de gestación, lactancia o cualquier otra, que tenga por efecto anular, alterar o impedir el pleno ejercicio de los derechos individuales o colectivos, en los procesos de selección y durante la existencia de la relación laboral.

Acoso laboral: Forma de acoso psicológico que consiste en el hostigamiento intencional, repetitivo, focalizado a través de acciones vindicativas, crueles o maliciosas para humillar o desestabilizar a un individuo o a grupos de trabajadoras/es y/o servidores, de carácter instrumental o finalista.

Acoso sexual: Insinuaciones sexuales no deseadas que afectan la integridad física, psicológica y moral de las/os trabajadoras/es y/o servidor.

Adicción al trabajo: Dificultad de la persona a desconectarse del trabajo, necesidad para asumir más tareas que puede dar lugar a un riesgo psicosocial, cuando el valor del trabajo es superior a la relación consigo mismo y a las relaciones con otros.

Condiciones del Trabajo: Son los factores de riesgo (condiciones de seguridad, ergonómicas, higiénico, psicosocial) que puedan afectar negativamente a la salud de los trabajadores y servidores en su actividad laboral.

Doble presencia (laboral – familiar): Demandas conflictivas entre el trabajo y vida personal / familiar

Estabilidad laboral y emocional: Precarización laboral, incertidumbre de futuro laboral, falta de motivación o descontento en el trabajo.

Salud auto percibida: Percepción respecto a la salud física y mental de la persona en relación con el trabajo que realiza.

Validez: Es la que proporciona información sobre si el instrumento mide realmente lo que pretende medir.

Fiabilidad: Es el grado de precisión que muestra el instrumento de medida para medir lo que quiere medir, es decir, el grado de confianza que nos proporciona los resultados que recoge.

Lugar de trabajo: Todo espacio donde los trabajadores necesita estar o acudir por razón de trabajo.

Trabajador: Todo individuo que al ejercer una actividad laboral por cuenta ajena remunerada, incluidos los/as trabajadores/as independientes o por cuenta propia y los/as trabajadores/as de las instituciones públicas o privadas.

Salud ocupacional: Especialidad en la salud pública que tiene como propósito promover y mantener el mayor grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores que puede resultar afectado por las distintas variables o factores de riesgos presentes en el ambiente laboral, bien sea de tipo orgánico, psíquico o social.

Acción correctiva: Acción para excluir la causa de un incidente y prevenir que vuelva a suceder.

Investigación cualitativa: Se la identifica como una investigación donde la recolección de datos no demanda su medición numérica. La actividad de indagación se centraliza en los hechos y su interpretación. Podemos indicar que se halla literalmente cercana a la investigación documental en el sentido de que el estudio de la literatura se realiza de modo permanente.

Call Center: Es un centro de llamadas telefónicas, un sistema de administración y gestión que se realiza a través de un solo canal, el telefónico, y cuya principal actividad es la recepción o emisión de información, la cual se realiza de manera rápida y concisa con una atención exclusiva entre el usuario/ciudadano y operador.

Salud: Es un estado de complete bienestar físico, mental y social, y no solo la ausencia de enfermedad.

Enfermedad: Condición física o mental adversa e identificable que suceden y / o se empeoran por alguna actividad de trabajo y / o una situación relacionada con el trabajo.

Peligro: Es toda fuente o situación con capacidad de daño en términos de lesiones, daños a la propiedad, daños al ambiente, o bien una combinación de ambos.

Riesgos Psicosociales: Perjudican la salud de los trabajadores, causando estrés y a largo plazo enfermedades cardiovasculares, respiratorias, inmunitarias, gastrointestinales, dermatológicas, endocrinológicas, musculo esqueléticas y mentales.

Riesgo: Combinación de la posibilidad de la ocurrencia de un evento peligroso o exposición y la severidad de lesión o enfermedad que pueden ser causados por el evento o la exposición.

Operador: Persona que utiliza un auricular y micrófono como parte de sus herramientas de trabajo gestionando llamadas telefónicas siendo receptor o emisor de información de parte y hacia otras personas, capacitado para manejar mucha información, resistiendo la presión, capaz de captar sentimientos y necesidades de otros, enfrentando clientes diferentes y con muchas exigencias emocionales.

CAPÍTULO 3

3. MARCO METODOLOGICO

3.1. Alcance de la investigación.

La aplicación del proyecto de investigación fue realizada en una empresa que brinda servicios de Call Center ubicada en la ciudad de Guayaquil en donde se quiere evaluar los factores de riesgo psicosocial, para implementar una propuesta de control sobre los riesgos significativos para mejorar las condiciones de seguridad de los trabajadores al momento de realizar sus actividades laborales.

3.2. Tipo y diseño de investigación

En este estudio se utilizaron los siguientes tipos de investigación: descriptiva, de campo y bibliográfica.

Descriptiva: La recolección de los datos en base a la teoría permite describir las actividades a realizar para llevar a cabo el estudio y análisis de los riesgos psicosociales que pueden encontrarse en un call center.

Investigación de campo: La investigación se desarrolla directamente en una empresa que tiene implementado un call center, manteniendo relación directa con las fuentes de información tanto a nivel general como individual aplicando: entrevistas a expertos, observación directa y encuestas tanto a supervisores como a operadores.

Bibliográfica: El presente trabajo tiene un sustento teórico mediante consultas a fuentes bibliográficas, así como también fuentes en el internet.

Los resultados se exponen de manera sistemática. Para la realización e implementación de la propuesta se establece el siguiente cronograma de actividades o diagrama de Gantt.

3.3. Cronograma de actividades o diagrama de Gantt.

En relación con el desarrollo de actividades planificadas para el diseño de una propuesta de control para la prevención de riesgos psicosociales, se creó un diagrama de Gantt ver Figura 3.1, detallando las siguientes actividades:

- Aplicación del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial.
- Análisis estadístico de los resultados de la encuesta.
- Interpretación de los resultados del análisis estadístico.
- Elaboración de la propuesta de control a nivel psicosocial.
- Conclusiones y recomendaciones.



Figura 3.1 Cronograma de proyecto de investigación

Fuente: Autor del proyecto

3.4. Población

La población seleccionada la conforman un grupo de 316 trabajadores con distintos cargos, siendo la mayoría con cargo de asesor telefónico call center.

3.5. Técnica e instrumentos de recolección de datos

3.5.1. Técnica para recolección de datos

Para la recolección de datos se aplicó el método de evaluación por medio de un formato impreso que se entregó a cada colaborador.

3.5.2. Instrumento de recolección de datos

El instrumento de medición a utilizar fue el Cuestionario de Evaluación de Riesgo Psicosocial en espacios laborales, el cual es avalado por el Ministerio de Trabajo del Ecuador (mediante acuerdo Ministerial 82 del 16 de junio de 2017), y tiene como objetivo evaluar los factores de riesgo psicosocial que pueden afectar la salud de los trabajadores y/o servidores; y de esta forma generar acciones para prevenir o disminuir el riesgo psicosocial.

3.6. Técnicas de procedimientos y análisis de datos

Las preguntas del cuestionario se presentan formuladas en un vocabulario sencillo y conciso; las opciones de respuesta se formularon en una escala Likert que va desde completamente de acuerdo, parcialmente de acuerdo, poco de acuerdo y en desacuerdo, a cada opción de respuesta se le asignó una puntuación de 1 a 4.

Tabla 1 Opciones de respuesta del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial.

OPCIÓN DE RESPUESTA	PUNTUACIÓN
Completamente de acuerdo	4
Parcialmente de acuerdo	3
Poco de acuerdo	2
En desacuerdo	1

Fuente: Guía para la aplicación del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial

Para determinar el nivel de riesgo por dimensión se realizará una sumatoria simple de la puntuación obtenida de los ítems que integran cada dimensión y el resultado se compara con los valores establecidos en la siguiente tabla:

Tabla 2 Nivel de riesgo por dimensión

DIMENSIÓN	RIESGO BAJO	RIESGO MEDIO	RIESGO ALTO
Carga y ritmo de trabajo	13 a 16	8 a 12	4 a 7
Desarrollo de competencias	13 a 16	8 a 12	4 a 7
Liderazgo	18 a 24	12 a 17	6 a 11
Margen de acción y control	13 a 16	8 a 12	4 a 7
Organización del trabajo	18 a 24	12 a 17	6 a 11
Recuperación	16 a 20	10 a 15	5 a 9
Soporte y apoyo	16 a 20	10 a 15	5 a 9
Otros puntos importantes	73 a 96	49 a 72	24 a 48
Otros puntos importantes: Acoso discriminatorio	13 a 16	8 a 12	4 a 7
Otros puntos importantes: Acoso laboral	7 a 8	5 a 6	2 a 4
Otros puntos importantes: Acoso sexual	7 a 8	5 a 6	2 a 4
Otros puntos importantes: Adicción al trabajo	16 a 20	10 a 15	5 a 9
Otros puntos importantes: Condiciones del Trabajo	7 a 8	5 a 6	2 a 4
Otros puntos importantes: Doble presencia (laboral – familiar)	7 a 8	5 a 6	2 a 4
Otros puntos importantes: Estabilidad laboral y emocional	16 a 20	10 a 15	5 a 9
Otros puntos importantes: Salud auto percibida	7 a 8	5 a 6	2 a 4

Fuente: Guía para la aplicación del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial

Para determinar el nivel de riesgo general se realizará una sumatoria simple de la puntuación obtenida en cada dimensión y el resultado se compara con los valores establecidos en la siguiente tabla:

Tabla 3 Nivel de riesgo general

NIVEL DE RIESGO	CALIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN
Alto	58 a 116	El riesgo es de impacto potencial alto sobre la seguridad y la salud de las personas, los niveles de peligro son intolerables y pueden generar efectos nocivos para la salud e integridad física de las personas de manera inmediata. Se deben aplicar las medidas de seguridad y prevención de manera continua y conforme a la necesidad específica identificada para evitar el incremento a la probabilidad y frecuencia.
Medio	117 a 174	El riesgo es de impacto potencial moderado sobre la seguridad y salud puede comprometer las mismas en el mediano plazo, causando efectos nocivos para la salud, afectaciones a la integridad física y enfermedades ocupacionales. En caso de que no se aplicaren las medidas de seguridad y prevención correspondientes de manera continua y conforme a la necesidad específica identificada, los impactos pueden generarse con mayor probabilidad y frecuencia.
Bajo	175 a 232	El riesgo es de impacto potencial mínimo sobre la seguridad y salud, no genera a corto plazo efectos nocivos. Estos efectos pueden ser evitados a través de un monitoreo periódico de la frecuencia y probabilidad de que ocurra y se presente una enfermedad ocupacional, las acciones irán enfocadas a garantizar que el nivel se mantenga

Fuente: Guía para la aplicación del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial

Para la tabulación de los datos, se descarga de la plataforma informática la herramienta, proporcionada por el Ministerio del Trabajo que permitirá realizar el análisis de los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial.

Obtenida la identificación y con la estimación de los riesgos más críticos, se deberá prevalecer las medidas de control.

Los resultados finales son presentados mediante recursos estadísticos: tablas de frecuencia relativa y absoluta y gráfica circular o de pastel.

3.7. Aplicación del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial

Se detallan los pasos a seguir para la aplicación del cuestionario al personal:

1. Conformar el equipo de trabajo para la aplicación del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial:
 - Técnico o Responsable de Seguridad y Salud en el Trabajo.
 - Médico ocupacional.
 - Responsable de Talento Humano.
 - Trabajadora social.
 - La aplicación del cuestionario podrá ser realizada por uno o por todos los integrantes del equipo según la planificación de la empresa.
2. Preparar, difundir y socializar información con todo el personal.
 - Informar a la máxima autoridad de la empresa sobre los pasos para la aplicación del cuestionario.
 - Preparar canales de comunicación.
 - Informar sobre la aplicación del cuestionario a todo el personal.
3. Aplicar el cuestionario

Antes:

Previo a la aplicación del cuestionario es necesario considerar los siguientes aspectos:

- El personal encargado de la aplicación del cuestionario debe estar capacitado para solventar cualquier duda o inquietud por parte de los participantes.
- El espacio asignado para la aplicación del cuestionario debe ser confortable y libre de distracciones.
- Se debe contar con el material necesario para la aplicación de los cuestionarios (en el caso de aplicarse impreso).

Dar a conocer a los participantes las instrucciones para completar el cuestionario:

- El cuestionario es anónimo es decir no se solicita información personal sobre el participante.
- La información obtenida es confidencial es decir se guardará, mantendrá y utilizará los datos obtenidos con estricta cautela.
- Completar todo el cuestionario requiere entre 15 a 20 minutos.
- Antes de responder el cuestionario, leer detenidamente cada pregunta y opción de respuesta. En este punto es necesario identificar y valorar todos aquellos factores del ámbito psicosocial que pueden representar un riesgo para la salud y el bienestar laboral.
- Es obligatorio contestar todos los ítems del cuestionario.
- No existen respuestas correctas o incorrectas.
- Evitar distracciones mientras completa el cuestionario.
- El cuestionario tiene una sección denominada “observaciones y comentarios”, que puede ser utilizada por los participantes en caso de sugerencias u opiniones.

- Los resultados finales de la evaluación serán socializados oportunamente a los participantes.

Durante:

- Entregar un ejemplar del cuestionario a cada uno de los participantes.
- Evitar distracciones por parte de las personas que aplican el cuestionario.
- Brindar la asistencia necesaria a grupos de atención prioritaria y participantes que lo requieran.

Después:

- Recoger los cuestionarios para posterior análisis de la información obtenida.

CAPÍTULO 4

4. RESULTADOS

4.1. Descripción sociodemográfica y laboral de la población en estudio.

A continuación, se presentan los resultados más sobresalientes sobre el análisis descriptivo en cuanto a los aspectos de los datos como:

Tabla 4 Descripción sociodemográfica y laboral de la población en estudio.

Variables	n	%
Género		
Mujeres	216	59
Hombres	151	41
Edad		
16 a 24	98	27
25 a 34	207	56
35 a 43	48	13
44 a 52	12	3
>= 53	2	1
Nivel de formación		
Bachillerato	132	36
Educación básica	3	1
Educación media	6	2
Tercer nivel	200	54
Cuarto nivel	18	5
Otro	8	2
Años laborando		
0 a 2	208	57
3 a 10	148	40
11 a 20	11	3

Fuente: Autor del proyecto

De acuerdo con los datos sociodemográficos que se muestran en la Tabla 4, el 59% de los trabajadores que respondieron el cuestionario son mujeres, el rango de edad que representa a la mayoría es de 25 a 34 años corresponde al 56%.

En cuanto al nivel de formación predomina el Tercer nivel con un 54%, mientras que el 57% de los trabajadores que respondieron al cuestionario tienen una antigüedad no mayor a 2 años en la empresa.

4.2. Tabulación de datos

Una vez recabados los datos de las pruebas psicosociales se procede a realizar el proceso de tabulación, con esto se procede a ingresar los datos en la herramienta informática de tabulación entregada por el Ministerio de Trabajo, este proceso contempla el ingreso de los datos por preguntas en las tablas respectivas.

4.3. Contraste de la información de Contraste de la información obtenida del proceso de tabulación y comparación con los parámetros técnicos-legales establecidos por la metodología.

Con los resultados obtenidos del proceso de tabulación, se procede a realizar la evaluación de los valores de cada parámetro con los criterios establecidos por la metodología con lo cual se obtiene la siguiente tabla 5.

Tabla 5 Evaluación de riesgos psicosociales por dimensión

DIMENSIONES	RIESGO BAJO	RIESGO MEDIO	RIESGO ALTO	TOTAL
1. CARGA Y RITMO DE TRABAJO	48%	50%	2%	100%
2. DESARROLLO DE COMPETENCIAS	81%	18%	0%	100%
3. LIDERAZGO	77%	19%	5%	100%
4. MARGEN DE ACCIÓN Y CONTROL	52%	42%	6%	100%
5. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO	85%	14%	1%	100%
6. RECUPERACIÓN	42%	44%	14%	100%
7. SOPORTE Y APOYO	68%	31%	2%	100%
8. OTROS PUNTOS IMPORTANTES	78%	21%	1%	100%
8.1. ACOSO DISCRIMINATORIO	77%	22%	1%	100%
8.2. ACOSO LABORAL	57%	31%	12%	100%
8.3. ACOSO SEXUAL	85%	13%	2%	100%
8.4. ADICCIÓN AL TRABAJO	68%	31%	1%	100%
8.5. CONDICIONES DEL TRABAJO	67%	27%	6%	100%
8.6. DOBLE PRESENCIA (LABORAL – FAMILIAR)	56%	35%	9%	100%
8.7. ESTABILIDAD LABORAL Y EMOCIONAL	68%	28%	4%	100%
8.8. SALUD AUTO PERCIBIDA	62%	30%	8%	100%
RESULTADO GLOBAL	73%	26%	1%	100%

Fuente: Autor del proyecto

A continuación, en la figura 4.1 se presentan los datos obtenidos de acuerdo con el nivel de riesgo (alto, medio y bajo), para cada uno de los riesgos psicosociales que fueron evaluados. A partir de estos resultados se puede realizar un análisis más profundo de los factores psicosociales basados en su nivel de exposición específico del riesgo.

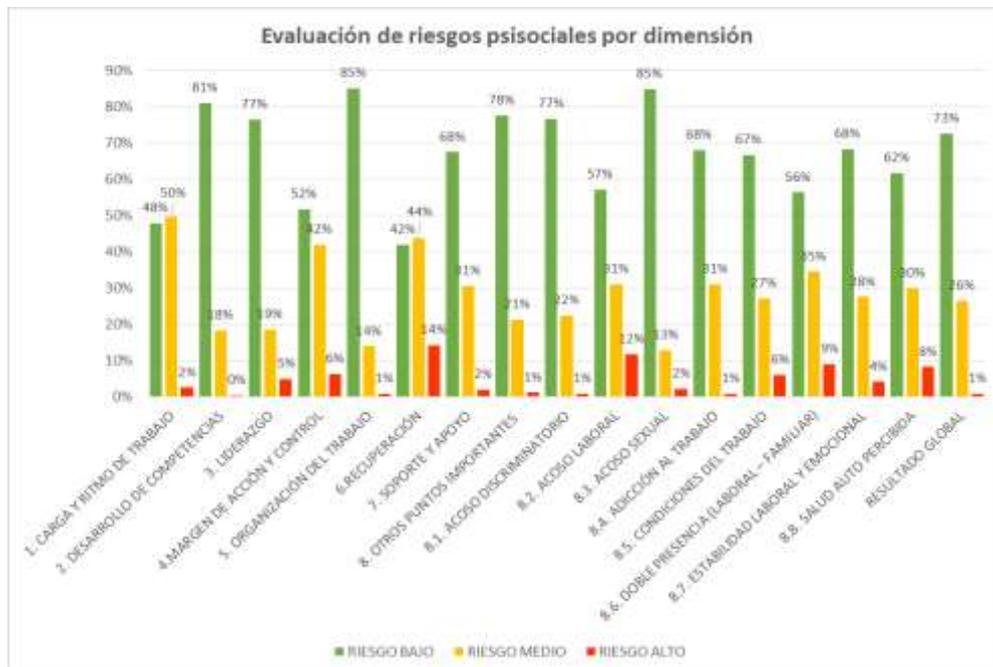


Figura 4.1 Evaluación de riesgos psicosociales por dimensión

Fuente: Autor del proyecto

4.4. Análisis Global

A partir de los resultados de la Evaluación de riesgos psicosociales por dimensión presentados en la Figura 4.1, se procede a ubicar el análisis siguiendo los criterios de la metodología, por lo que se muestra a continuación el análisis global empresa.

Tabla 6 Resultados globales

RESULTADO GLOBAL DE LA EVALUACIÓN DE RIESGO PSICOSOCIAL	RIESGO BAJO	RIESGO MEDIO	RIESGO ALTO
	73%	26%	1%

Fuente: Autor del proyecto

RESULTADO GLOBAL DE LA EVALUACIÓN DE RIESGO PSICOSOCIAL	De manera general en el proceso de evaluación se destaca que el riesgo de impacto potencial es mínimo sobre la Seguridad y Salud Ocupacional por lo que no se generarían efectos nocivos en el corto plazo.
--	--

Aunque no existen riesgos psicosociales significativos en general, conviene tener en cuenta los riesgos medios detectados durante el análisis en cuanto a “carga de trabajo y rapidez” y rehabilitación”.

Tabla 7 Resultado por dimensión con valores significativos

RESULTADO POR DIMENSIÓN DE RIESGO PSICOSOCIAL CON VALORES SIGNIFICATIVOS			
DIMENSIÓN	RIESGO BAJO	RIESGO MEDIO	RIESGO ALTO
CARGA Y RITMO DE TRABAJO	48%	50%	2%
RECUPERACIÓN	42%	44%	14%

Fuente: Autor del proyecto

A partir de los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial, se evidencia en la Tabla 7 que, para la dimensión “Carga y Ritmo de Trabajo” el 48% se encuentra en “riesgo bajo”, el 2% en “riesgo alto”, y el 50% correspondiente a 182 trabajadores se ubican en un riesgo medio,

Es decir, consideran que el tiempo determinado para realizar las tareas no es el suficiente lo que provoca trabajen bajo presión, debido a prolongadas jornadas de trabajo que en algún momento podrían ser motivo de generación de estrés, por lo que se recomienda adoptar medidas correctivas para el beneficio de los trabajadores.

Respecto a la dimensión “Recuperación”, podemos indicar que el 14% se encuentran en “riesgo alto”, el 42% se encuentra en “riesgo bajo”, y el 44% en “riesgo medio”, es decir que los trabajadores no perciben como suficiente el tiempo destinado para el descanso y recuperación de energía luego de realizar esfuerzo físico y/o mental relacionado al trabajo.

Así como el tiempo destinado a la recreación, distracción, tiempo de vida familiar, y otras actividades sociales extralaborales, por lo cual nos encontramos frente a un riesgo intermedio y es necesario incluir acciones correctivas.



Figura 4.2 Resultado por dimensión con valores significativos

Fuente: Autor del proyecto

4.5. Propuesta de Mejora

Con los resultados obtenidos mediante la aplicación de la evaluación de riesgo psicosocial, ha sido posible determinar los principales aspectos psicosociales de los trabajadores de una empresa de call center, sobre los cuales se debe poner una atención especial y priorizar una estrategia de mejora.

Con base a esta propuesta de mejora se brindarán estrategias que permitan seguir implementando actividades con sus respectivos responsables, indicadores, y de esta manera realizar un seguimiento del cumplimiento, garantizando la seguridad y salud de los trabajadores. En la siguiente Figura 4.3 se detalla la propuesta de mejora

Dimensión	Descripción	Actividad Propuesta	Responsable	Indicadores	Evidencia	Tiempo estimado
CARGA Y RITMO DE TRABAJO	Identificar elementos de carga laboral presentes en cada puesto de trabajo	1.- Evaluación y valoración de la carga de trabajo física como mental.	Responsable de la Dirección Capital humano Jefe de SSO Médico Ocupacional	(#mediciones realizadas/#mediciones planificadas)x100	Informe de los resultados de la evaluación y valoración de la carga de trabajo.	1 mes
		2.- Realizar encuestas para medir el riesgo psicosocial y preocuparse de aspectos como el estrés, ansiedad o depresión.		(#encuestas realizadas/#encuestas planificadas) x100	Informe de los resultados de la encuesta de riesgo psicosocial en aspectos como estrés, ansiedad o depresión.	1 mes
		3.- Elaborar un programa con las recomendaciones señaladas tanto en el informe de la evaluación de la carga física y mental aplicada a los trabajadores y los resultados de la encuesta para medir el riesgo psicosocial (estrés, ansiedad o depresión).		(#capacitaciones realizadas/#capacitaciones programadas) x100	Registro de asistencia a las capacitaciones programadas.	1 semana
		4.- Verificar el cumplimiento y efectividad del Programa de carga laboral.		(#actividades ejecutadas/#actividades programadas) x100	Informe de los resultados de las evaluaciones periódicas del programa de carga laboral.	Permanente
RECUPERACIÓN	Implementar un programa de pausas activas	1.- Identificar en la Matriz de riesgos laborales, los tipos de dolencias osteomusculares que están expuestos los trabajadores.	Responsable de la Dirección Capital humano Jefe de SSO Médico Ocupacional		Matriz de riesgos laborales	1 mes
		2.- Elaborar un Programa de Pausas activas direccionado a prevenir trastornos osteomusculares.		(#actividades ejecutadas/#actividades programadas)x100	Programa de pausas activas	1 mes
		3.- Promocionar el Programa de pausas activas por medio de folletos, comunicados en la intranet, carteleras.		(#actividades ejecutadas/#actividades programadas) x100	Comunicados realizados por diferentes medios	15 días
		4.- Realizar seguimiento al personal para que asista a la capacitación de las pausas activas		(#trabajadores que asistieron/#trabajadores programados)x100	Registros de asistencia a capacitación	Permanente
		5.- Desarrollar actividades para fomentar la actividad física (torneos de fútbol, integración, juegos de interacción, etc.).		(#actividades ejecutadas/#actividades programadas)x100	Registro de asistencia a las actividades físicas programadas.	Permanente
		6.- Verificar el cumplimiento del Programa de pausas activas.		(#actividades ejecutadas/#actividades programadas)x100	Informe de los resultados de las evaluaciones periódicas del programa de pausas activas.	Permanente

Figura 4.3 Propuesta de Mejora

Fuente: Autor del proyecto

CAPÍTULO 5

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

1. Se logró alcanzar los objetivos planteados en la presente investigación, de manera que se pudo identificar los factores psicosociales de mayor incidencia en los trabajadores.
2. Es así como, las dimensiones: Recuperación y Carga y ritmo de trabajo con calificación del 54% y 44% respectivamente, tienen mayor prevalencia, considerándose un factor de riesgo medio, quedando un riesgo bajo para el resto de las dimensiones concluyendo que no afectan al bienestar y salud de los trabajadores y no son generadores de estrés.
3. La herramienta utilizada como es el Cuestionario de Evaluación de riesgos psicosociales avalada por el Ministerio del Trabajo permitió evaluar los factores de riesgo psicosocial, es decir aquellos riesgos que pueden afectar al individuo y cuyo origen está en el entorno social del trabajo: en la organización del trabajo y en el desempeño de la tarea.
4. Fue aplicada a 367 trabajadores, lo cual nos permitió analizar los resultados de manera global, por lo que concluimos que 268 trabajadores (73%) consideran que los riesgos psicosociales son bajos, 95 trabajadores (26%) consideran que los riesgos son de nivel medio y 4 empleados (1%) consideran que existen riesgos altos.
5. Con base a los resultados de la aplicación del Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales, se elaboró una propuesta de control para aquellos factores de riesgos psicosocial significativos, y poder brindar estrategias de modo que los trabajadores se sientan involucrados y puedan llegar a manejar sus tareas y conflictos personales de una manera más efectiva.
6. La evaluación psicosocial, constituye el punto de partida para las evaluaciones más específicas en aquellas áreas de la empresa que presentan deficiencia y factores de riesgo que están afectando psicológicamente a los trabajadores.

5.2. Recomendaciones.

1. Se recomienda llevar a la práctica y realizar un seguimiento para verificar el cumplimiento de las actividades detalladas en la propuesta de mejora, para luego repetir la evaluación de riesgos psicosocial a los trabajadores.
2. Determinar si se han obtenido los resultados esperados logrando disminuir los riesgos en las dos dimensiones que presentaron un riesgo medio, de esta manera logramos la mejorar y continuar controlando los riesgos psicosociales.
3. Se recomienda mantener los factores de riesgo bajo o que no representan ningún tipo de riesgo psicosocial para la empresa de acuerdo con los resultados obtenidos en la Evaluación de riesgo psicosocial, implementando también un Plan de acción para estos riesgos donde se detallen actividades para reforzarlos, de tal manera que generen un ambiente favorable de bienestar para los trabajadores.
4. Se recomienda que todo el personal participe en las charlas y talleres establecidos en la propuesta de mejora, de forma que puedan explotar sus habilidades y capacidades, llegando a estar comprometido y motivado con la empresa.
5. Se recomienda motivar a los trabajadores para aprovechar su talento, mediante la creación de programas para retenerlos de tal forma que se sienta valorado y disfruten de su trabajo.
6. Implementar medidas de racionalización horaria para que los trabajadores sean más productivos
7. Se recomienda trabajar en el desarrollo del liderazgo y proactividad en los trabajadores incluyendo en el Plan de capacitación anual de los trabajadores del departamento de Recursos de la empresa, un programa de reconocimientos.

Puesto que estas son las acciones que el personal recuerda con mayor énfasis, sabe que es una persona apreciada en su empleo y puede convertirse en un motivador y líder quien guíe inclusive a sus pares a ser cada vez mejores personas.

BIBLIOGRAFÍA

- Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el trabajo. (2010). Obtenido de Promoción de la salud en el lugar de trabajo para los trabajadores.: <https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/4102/2/PPT%20-%20Jara%20Due%C3%B1as%20Luis%20Santiago.pdf>
- Álvarez Orjuela & AragurenBrijaldo. (2016). En Álvarez Orjuela & AragurenBrijaldo, *Ergonomía cognitiva en trabajadores de call centers*. (págs. 39-44.). Madrid.
- Asamble Constituyente. (2008). *Constitucion de la República del Ecuador*. Ecuador.
- Benavides, F., Gimeno, D., Benach.J., Martinez, J. M., Jarque, S., & Berra, A. (2002). Descripción de los factores de riesgo psicosocial en cuatro empresas. . En M. J. Benach.J., *Descripción de los factores de riesgo psicosocial en cuatro empresas vol. 16* (págs. 3, 222-229.). Gaceta Sanitaria.
- Bernardo Moreno Jiménez. (2011). Obtenido de Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. Obtenido de Revista Medicina y Seguridad del Trabajo,: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2011000500002
- Moreno Jiménez Bernardo; Báez León Carmen. (Noviembre de 2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Obtenido de <https://www.slideshare.net/fernandomatute98/factores-riesgos-y-tipo-de-riesgos-laborales>
- Organization, I. L. (28 de abril de 2016). Obtenido de Día Mundial de la Seguridad y Salud en el Trabajo. ILO: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/--safework/documents/publication/wcms_473270.pdf
- Kalimo, R., El-Batawi, M., & Cooper, C. L. (1988). Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud. *OMS, Ginebra*.
- Laurell, Martínez, Méndez, Noriega & Villegas. (diciembre de 2000). *Interacción de las exigencias de trabajo en la generación de sufrimiento mental*. Obtenido de Scientific Electronic Library Online: <https://doi.org/10.1590/S0102-311X2000000400019>
- Ministerio del Trabajo. (16 de junio de 2017). *NORMATIVA ERRADICACION DE LA DISCRIMINACION EN EL AMBITO LABORAL*. Quito, Pichincha, Ecuador.
- Ministerio del Trabajo. (octubre de 2018). *Guía para la aplicación del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial*. Quito, Pichincha, Ecuador.
- Ministerio del Trabajo e inmigración del Gobierno Español. (2010). *Encuesta de Calidad de Vida en el Trabajo*. Obtenido de <http://www.empleo.gob.es/estadisticas/ecvt/Ecvt2010/index.htm>

MORENO JIMÉNEZ, Bernardo; BÁEZ LEÓN, Carmen. (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Obtenido de Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT): <https://www.insst.es/documents/94886/96076/Factores+y+riesgos+psicosociales%2C+formas%2C+consecuencias%2C+medidas+y+buenas+pr%C3%A1ctica>

OISS. (2011). I Encuesta Centroamericana de Condiciones de Trabajo y Salud.

OIT. (1986). Factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control. Ginebra.

The National Institute for Occupational Safety and Health (NIOSH). (1999). Stress...at work. Publication No. 99-101.

(Moreno Jiménez Bernardo; Báez León Carmen, 2010)

ANEXO

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN PSICOSOCIAL EN ESPACIOS LABORALES

Instrucciones para completar el cuestionario:

1. El cuestionario es anónimo es decir no se solicita información personal sobre el participante.
2. La información obtenida es confidencial es decir que se ha de guardar, mantener y emplear con estricta cautela la información obtenida.
3. Completar todo el cuestionario, requiere entre 15 a 20 minutos.
4. Antes de responder, leer detenidamente cada pregunta y opción de respuesta. En este punto es necesario identificar y valorar todos aquellos factores del ámbito psicosocial que pueden representar un riesgo para la salud y el bienestar laboral.
5. Utilizar lápiz o esfero para marcar con una "X" la respuesta que considere que describe mejor su situación. Es obligatorio contestar todos los ítems del cuestionario, en caso de error en la respuesta encerrar en un círculo la misma y seleccionar nuevamente la respuesta.
6. No existen respuestas correctas o incorrectas.
7. Evitar distracciones mientras completa el cuestionario, en caso de inquietud, solicitar asistencia al facilitador.
8. El cuestionario tiene una sección denominada "observaciones y comentarios", que puede ser utilizada por los participantes en caso de sugerencias u opiniones.
9. Los resultados finales de la evaluación serán socializados oportunamente a los participantes.

Muchas gracias por su colaboración

DATOS GENERALES

ID	Ítem				
A	Fecha:	Nombres:			
B	Provincia:	Apellidos:			
C	Ciudad:	# Cédula:			
D	Área de trabajo:	Administrativa:		Operativa:	
		Ninguno		Técnico / Tecnológico	
E	Nivel más alto de instrucción (Marque una sola opción) :	Educación básica		Tercer nivel	
		Educación media		Cuarto nivel	
		Bachillerato		Otro	
F	Antigüedad, años de experiencia dentro de la empresa o institución:	0-2 años		11-20 años	
		3-10 años		Igual o superior a 21	
G	Edad del trabajador o servidor:	16-24 años		44-52 años	
		25-34 años		Igual o superior a 53	
		35-43 años			
H	Auto-identificación étnica:	Indígena		Afro - ecuatoriano:	
		Mestizo/a:		Blanco/a:	
		Montubio/a:		Otro:	
I	Género del trabajador o servidor:	Masculino:		Femenino:	
CARGA Y RITMO DE TRABAJO		Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
NR	Ítem				
1	Considero que son aceptables las solicitudes y requerimientos que me piden otras personas (compañeros de trabajo, usuarios, clientes).				
2	Decido el ritmo de trabajo en mis actividades.				
3	Las actividades y/o responsabilidades que me fueron asignadas no me causan estrés.				
4	Tengo suficiente tiempo para realizar todas las actividades que me han sido encomendadas dentro de mi jornada laboral.				
Suma de puntos de la dimensión					Puntos
DESARROLLO DE COMPETENCIAS					
NR	Ítem	Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
5	Considero que tengo los suficientes conocimientos, habilidades y destrezas para desarrollar el trabajo para el cual fui contratado				
6	En mi trabajo aprendo y adquiero nuevos conocimientos, habilidades y destrezas de mis compañeros de trabajo				
7	En mi trabajo se cuenta con un plan de carrera, capacitación y/o entrenamiento para el desarrollo de mis conocimientos, habilidades y destrezas				
8	En mi trabajo se evalúa objetiva y periódicamente las actividades que realizo				
Suma de puntos de la Dimensión		0			Puntos

LIDERAZGO		Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
NR	Ítem				
9	En mi trabajo se reconoce y se da crédito a la persona que realiza un buen trabajo o logran sus objetivos.				
10	Mi jefe inmediato esta dispuesto a escuchar propuestas de cambio e iniciativas de trabajo				
11	Mi jefe inmediato establece metas, plazos claros y factibles para el cumplimiento de mis funciones o actividades				
12	Mi jefe inmediato interviene, brinda apoyo, soporte y se preocupa cuando tengo demasiado trabajo que realizar				
13	Mi jefe inmediato me brinda suficientes lineamientos y retroalimentación para el desempeño de mi trabajo				
14	Mi jefe inmediato pone en consideración del equipo de trabajo, las decisiones que pueden afectar a todos.				
Suma de puntos de la Dimensión		0		Puntos	
MARGEN DE ACCIÓN Y CONTROL		Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
NR	Ítem				
15	En mi trabajo existen espacios de discusión para debatir abiertamente los problemas comunes y diferencias de opinión				
16	Me es permitido realizar el trabajo con colaboración de mis compañeros de trabajo y/u otras áreas				
17	Mi opinión es tomada en cuenta con respecto a fechas límites en el cumplimiento de mis actividades o cuando exista cambio en mis funciones				
18	Se me permite aportar con ideas para mejorar las actividades y la organización del trabajo				
Suma de puntos de la Dimensión		0		Puntos	
ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO		Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
NR	Ítem				
19	Considero que las formas de comunicación en mi trabajo son adecuados, accesibles y de fácil comprensión				
20	En mi trabajo se informa regularmente de la gestión y logros de la empresa o institución a todos los trabajadores y servidores				
21	En mi trabajo se respeta y se toma en consideración las limitaciones de las personas con discapacidad para la asignación de roles y tareas				
22	En mi trabajo tenemos reuniones suficientes y significantes para el cumplimiento de los objetivos				
23	Las metas y objetivos en mi trabajo son claros y alcanzables				
24	Siempre dispongo de tareas y actividades a realizar en mi jornada y lugar de trabajo				
Suma de puntos de la Dimensión		0		Puntos	
RECUPERACIÓN		Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
NR	Ítem				
25	Después del trabajo tengo la suficiente energía como para realizar otras actividades				
26	En mi trabajo se me permite realizar pausas de periodo corto para renovar y recuperar la energía.				
27	En mi trabajo tengo tiempo para dedicarme a reflexionar sobre mi desempeño en el trabajo				
28	Tengo un horario y jornada de trabajo que se ajusta a mis expectativas y exigencias laborales				
29	Todos los días siento que he descansado lo suficiente y que tengo la energía para iniciar mi trabajo				
Suma de puntos de la Dimensión		0		Puntos	
SOPORTE Y APOYO		Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
NR	Ítem				
30	El trabajo está organizado de tal manera que fomenta la colaboración de equipo y el diálogo con otras personas				
31	En mi trabajo percibo un sentimiento de compañerismo y bienestar con mis colegas				
32	En mi trabajo se brinda el apoyo necesario a los trabajadores sustitutos o trabajadores con algún grado de discapacidad y enfermedad				
33	En mi trabajo se me brinda ayuda técnica y administrativa cuando lo requiero				
34	En mi trabajo tengo acceso a la atención de un médico, psicólogo, trabajadora social, consejero, etc. en situaciones de crisis y/o rehabilitación				
Suma de puntos de la Dimensión		0		Puntos	

OTROS PUNTOS IMPORTANTES		Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
NR	Ítem				
35	En mi trabajo tratan por igual a todos, indistintamente la edad que tengan				
36	Las directrices y metas que me autoimpongo, las cumplo dentro de mi jornada y horario de trabajo				
37	En mi trabajo existe un buen ambiente laboral				
38	Tengo un trabajo donde los hombres y mujeres tienen las mismas oportunidades				
39	En mi trabajo me siento aceptado y valorado				
40	Los espacios y ambientes físicos en mi trabajo brindan las facilidades para el acceso de las personas con discapacidad				
41	Considero que mi trabajo esta libre de amenazas, humillaciones, ridiculizaciones, burlas, calumnias o difamaciones reiteradas con el fin de causarme daño.				
42	Me siento estable a pesar de cambios que se presentan en mi trabajo.				
43	En mi trabajo estoy libre de conductas sexuales que afecten mi integridad física, psicológica y moral				
44	Considero que el trabajo que realizo no me causa efectos negativos a mi salud física y mental				
45	Me resulta fácil relajarme cuando no estoy trabajando				
46	Siento que mis problemas familiares o personales no influyen en el desempeño de las actividades en el trabajo				
47	Las instalaciones, ambientes, equipos, maquinaria y herramientas que utilizo para realizar el trabajo son las adecuadas para no sufrir accidentes de trabajo y enfermedades profesionales				
48	Mi trabajo esta libre de acoso sexual				
49	En mi trabajo se me permite solucionar mis problemas familiares y personales				
50	Tengo un trabajo libre de conflictos estresantes, rumores maliciosos o calumniosos sobre mi persona.				
51	Tengo un equilibrio y separo bien el trabajo de mi vida personal.				
52	Estoy orgulloso de trabajar en mi empresa o institución				
53	En mi trabajo se respeta mi ideología, opinión política, religiosa, nacionalidad y orientación sexual.				
54	Mi trabajo y los aportes que realizo son valorados y me generan motivación.				
55	Me siento libre de culpa cuando no estoy trabajando en algo				
56	En mi trabajo no existen espacios de uso exclusivo de un grupo determinado de personas ligados a un privilegio, por ejemplo, cafetería exclusiva, baños exclusivos, etc., mismo que causa malestar y perjudica mi ambiente laboral				
57	Puedo dejar de pensar en el trabajo durante mi tiempo libre (pasatiempos, actividades de recreación, otros)				
58	Considero que me encuentro física y mentalmente saludable				
Suma de puntos de la Dimensión		0			Puntos
OBSERVACIONES Y COMENTARIOS					
59					

Fuente: Guía para la aplicación del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial