



**República de Cuba**



**Universidad de Cienfuegos.  
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales.**

**Estudio de Factores de Riesgos Psicosociales en la  
Sucursal Cubalse Cienfuegos.**

Trabajo de Diploma  
Ingeniería Industrial

**Por**

**Autor: Ivón María Ávalos Peña**

**Tutor: Msc. Damayse R. Pérez Fernández  
Ing. Aníbal Barrera García**

**Cienfuegos, 2009**

## AGRADECIMIENTOS

*Agradezco a Dios por estar siempre a mi lado en todo momento y por darme una familia tan bella a la que va dedicado este trabajo de diploma.*

*Les agradezco infinitamente a todas aquellas personas que sin conocerlas me hayan brindado su ayuda cuando lo necesité.*

*Agradezco profundamente a mi tutora Damayse: no me alcanzarían las palabras para agradecerle todo lo bueno que me ha enseñado tanto profesional como espiritual, por brindarme su amor y ayuda cuando mas la he necesitado por nunca decir no ,en fin por ser tan especial .*

*Agradezco profundamente a mi tutor Aníbal: por ser mi amigo en los momentos más difíciles y por ser mi tutor en todos los años de mi carrera, gracias por tu dedicación.*

*A todos los profesores que durante los cinco años de carrera me apoyaron y contribuyeron a mi formación como profesional.*

*A mis compañeros de aula y especialmente a Mailiú por su paciencia, comprensión y dedicación a lo largo de todos estos cinco años de estudios.*

*A todas mis compañeras de cuarto , con las que he convivido ,algunas solo un año otras dos o cuatro , no importa cuanto , a todas les agradezco su amor y comprensión en todos estos años .*

*A todos mis amigos y aun a los que luego se convirtieron en amigos, a todos les doy las gracias por lo mucho que contribuyeron en mi Formación profesional y espiritual en estos cinco años.*

## DEDICATORIA

*A mi madre y mi padre: Tesoro de mi vida, por estar siempre a mi lado complaciéndome y ayudándome, no me queda más que regalarles el gran sueño de mi vida que sin ellos no lo hubiera alcanzado jamás. Gracias por enseñarme todas tus virtudes.*

*A mi hermana Anneyd M: Por cuidarme desde pequeña, darme su ejemplo, por ayudarme tanto desde tan lejos, por su infinito amor y su incomparable dedicación, sin ti no lo hubiera logrado.*

*A mi hermana Ana M.: por estar a mi lado aun antes de haber nacido, por su inmenso amor, dedicación y por estar a mi lado cuando más la necesito.*

*A mis abuelos Papu y Tata: Por su incomparable ayuda y dedicación en estos cinco años.*

*A mi abuela Tata Ana: por su inmenso amor y dedicación.*

## **SINTESIS**

El presente trabajo titulado “Estudio de Factores de Riesgos Psicosociales en la Sucursal Cubalse Cienfuegos tiene como objetivo general realizar un estudio de Factores de Riesgos Psicosociales en la Sucursal Cubalse Cienfuegos, a través de un conjunto de herramientas que ayuden a identificar y evaluar el estado de las variables psicosociales y estresores en las unidades de negocio La Ideal y El Progreso Cubano, las técnicas utilizadas en el mismo transitaron por la entrevista, observación directa, revisión de documentos, así como las relacionadas con la Gestión por Procesos específicamente al Mapeo del Proceso de Gestión de Riesgos Laborales de la Sucursal Cubalse Cienfuegos a través del Mapa SIPOC, así como las propias de la temática objeto de estudio, tales como, listas de chequeo que permitieron identificar los Factores de Riesgos Psicosociales a los cuales están expuestos los trabajadores de las unidades objeto de estudio así como un cuestionario de identificación de Estresores, Vulnerabilidad y Manifestaciones Orgánicas aplicado en La Ideal y El Progreso Cubano, unidades de negocio que mas certificados médicos tienen acerca de esta disciplina.

Como resultado se obtuvo un listado de variables que están afectando desde el punto de vista psicosocial a los trabajadores de La Ideal y El Progreso Cubano así como una evaluación del estado de las mismas, un análisis de estresores y manifestaciones orgánicas en ambas unidades, y propuestas de medidas para las variables que se encuentran en un estado inadecuado las cuales conllevan a realizar propuestas de estudios relacionados con la Disciplina de Estudio del Trabajo, así como los relacionados con las ciencias medicas y psicológicas .

## TABLA DE CONTENIDO

	<b>Pág.</b>
<b>SINTESIS</b>	
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>9</b>
<b>CAPÍTULO I: CONSIDERACIONES TEÓRICAS PARA EL ESTUDIO DE LOS FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES.</b>	<b>15</b>
1.1 Gestión de Procesos. Un enfoque para el logro de los objetivos empresariales.	15
1.1.1 Clasificación de los Procesos.	18
1.2 Gestión de Capital Humano. Papel en los Sistemas de Gestión.	20
1.2.1 Capital Humano un nuevo Enfoque en la Gestión de Recursos Humanos y su Relación con la Prevención de Riesgos Laborales	23
1.3 Gestión de Riesgo Laboral como parte del Sistema de Gestión de Capital Humano.	26
1.4 Factores de Riesgos Psicosociales.	30
1.4.1 Clasificación de los Factores de Riesgos Psicosociales	33
1.4.2 Demandas del trabajo.	34
1.4.3 Consecuencias del estrés. Efectos en la salud	37
1.4.4 Satisfacción laboral	42

1.5 Estado del arte y de la práctica en los estudios de los factores de riesgo psicosocial.	44
1.5.1 Etapas a tener en cuenta en un Programa de Intervención en Prevención de los Factores de Riesgos Psicosociales.	50
<b>CAPÍTULO II: PROCEDIMIENTO PARA EL ESTUDIO DE LOS FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES.</b>	<b>55</b>
2.1 Procedimiento para el estudio de factores de riesgos psicosociales.	55
<b>CAPÍTULO III: ESTUDIO DE FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN LA SUCURSAL CUBALSE CIENFUEGOS.</b>	<b>73</b>
3.1. Estudio de Factores de Riesgos psicosociales en la Sucursal Cubalse Cienfuegos.	73
<b>CONCLUSIONES GENERALES</b>	<b>116</b>
<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>119</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	<b>121</b>
<b>ANEXOS</b>	

# INTRODUCCIÓN

## INTRODUCCIÓN

La evolución de la actividad laboral ha traído consigo una mejora de la calidad de vida de los trabajadores, pero además es también responsable de la aparición de una serie de efectos negativos en la salud de éstos. La relación entre trabajo y salud puede abordarse desde distintos ámbitos. Desde la perspectiva psicosocial, los riesgos a los que están expuestos los trabajadores en el transcurso de su jornada laboral tienen su origen en el terreno de la organización del trabajo y aunque sus consecuencias no son tan evidentes como las de los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales, no por ello son menos reales, éstas se manifiestan a través de indicadores diversos como absentismo, defectos de calidad, estrés y ansiedad. Aunque el concepto de factores de riesgo psicosocial es ambiguo y puede abarcar distintos aspectos, se puede definir como “aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que se presentan con capacidad para afectar tanto al desarrollo del trabajo como a la salud (física, psíquica o social) del trabajador”. Solanas, José [2005].

Cuando se habla de Salud Laboral lo primero que viene a la mente es la siniestralidad, las condiciones de trabajo, pero con ser motivo de preocupación el ambiente psicosocial del entorno laboral, no se asocia al desarrollo de la Ley de Prevención de Riesgos, es más, probablemente se ve como algo inherente al modelo empresarial y organizativo, se asume como “mal menor” aun cuando tiene un gran peso en la vida. Los cambios de puesto incesante sin explicación alguna, el hecho de no dejar opinar, la falta de información y formación, el sentirse un número, la falta de reconocimiento al esfuerzo y que hacer, la discriminación, los ritmos de trabajo, la mediatización de la vida personal y familiar mediante el uso de prácticas tendentes a la flexibilidad, el miedo a perder el trabajo, a no ser tenido en cuenta ante un sistema de promociones derivado de nuevos modelos organizativos, entre otros. Son factores que acarrearán y conllevan riesgos psicosociales cotidianos que si bien no se ven con la inmediatez de un accidente de trabajo, suponen una amenaza a la salud y son sistemáticamente olvidados. Todos estos aspectos y más que pudieran describirse se circunscriben dentro del entorno laboral y dan lugar a insatisfacciones, desilusión, apatía, pérdida de la calidad del trabajo, desinterés, desembocando en problemas psicosociales que tarde o temprano pasarán factura.

El estudio de Factores de Riesgos Psicosociales comenzó a realizarse en el siglo XX alrededor del año 1984, en ese año la Organización Internacional del Trabajo (OIT) definía los Factores

de Riesgos Psicosociales como un concepto complejo y difícil de entender. Es indudable que, por los casos en unas profesiones y en otros, no hay nadie invulnerable de estos riesgos y sus aumentos están relacionados con la introducción de los cambios en el trabajo y el estilo de vida (González, Eusebio Rial [2008]).

Para los profesionales o no que se desempeñan en actividades gerenciales, con mucha frecuencia el enfrentamiento a diversos problemas o conflictos lo ponen en la difícil disyuntiva de tomar decisiones en las que, en múltiples oportunidades, algunos de los participantes saldrán, si no disgustados, al menos no satisfechos o convencidos de la decisión tomada. Por otra parte, resulta más que evidente que no siempre se valoran adecuadamente, por desconocimiento o subvaloración, los factores psicosociales en los que se desempeñan o que de alguna manera afectan a los trabajadores de un centro de trabajo cualquiera. También resulta ser cierto que no siempre se le concede el verdadero valor que dichos factores tienen en el adecuado desempeño de la actividad productiva o de servicio que se realiza en un centro de trabajo. Existen diversos criterios en los momentos actuales sobre los llamados factores de riesgo psicosociales: Algunos autores plantean que éstos no están determinados claramente y que, por lo tanto, los aspectos metodológicos de cómo deben ser abordados para la evaluación de los mismos, son confusos 1. Resulta ilustrativo que cuando se enfocan estos aspectos, muchos consideran que se debe evaluar el estrés de los trabajadores, otros la carga mental del trabajo; unos plantean el clima laboral en la empresa, el nivel de satisfacción y el desempeño de los trabajadores, el nivel de participación en las decisiones fundamentales en la empresa, la relación entre jefes y subordinados 2. Ante esta situación de diferencias de criterios entre los grupos académicos y de profesionales dedicados a estas labores, es de suponer que entre los gerentes no profesionales o no especialistas en estos temas, exista un claro desconocimiento, subvaloración o, en el peor de los casos, un menosprecio de la importancia de considerar todos estos factores que, con independencia de las disquisiciones teóricas, siempre son importantes. (Alberto 2003)

Todo lo anterior ha supuesto que se hable de los riesgos psicosociales como “riesgos emergentes”. Aunque esta denominación no significa que se trate de un problema antes inexistente, sino que la incidencia de los aspectos psicosociales del trabajo ha experimentado un crecimiento importante frente a los riesgos “tradicionales” de seguridad, higiene o ergonomía.

Los factores psicosociales constituyen una serie de estresores laborales que influyen en la salud de los individuos. Los expertos señalan que en los últimos 15 años se han incrementado notablemente los riesgos de tipo psicosocial en el trabajo. El estrés ocupa el segundo lugar en

el ranking de problemas de salud en el trabajo y afecta a más del 22% de los trabajadores de la Unión Europea. Los expertos estiman que entre el 50 y el 60% de las jornadas laborales perdidas están motivadas por esta causa. Por otra parte, en España, el 27,9% de los trabajadores que consideran que el trabajo está afectando a su salud, citan el estrés como una de sus principales causas. Además según un reciente estudio elaborado en España por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, el 22,5% de los trabajadores consideran que el trabajo está afectando a su salud, y el 28 % de éstos señalan el estrés como causa determinante. El porcentaje sube hasta el 45,7% en el caso de los trabajadores de la Administración Pública y la Educación.

En Cuba, la temática de riesgos psicosociales ha sido poco tratada según la búsqueda realizada en la presente investigación, de manera reciente se puso en vigor por el Ministerio del Trabajo y Seguridad Social órgano rector de la temática se riesgos laborales, la Resolución 39/2007, Instrucción 2/2008 y Instrucción 3/2008 que tienen como objetivo garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores, busca alcanzar el bienestar físico, psíquico y social de los mismos y proteger el patrimonio de la entidad y el medio ambiente, al eliminar, controlar reducir al mínimo los riesgos. En las listas de chequeo que acompañan a esta resolución tienen establecidos algunos elementos por los cuales pudieran identificarse los factores de riesgos psicosociales, haciéndose un acercamiento a la temática en el país.

### **Situación problemática:**

En la Sucursal Cubalse Cienfuegos esta presente la siguiente situación, relacionada con la temática referida a riesgos psicosociales:

- En los certificados médicos, que han presentado los trabajadores en la Dirección de Recursos Humanos de la empresa en un periodo de tres años se registran enfermedades relacionadas con disciplinas de la psicología tales como :
  - ❖ Trastorno de ansiedad generalizada con 9 trabajadores.
  - ❖ Trastorno depresivo con 7 trabajadores.
  - ❖ Síndrome ansioso con 4 trabajadores.
- Realizando un análisis de la fluctuación, del índice de ausentismo y de satisfacción laboral en la empresa teniendo en cuenta un periodo de tres años se obtienen los siguientes resultados:
  - Análisis de fluctuación en la organización.

Teniendo en cuenta el periodo 2006 - 2008 se observa un incremento de este indicador, que oscila de un 9% al 10% al analizar cada año comprendido en este periodo.

- Análisis del ausentismo en la organización.

Con el cálculo del índice de ausentismo en el período 2006-2008, se evidencia un descenso de un 0,4 % de este índice en los años 2006 - 2007, incrementándose en un 0,6 % en el 2008.

- Análisis de satisfacción laboral.

Por situaciones dadas en la tienda La Ideal y El Progreso Cubano se decide realizar un estudio de satisfacción laboral en estas dos Unidades de Negocio, obteniéndose como resultado porcentajes de insatisfacción por encima del 50%.

- La Empresa se encuentra inmersa en los preparativos para la certificación del Sistema de Gestión de Capital Humano según las NC 3000:2007, lo que conlleva a en primera instancia certificar el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud Laboral por las NC 1800:2007, para lo cual se requieren realizar estudios relacionados con diversas metodologías referidas al análisis de riesgos laborales, haciéndose evidente la necesidad de estudiar los factores de riesgos psicosociales por las características de los servicios que se prestan en esta empresa, en los cuales los factores de riesgos que mas inciden son los relacionados con la organización del trabajo.

Lo dicho anteriormente denota la necesidad de realizar un estudio relacionado con los factores de riesgos psicosociales, unido a los porcentajes de insatisfacción laboral determinados en esta investigación que propician la aparición de estos tipos de factores de riesgos laborales, los cuales carecen de una metodología de evaluación en la organización objeto de estudio, para lo cual se plantea el siguiente

#### **Problema Científico:**

No existe un estudio de Factores de Riesgos Laborales que permita identificar los Factores de Riesgos Psicosociales a los cuales están expuestos los trabajadores de la Sucursal Cubalse Cienfuegos.

#### **Hipótesis**

El estudio de Factores de Riesgos Psicosociales en la Sucursal Cubalse Cienfuegos posibilitará identificar el estado de las variables que afectan a los trabajadores desde el punto de vista

psicosocial e identificar los estresores que están presentes en la actividad laboral, así como un conjunto de medidas preventivas relacionadas con la temática en cuestión.

**Objetivo General:**

Realizar un estudio de Factores de Riesgos Psicosociales en la Sucursal Cubalse Cienfuegos, a través de un conjunto de herramientas que ayuden a identificar y evaluar el estado de las variables psicosociales y estresores en las Unidades de Negocio de mayor incidencia.

**Objetivos Específicos:**

1. Analizar los aspectos relacionados con la Gestión de Procesos y la relación de esta temática con la Gestión de Recursos Humanos, Gestión de la Seguridad y el Análisis de los Riesgos Psicosociales y su relación con la Satisfacción Laboral.
2. Analizar el estado actual del Proceso de Gestión de Riesgo Laboral en la Sucursal Cubalse Cienfuegos.
3. Estudiar los factores de riesgos psicosociales a través de la aplicación de un procedimiento en las Unidades de Negocio La Ideal y El Progreso Cubano de la Sucursal Cubalse Cienfuegos.
4. Proponer medidas que posibiliten la mejora de las condiciones laborales relacionadas con los factores de riesgos psicosociales de los trabajadores que laboran en la Sucursal Cubalse Cienfuegos.

El trabajo queda conformado en tres capítulos:

Capítulo I: Marco Teórico sobre la prevención de riesgos laborales donde se hace referencia de manera general a los criterios de varios autores estudiosos de la temática de sistema de Gestión, Gestión de Procesos, Gestión de la Seguridad y Salud, Gestión de Riesgo Laboral, Satisfacción Laboral y por último Factores de Riesgos Psicosociales así como un análisis de las metodologías para realizar estudios de estos factores.

Capítulo II: Propuesta de un procedimiento que permite realizar estudios de factores de riesgos psicosociales, este procedimiento es fruto del análisis bibliográfico realizado, en el marco de la presente investigación, el cual permitió analizar diversos criterios de autores y diferentes instrumentos de evaluación referidos al tema, que posibilitó realizar la propuesta del mismo.

Capítulo III: Aplicación del procedimiento para estudiar los factores de Riesgos Psicosociales en la Sucursal Cubalse Cienfuegos en dos de las áreas que conforman la misma, a su vez se aplica un cuestionario de satisfacción laboral para ver hasta que punto los trabajadores están

satisfechos o no, luego se realiza el estudio de factores de riesgos psicosociales en dos niveles a nivel empresarial y a nivel de procesos, áreas y puestos de trabajo.

# CAPÍTULO I

# **CAPÍTULO I: CONSIDERACIONES TEÓRICAS PARA EL ESTUDIO DE LOS FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES.**

En el presente capítulo se hace referencia al marco teórico en el cual a partir del análisis bibliográfico se consultan diversos criterios de autores que tratan el tema del sistema de Gestión, Gestión de Procesos, Gestión de la Seguridad y Salud, Gestión de Riesgo Laboral, Satisfacción Laboral y por ultimo Factores de Riesgos Psicosociales así como un análisis de las metodologías para realizar estudios de estos factores, adecuando una de ellas a los estudios prácticos que han precedido a la presente investigación. El hilo conductor que guía la elaboración de este capítulo se muestra en la Figura No1.1.

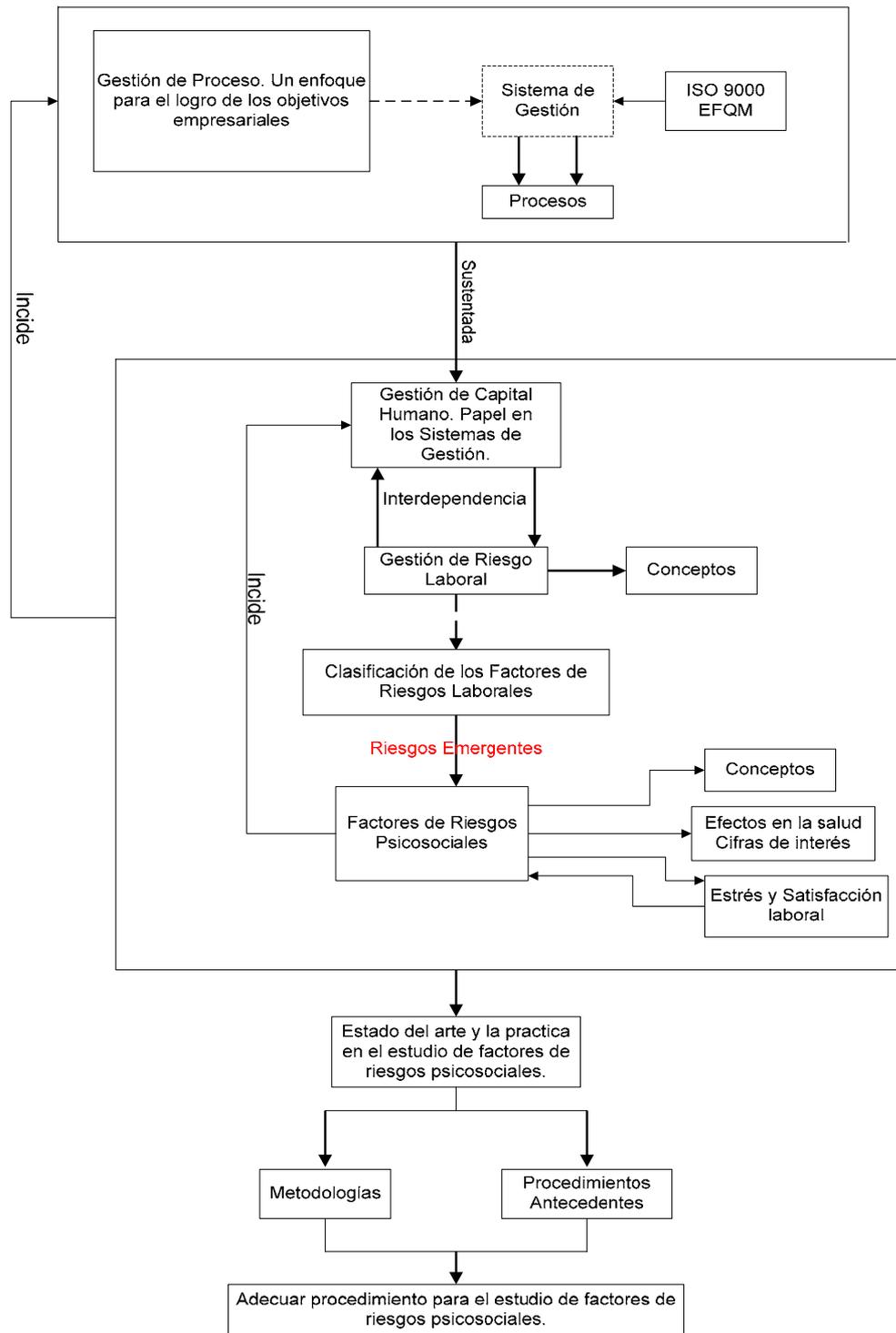
## **1.1 Gestión de Procesos. Un enfoque para el logro de los objetivos empresariales.**

En la actualidad, es una cuestión innegable el hecho de que las organizaciones se encuentran inmersas en entornos y mercados competitivos y globalizados; entornos en los que toda organización que desee tener éxito (o, al menos, subsistir) tiene la necesidad de alcanzar “buenos resultados” empresariales. Para alcanzar estos “buenos resultados”, las organizaciones necesitan gestionar sus actividades y recursos con la finalidad de orientarlos hacia la consecución de los mismos, lo que a su vez se ha derivado en la necesidad de adoptar herramientas y metodologías que permitan a las organizaciones configurar su Sistema de Gestión.

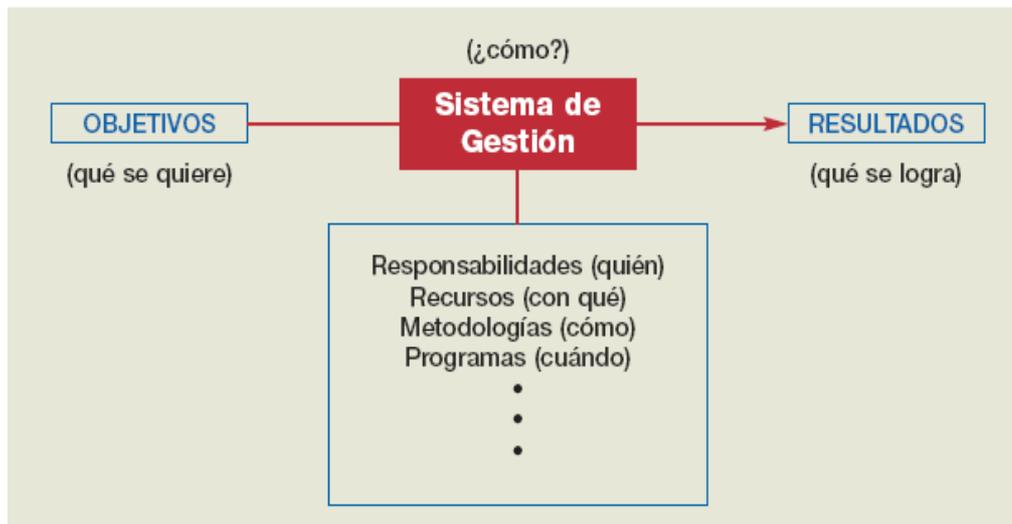
Un Sistema de Gestión, por tanto, ayuda a una organización a establecer las metodologías, las responsabilidades, los recursos, las actividades, sistema de este tipo que tiene como referencia cualquier tipo de proceso que le permitan una gestión orientada hacia la obtención de esos “buenos resultados” que desea, o lo que es lo mismo, la obtención de los objetivos establecidos. (Beltrán 2003).

Con esta finalidad, muchas organizaciones utilizan modelos o normas de referencia reconocidos para establecer, documentar y mantener sistemas de gestión que les permitan

dirigir y controlar sus respectivas organizaciones en la Figura No1.2 se representa el sistema de gestión según criterio de (Beltrán 2003), como herramienta para alcanzar los objetivos empresariales.



**Figura 1.1: Hilo conductor que guía la elaboración de este capítulo. Fuente de elaboración: Propia.**



**Figura No 1.2: El sistema de gestión como herramienta para alcanzar los objetivos Empresariales.**  
**Fuente: Beltrán, Jaime (2003).**

Los modelos o normas (familia ISO 9000 y modelo EFQM) promueven la adopción de un enfoque basado en procesos en el sistema de gestión como principio básico para la obtención de manera eficiente de resultados relativos a la satisfacción del cliente y de las restantes partes interesadas.

De modo que un sistema de gestión para llevar a cabo responsabilidades, objetivos y metodologías debe de estar enfocado a una gestión por proceso ya que "identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficiencia y eficacia de una organización en el logro de objetivos". (Beltrán 2003)

De lo dicho anteriormente se deduce que la Gestión por Procesos es la piedra angular tanto de las normas ISO 9000 del año 2000 como del Modelo EFQM de Excelencia. Su implantación puede ayudar a una mejora significativa en todos los ámbitos de gestión de las organizaciones.

Antes de comenzar a abordar los conceptos relacionados con la Gestión por Proceso se hace necesario definir el término de Proceso, del cual existen varias definiciones que se presentan en el Anexo No.1 de la bibliografía consultada. La gestión por proceso aporta una visión y unas herramientas con las que se puede mejorar y rediseñar el flujo de trabajo para hacerlo mas eficiente y adaptada a las necesidades de los clientes. No hay que olvidar que los procesos lo realizan personas y los productos y/o servicios los reciben personas, y por tanto así como actividades que agregan valor al servicio o producto ofrecido al cliente, hay que tener en cuenta en todo momento las relaciones entre proveedores y clientes. Una gestión por proceso estructurada, con los recursos y condiciones adecuadas, permite optimizar de forma significativa la utilización de los recursos y mejorar la calidad asistencial.

La gestión por procesos busca reducir la variabilidad innecesaria que aparece habitualmente cuando se producen o prestan determinados servicios y trata de eliminar las ineficiencias asociadas a la repetitividad de las acciones o actividades, al consumo inapropiado de recursos.

Todo proceso incluye una sucesión de actividades que, necesariamente, tienen cada una de ellas alguna actividad precedente y lógicamente tienen otra a continuación hasta su final.

Entendiendo estos como una secuencia de actividades orientadas a generar un valor añadido sobre una ENTRADA para conseguir un resultado, y una SALIDA que a su vez satisfaga los requerimientos del Cliente. (Ashman 2008).

En el caso concreto de las empresas del sector servicios, donde coincide que el producto se consume en el momento en el que se produce, se actúa sobre el propio cliente al que se considera como "sustrato" (entrada) a transformar en producto con valor añadido al término del proceso de prestación de un servicio (salida). Por ello, el producto obtenido en el sector servicios se fundamenta en el mismo cliente, al que se ha aportado el valor añadido con una prestación de servicio determinada. (Mira 2003).

La gestión por procesos lleva implícito un cambio en la forma de gestionar la empresa. A diferencia del enfoque funcional permite gestionar de forma horizontal, es decir, en un mismo proceso pueden intervenir personas de diferentes departamentos de toda la organización y al gestionarlo basado en indicadores la empresa es capaz de estar a tono con lo que necesita el cliente, aspecto que logra al tener en cuenta tanto las necesidades del cliente interno (los trabajadores) como externo.

### **1.1.1 Clasificación de los Procesos.**

Existen opiniones divergentes en relación a la clasificación de procesos en el Anexo No.2 se exponen diferentes clasificaciones de proceso a las que se refieren varios autores. La autora de la presente investigación concuerda con la clasificación dada por (Harrington 1993) pues resume claramente cuales son los procesos que se pueden realizar en una empresa ya sea una empresa que brinde servicio o de lo contrario, esta este basada en la producción de un producto determinado. Delimitando de esa manera aquellos procesos que tienen que ver directamente con la misión de aquellos que se contentan y ayudan al cumplimiento de esta.

Los procesos se pueden dividir en varios subprocesos según sea el caso. Al igual que un proceso, un subproceso tiene varios insumos y rendimientos. La única diferencia es que los rendimientos de este son los insumos del siguiente. Es posible dividir aún más un subproceso en actividades y estas a su vez en una serie de pasos. Se realiza este trabajo en dependencia del objetivo que se persigue. Para visualizar esta interrelación en los procesos se construyen los mapas de procesos, cuestión necesaria y suficiente a criterio de la autora de la presente investigación para gestionar y mejorar un proceso. Para ello es

necesario en primer lugar describirlo adecuadamente. Los elementos que van a describir adecuadamente el proceso según (Raso 2000) y coincidiendo con el criterio de (Ruíz Álvarez 2006)son:

- Salida: Resultado del proceso
- Destinatario: Persona o conjunto de personas que reciben y valoran la salida del proceso.
- Los intervinientes: Personas o grupos de personas que desarrollan la secuencia de actividades del proceso.
- Secuencia de actividades: Es la descripción de las acciones que tienen que realizar los intervinientes.
- Recursos: Elementos materiales o de información que el proceso consume o necesita para poder generar la salida.
- Indicadores: Son mediciones del funcionamiento de un proceso. Pueden ser de dos tipos:
  - *De eficacia*. Miden lo bien o mal que la salida cumple con las expectativas de los clientes.
  - *De eficiencia*. Miden el consumo de los recursos.

Estos indicadores se pueden aplicar al funcionamiento global del proceso o a una parte.

Según (Ashaman 2008) existe un estrecho vinculo entre la Gestión de Procesos pues puede considerarse como una filosofía clave para el desarrollo empresarial pues una vez identificados y analizados los procesos que forman parte de la organización estos pueden ser mejorados a través de herramientas y métodos brindándole a la organización una metodología para la mejora de los mismos ya sean productivos y/o administrativos, mediante toma de decisiones objetivas. Es clave además destacar que al existir en la organización el compromiso a todos los niveles para con los productos resultantes de los procesos claves, se pueden designar mas eficazmente los propietarios o responsables de cada uno, logrando que las obligaciones o responsabilidades no se diluyan, la autora de la presente investigación concuerda totalmente con el criterio expuesto anteriormente pues una vez descrito adecuadamente el proceso, este puede obtener mejores resultados a través de responsabilidades , metodologías , objetivos y políticas a seguir trazados por la empresa. He aquí nuevamente la estrecha relación entre un sistema de gestión y una gestión basa en proceso pues sin tener bien identificado el proceso el sistema de gestión no podría desempeñar eficientemente su papel.

A su vez del análisis bibliográfico en la presente investigación la autora del mismo llega a la conclusión de que un proceso se visualiza normalmente en forma de diagrama o esquema, que describe en forma gráfica el modo en que las personas desempeñan su trabajo. Estos diagramas o esquemas pueden aplicarse a cualquier secuencia de actividades que se repita y que pueda medirse, independientemente de la longitud de su ciclo o de su complejidad, aunque para que sea realmente útil debe permitir cierta sencillez y flexibilidad, este mapeado de actividades como lo mencionan algunos autores consultados

puede realizarse en cualquier tipo de proceso ya sea producción o de prestación de servicio, precisamente el proceso a estudiar en esta investigación es el relacionado con la última clasificación mencionada anteriormente lo cual permite entonces tratar seguidamente al Sistema de Gestión de los recursos humanos como un proceso y al Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud como subproceso del sistema mencionado anteriormente, lo cual a permitido a la autora del presente trabajo traspasar estos conceptos analizados con anterioridad a los Sistemas de Gestión de los Recursos Humanos ya que las tendencias actuales de estos Sistemas de Gestión incluyen la filosofía de la Gestión de Proceso para obtener y medir los resultados de las acciones realizadas en los mismos, cuestión tratada a continuación.

### **1.2 Gestión de Capital Humano. Papel en los Sistemas de Gestión.**

Antiguamente la Gestión de Recursos Humanos estaba constituida por subsistemas interdependientes que están íntimamente inter-relacionados. Esos subsistemas forman un proceso a través del cual los recursos humanos son captados, atraídos, aplicados, mantenidos, desarrollados y controlados por la empresa (Chiavenato 2007) lo dicho anteriormente se representa en la Tabla 1.1

<b>Subsistemas</b>	<b>Principales Temas Cobijados</b>
Provisión	Reclutamiento de personal, Selección del personal
Aplicación	Descripción y análisis de cargos, Evaluación del Desempeño.
Mantenimiento	Compensación, Beneficios Sociales, Higiene y Seguridad
Desarrollo	Entrenamiento y desarrollo de personas, Desarrollo organizacional
Control	Banco de datos y sistemas de información, Auditoría de Recursos Humanos

**Tabla No.1.1 Representación de los principales tópicos cobijados por los subsistemas de Recursos Humanos. Fuente: Chiavenato [2001]**

La selección de personal, la incorporación, la capacitación, la remuneración, el mantenimiento del personal (servicios al personal y salud ocupacional), el clima organizacional, la medición de resultados, el desarrollo profesional, humano y la administración del empleado, deben constituir un proceso integrado, conducente al desarrollo organizacional que le agregue valor a la empresa e institución y que se refleje en la eficiencia de ésta como cualquier actividad que ella realiza para obtener beneficios según (Ruíz Álvarez 2006).

Cuando se utiliza el término Recurso Humano a criterio de la autora del presente trabajo, en función de la consulta de criterios actuales referidos al tema se está catalogando a la persona como un instrumento, sin tomar en consideración que éste es el capital principal, el cual posee habilidades y características que le dan vida, movimiento y acción a toda organización, por lo cual de ahora en adelante se utilizará el término Capital humano.

A pesar de que son dos conceptos que hoy en día se tienden a utilizar para identificar cualquier actividad orientada al personal de las organizaciones. En su origen, el significado atiende a conceptos de dos épocas de la historia, donde el papel del hombre y la mujer en el trabajo tienen dos significados claramente diferenciados.

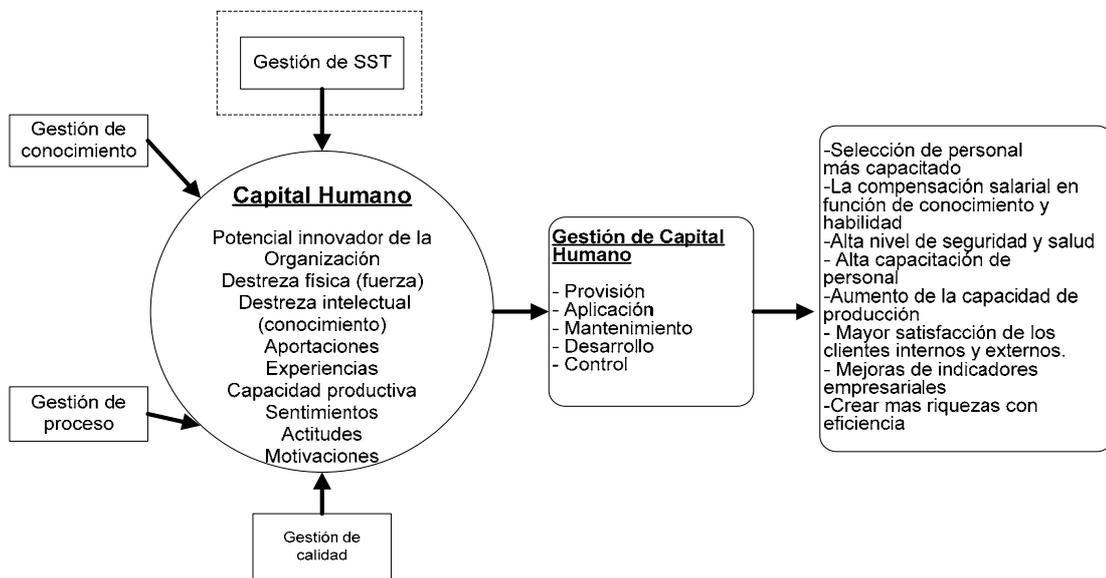
En el primero, se atiende al valor del trabajo y habilidades físicas, donde la diferenciación o personalización del trabajo, era prácticamente inexistente (nadie es imprescindible). En el segundo, se atiende más al valor diferenciador de la persona, donde cada persona puede ayudar a enriquecer (crear valor personal) a través de sus aportaciones, conocimientos y experiencias. Por lo tanto existe una evolución en la forma y en el concepto de la creación del valor, se pasa de la destreza física (fuerza), a la destreza intelectual (conocimiento).(Valencia 2007).

La gestión de capital humano esta estrechamente vinculada a la Gestión de Seguridad Salud en el trabajo siendo el hombre el capital más importante con el que cuenta la empresa para el logro de todos sus objetivos, por tanto sin esta gestión, el trabajador no alcanzaría un nivel de satisfacción laboral durante el proceso pues no tiene seguridad en cada una de las actividades que desempeña en su puesto de trabajo no pudiendo aportar sus conocimientos, habilidades y destrezas para el cumplimiento de los objetivos empresariales ya que la seguridad y salud en el trabajo es la actividad orientada a crear condiciones, capacidades y cultura para que el trabajador y su organización puedan desarrollar la actividad laboral eficientemente, evitando sucesos que puedan originar daños al hombre derivados del trabajo. (NC18000 2005), debiendo destacar que la actual filosofía de la Seguridad y Salud en el Trabajo va mucho mas haya del daño físico analizando el psicológico.

Es vital en esta nueva filosofía de Gestión de Capital Humano la inclusión de la Gestión del conocimiento dentro de la Gestión del Capital Humano ya que el objetivo fundamental de la misma es transferir el conocimiento y experiencias existentes entre sus miembros, de modo que pueda ser utilizado como un recurso disponible para beneficios de la misma organización.(Carrión Maroto 2008), incluido de manera significativa la eficiencia y eficacia de la Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Por otro lado la gestión de proceso mantiene un estrecho vínculo con la gestión de capital humano siendo nuevamente el trabajador el ejecutor fundamental de cada una de las fases por las que fluye cada proceso o subproceso.

La autora de la presente investigación coincide con el criterio dado por Ashaman, Latoya (2008), la cual plantea que puede establecerse un vínculo entre la Gestión de Procesos y la Gestión de Capital Humano, puesto que para trabajar con estas filosofías mencionadas anteriormente se debe utilizar una plataforma tecnológica y administrativa (proceso) que le facilite al dirigente agilizar y manejar oportunamente toda la información que se requiere para lograr la integridad propuesta. El ejecutor fundamental de lo dicho anteriormente es el factor humano. Al enfocar el sistema de Gestión de Capital Humano a las filosofías, de Gestión de Proceso se pueden identificar las fases por las que fluye dicho sistema, variables de entrada, variables de salida, indicadores para medir el desempeño del mismo y lo más importante a criterio de la autora la aplicación de herramientas para la mejora continua de cada subproceso que compone a dicho sistema, pudiendo identificar los fallos en los mismos y proponer estrategias para mejorar las deficiencias detectadas en el análisis. Esta integridad entre los sistemas de Gestión de procesos y Gestión de Capital Humano hace que la organización sea más competitiva, eficaz y eficiente puesto que estará conformada por Recursos Humanos comprometidos, con alto desempeño y saludables, capaces de cumplir con las metas establecidas. Puesto que se identifican errores que pueden cometerse en la Gestión de Capital Humano y que atentan en contra de las competencias necesarias para realizar el trabajo como se requiere para obtener los resultados esperados en la organización. En la Figura No 1.3 queda gráficamente explicado todo lo dicho anteriormente.



**Figura No 1.3 Integración de la Gestión de Procesos, la Gestión de la Calidad, la Gestión del conocimiento y la Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo con la Gestión de capital Humanos. Fuente: Elaboración Propia.**

### 1.2.1 Capital Humano un nuevo Enfoque en la Gestión de Recursos Humanos y su Relación con la Prevención de Riesgos Laborales

Según (Gleizes 2008) la teoría del capital humano la desarrolló Gary Becker en 1964. Se define como el conjunto de las capacidades productivas que un individuo adquiere por acumulación de conocimientos generales o específicos. Se evalúa por la diferencia entre gastos iniciales: el coste de los gastos de educación y los gastos correspondientes (compra de libros), el coste de productividad, es decir, el salario que recibiría si estuviera inmerso en la vida activa, y sus rentas futuras actualizadas. El individuo hace, así, una valoración arbitraje entre trabajar y continuar una formación que le permita, en el futuro, percibir salarios más elevados que los actuales. Se toma en cuenta también el mantenimiento de su capital psíquico (salud, alimentación, etc.) Optimiza sus capacidades evitando no se deprecien demasiado, bien por la desvalorización de sus conocimientos generales y específicos, bien por la degradación de su salud física y moral. Invierte con miras a aumentar su productividad futura y sus rentas.

Como todas las inversiones, el individuo ha de hacer frente a la ley de los rendimientos decrecientes, y al carácter irreversible de estos gastos, en esta depreciación incide el trabajo donde la seguridad y salud debe investigar los factores que atentan contra ello y proponer mejorar buscando la optimización de estos conocimientos a largo plazo y al mismo tiempo una mejor calidad de vida laboral ,logrando satisfacción y bienestar del trabajador y resultados positivos empresariales pues es el hombre con su capital (traducido en conocimiento , habilidades , destrezas, experiencias ) quien hace que la empresa cumpla con su cometido con eficiencia y eficacia traducido en satisfacción del cliente , tomando un papel preponderante en todo lo dicho anteriormente la Gestión de Seguridad y Salud por lo cual forma parte de los tres pilares para el éxito en la gestión empresarial unido al medio ambiente y a la Gestión de la Calidad pues no se concibe que una organización tenga resultados si continuamente ocurren accidentes laborales que traen consigo jubilaciones o la muerte con el consecuente coste económico , tanto para la empresa como para la familia (sociedad), de allí es que actualmente se trata el tema de la certificación de empresas seguras a través de las normas 18000 donde Cuba actualmente trabaja.

En Cuba se encuentra en vigor actualmente la Norma Cubana (NC3000 2007) define el capital humano como un conjunto de conocimientos, experiencias, habilidades, sentimientos, actitudes, motivaciones, valores y capacidad para hacer, portados para los trabajadores para crear más riquezas con eficiencia, con lo cual los autores consultados en la presente investigación, coinciden en definir el concepto de Capital Humano, conceptualizándolo como el aumento en la capacidad de la producción del trabajo alcanzada con mejoras en las capacidades de trabajadores. En el **Anexo No. 3** se muestran varias definiciones dadas por diferentes autores del término tratado anteriormente.

La gestión de capital humano tiene un estrecho vínculo con el sistema de gestión pues según la norma cubana (NC3001 2007) La organización tendrá definida y consensuada con los trabajadores y su organización sindical, la estrategia para hacer realidad sus objetivos a mediano y largo plazo siendo este uno de los tantos requisitos para lograr una sistema de gestión integrado al Capital Humano, basado en los conceptos actuales consultados en la presente investigación.

El capital humano depende en gran medida de la capacidad de las organizaciones para desarrollar y aprovechar el conocimiento de este parte el conocimiento, las habilidades, los valores y el potencial innovador de la organización, entre otros elementos. La gestión de dicho capital requiere de una atención muy especial, que supone la capacidad de los directivos de identificar, medir, desarrollar y renovar el activo intangible para el futuro éxito de la organización.

El capital humano reside en los recursos humanos. Su análisis es una actividad sumamente útil que posibilita determinar su valor. Ese valor se define por medio del diagnóstico y la comparación de los resultados de su gestión.

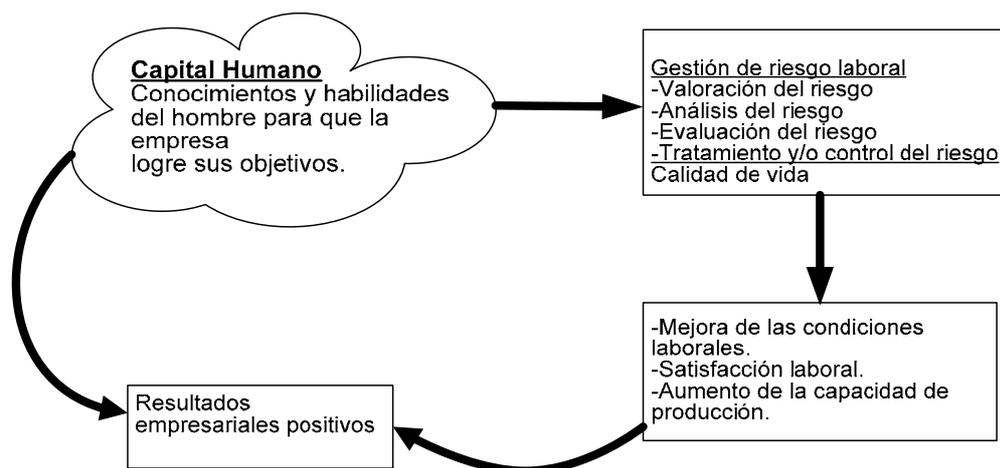
La gestión de capital humano y la gestión de recursos humanos tienen como punto convergente, el desarrollo de conocimientos y habilidades de los trabajadores. Un factor esencial para el desarrollo de estas capacidades es el proceso de capacitación.

El éxito de cualquier emprendimiento depende principalmente de la flexibilidad y de la capacidad de innovación que tenga la gente que participa en la organización. La tecnología y la información están al alcance de todas las empresas, por lo que la única ventaja competitiva que puede diferenciar una empresa de otra es la capacidad que tienen las personas dentro de la organización de adaptarse al cambio. Esto se logra mediante el fortalecimiento de la capacitación y aprendizaje continuo en las personas a fin de que la educación y experiencias sean medibles y más aún, valorizadas conforme aun sistema de competencias. (Vega, Georgina. et. al. [2006])

Becker, Gary [1989], en su estudio concluye que el mayor tesoro que poseen las organizaciones es el capital humano, esto es, el conocimiento y las habilidades que forman parte de las personas, su salud y la calidad de sus hábitos de trabajo, además logra definir al capital humano como importante para la productividad de las economías modernas ya que esta productividad se basa en la creación, difusión y utilización del saber. El conocimiento se crea en las empresas, los laboratorios y las universidades; se difunde por medio de las familias, los centros de educación y los puestos de trabajo y es utilizado para producir bienes y servicios. Becker lo puntualiza de la siguiente manera: "La importancia creciente del capital humano puede verse desde las experiencias de los trabajadores en las economías modernas que carecen de suficiente educación y formación en el puesto de trabajo". (Vega, Georgina. et. al. [2006])

La empresa de hoy no es la misma de ayer, los cambios que diariamente surgen en el mundo influyen notoriamente en el diario accionar de cada empresa; con esto, cada uno de los componente de ella debe moldearse para ajustarse óptimamente a estos cambios. Cada factor productivo debe trabajar de manera eficaz en el logro de los objetivos que estos cambios conllevan; y es aquí donde se llega a realizar el tratamiento del recurso humano como capital humano, es a este factor a quien debe considerarse de real importancia para aumentar sus capacidades y elevar sus aptitudes al punto tal en que se encuentre como un factor capaz de valerse por si mismo y entregarle lo mejor de si a su trabajo, sintiéndose conforme con lo que realiza y como es reconocido (Vega, Georgina, et. al. [2006]).

La inclusión del Capital Humano dentro de la Gestión de Riesgo Laboral es evidente, ya que el objetivo fundamental de la misma es la prevención de los riesgos asociados a la actividad laboral, siendo el hombre el pilar fundamental, por tanto el mismo debe tener un conocimiento de como realizar esta actividad, contribuyendo al mejoramiento de la empresa y su funcionamiento, creando las condiciones a su vez para el mejoramiento de las condiciones laborales, incluyendo la satisfacción con el trabajo, haciendo que el hombre se sienta en óptimas condiciones de aportar su conocimiento, para de esta forma llevar a la organización a niveles superiores. Dicho de otro modo la prevención se convierte actualmente en uno de los principales requisitos de la innovación en la sociedad de los servicios basada en el uso intensivos de los conocimientos. Solo las personas saludables y motivadas pueden aprovechar su potencial intelectual y creativo, y, por lo tanto trabajar a pleno rendimiento. El capital Humano es el encargado de implementar GRL, dependiendo esto de su formación, capacidad, conocimientos y experiencias. En la Figura1.4 queda gráficamente explicado lo dicho anteriormente.



**Figura No1.4 La integración del capital humano a la gestión de riesgo laboral. Fuente: Elaboración Propia.**

### 1.3 Gestión de Riesgo Laboral como parte del Sistema de Gestión de Capital Humano.

Antes de comenzar a abordar conceptos relacionados con el proceso de Gestión de Riesgo Laboral se hace necesario definir el término de Riesgo Laboral existen varias definiciones del mismo. En la Tabla No 1.2 se presentan las definiciones recogidas en las bibliografías consultadas en la presente investigación. Las prácticas actuales en la Gestión de Capital Humanos consideran a la Seguridad e Higiene Ocupacional como un elemento importante dentro de los sistemas de compensación que las organizaciones ofrecen a sus empleados Louart [1994]. Múltiples empresas del mundo adoptan estrategias encaminadas al perfeccionamiento de las condiciones en que los recursos humanos desempeñan su labor.

Autores	Definiciones de riesgo laboral
Evaluación de riesgos laborales, INST. Y norma UNE 81902 – 1996 EX	La posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño derivado del trabajo. Para calificar un riesgo desde el punto de vista de su gravedad, se valorarán conjuntamente la probabilidad de que se produzca el daño y la severidad del mismo. Es la combinación de la frecuencia o probabilidad y de las consecuencias que puedan derivarse de la materialización de un peligro
Prevención de Riesgos Laborales. Vocabulario. 76/2000	Combinación de la frecuencia o probabilidad que puedan derivarse de la materialización de un peligro Norma Cubana
Directrices para la evaluación de riesgos en el lugar de trabajo Comisión Europea	La probabilidad de que la capacidad para ocasionar daños se actualice en las condiciones de utilización o de exposición, así como la posible importancia de los daños
Evaluación de riesgos laborales INST. Y norma UNE 89902 - 1996 EX.	Fuera del ámbito de la prevención de riesgos laborales es definido como fuente o situación con capacidad de daño en términos de lesiones, daños a la propiedad, daños al medio ambiente o una combinación de ambos, propiedad o aptitud intrínseca de algo para ocasionar daños y, en general, como un

	riesgo o contingencia inminente de que suceda algún mal
Romera, Juan Luis(2000)	El término riesgo, utilizado en ámbitos de la vida muy diversos, connota siempre la existencia de un daño, futuro e hipotético; es decir, cuya producción no está completamente determinada por los acontecimientos o condiciones caudales que somos capaces de identificar y caracterizar. Tales condiciones, sea el daño del tipo que sea, son siempre de dos grandes clases: personales y ambientales. Entre las primeras podríamos citar, a título de ejemplo, las características y las condiciones físicas, el estado de salud, el nivel de atención, el grado de conocimiento y de destreza, etc. Las ambientales abarcan el amplio campo de las condiciones de trabajo, tanto materiales como organizativas.

**Tabla 1.2 Definiciones de riesgo laboral. (Álvarez, Karina [2006])**

Los postulados de la mejora continua pueden ser aplicados a la Gestión de la Seguridad e Higiene Ocupacional en la empresa permitiendo lograr niveles superiores en las condiciones de trabajo y en la prevención de los accidentes del trabajo y las enfermedades profesionales, lo que conduce a incrementar la satisfacción laboral y la productividad del trabajo O'Brien [1996], Seabrock [1999]. Esta filosofía precisa de un diagnóstico que permita determinar los principales problemas que afectan el desempeño del proceso donde se aplica.

Se ha visto que los accidentes de trabajo son un tipo de lesiones. Sin embargo, se puede distinguir de otras lesiones de la salud que se producen como consecuencia del trabajo, enfermedades profesionales, fatiga, malestar e insatisfacción cuya detección, evaluación y intervención lleva gran importancia para la empresa e institución.

Esto representa que la prevención efectiva de los accidentes física y psíquica del trabajo sea en la empresa una tarea compleja que implique la participación de todos sus integrantes y además la de técnicos en la materia.

Todo el mundo puede apreciar el riesgo sin cubrir o en un objeto que puede caer pero se necesita conocimientos de especialistas para evaluar el riesgo en una máquina o instalación compleja o a la peligrosidad de un producto o un proceso, o que incidencia tienen desde el punto de vista psicológico, deficiencia en la organización del trabajo o las relaciones entre jefes y subordinados o compañeros de trabajo que pudieran llevar a la materialización de un accidente laboral.

La Seguridad del Trabajo para evitar los accidentes de origen laboral utiliza una serie de técnicas o procedimientos que sirven para lograr dos objetivos fundamentales: analizar el riesgo de que se produzcan los accidentes y disponer las correcciones necesarias para evitarlos.

Además estas técnicas están dirigidas a actuar sobre los dos elementos necesarios para que ocurra el accidente: el ambiente agresivo o factor técnico y el individuo o factor humano.

Así las Técnicas de Seguridad según (Ashman, 2008) se pueden clasificar en:

- Técnicas de análisis de riesgo o técnicas analíticas: control estadístico de la accidentalidad, inspecciones, investigación de accidentes, análisis del comportamiento, etc.
- Técnicas de disposición de las medidas preventivas o técnicas operativas: Colocación de resguardos, dispositivos de seguridad, señalización, formación, etc.

Ambos tipos pueden ser aplicados al factores técnicos (lo que se pueden encontrar en una línea de producción) en o al humanos (lo que se pueden encontrar en una oficina).

La autora mencionada anteriormente define la gestión de riesgo laboral como el proceso que contiene todas las actividades encaminadas a eliminar o reducir los factores que generados a partir del propio trabajo puede atentar contra la integridad física o la salud del trabajador, coincidiendo con este criterio la autora de la presente investigación además lo dicho anteriormente tiene una gran inclusión dentro de la gestión de capital humano siendo el propio trabajador el más afectado en caso de que se llegara a materializar el riesgo, por tanto el mismo debe tener el conocimiento y experiencia apropiada para que esto no llegue a ocurrir.

La gestión de Riesgo Laboral se encuentra estrechamente vinculada a la gestión por proceso, debido a que esta filosofía te lo estructura de una mejor forma, se proponen un conjunto de mejoras al proceso así como indicadores para el control de dicho proceso, además mientras más seguros se encuentren los trabajadores, desempeñan mucho mejor todas su labores y tareas durante el proceso productivo o de servicio, ya que pueden llegar a alcanzar un nivel de satisfacción laboral, fortaleciendo a su vez la importancia del trabajador en la vida de los hombres considerándolo una necesidad para su desempeño como ser social. A criterio de la autora de la presente investigación.

En la Figura 1.5 se hace referencia a la clasificación de los riesgos laborales dada por (Cortés Díaz 2000) puede verse en la clasificación de otros factores que se hace alusión en la carga psicosocial, sin embargo (Tena Betancourt 2006) los clasifican en tres tipo: Físico, Biológicos y químico sin hacer alusión a la carga psicosocial, identificándose la autora de la presente investigación con el criterio dado por el primer autor ya que este clasifica de manera general los riegos laborales sin dejar de mencionar los factores de riesgo psicosocial ya que estos factores son de suma importancia para el bienestar de

nuestros trabajadores pues pueden actuar como factor de riesgo con importantes consecuencias para el individuo y la organización. Estos factores psicosociales son tratados en el epígrafe que sigue a continuación, por constituir el tema objeto de estudio de la presente investigación.

La Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo llevó a cabo en el año 2000 una encuesta entre todos los países de la Unión Europea sobre necesidades de investigación y análisis técnico, resultando que los riesgos o factores de riesgo psicosocial eran considerados los más prioritarios ya que los problemas psicosociales originados en el trabajo están hoy presentes en la mayoría de los lugares de trabajo.

En un estudio holandés reciente más de la mitad de los encuestados indicaron que el ritmo de trabajo era excesivo; tres cuartas partes de ellos indicaron que no tenían ninguna perspectiva profesional, y una tercera parte consideraba que el trabajo que hacía no era adecuado a la formación o a los estudios que había hecho. En los Estados Unidos de América, en una encuesta realizada a varios miles de trabajadores, el resultado indicaba que más del 40% se consideraba "agotado" al final de la jornada y emocionalmente agotado. ([www.estrucplan.com](http://www.estrucplan.com)(2000)).

Miles de trabajadores sufren en la Comunidad de Madrid por Acoso psicológico laboral, Conflictos laborales, Violencia laboral, Estrés laboral, Ansiedad laboral, Acoso sexual, Síndrome del Burnout, Insatisfacción laboral y Depresión laboral. Sin embargo las empresas dan poca o nula importancia a estos riesgos que tienen graves consecuencias para los trabajadores afectados. Además un 44,4% se han catalogado Acoso psicológico laboral. Un 35,4% son Conflictos laborales. Un 4,9% son Violencia laboral. Un 4,2% constituyen Estrés laboral. Un 2,1% son Ansiedad laboral. Un 1,4% son Acoso sexual. Un 0,7% son Síndrome del Burnout. Un 0,7% son Insatisfacción laboral. Un 0,7% son casos de Depresión laboral. Un 5,5% son catalogados como Otros.(Rufino 2008).

El Síndrome del Burnout o de desgaste mencionado en párrafos anteriores es aquel que presenta síntomas de agotamiento emocional, cansancio físico y psicológico, junto con la sensación de ineficacia, es decir, de no ser un profesional capaz de atender las tareas laborales de forma adecuada. (Solanas Pontaque 2005).

La Comunicación de la Comisión Europea de 11 de marzo de 2002 sobre "cómo adaptarse a los cambios en la sociedad y en el mundo del trabajo: una nueva estrategia comunitaria de salud y seguridad (2002-2006)" está plagada de referencias a este tipo de riesgos laborales, entre ellas las siguientes:

- Para empezar, hace hincapié en que se ha de "promover un verdadero bienestar en el trabajo físico, moral y social, que no se mida únicamente por la ausencia de accidentes o enfermedades

profesionales". Y en este nuevo enfoque global se define como uno de los objetivos el de "prevenir los riesgos sociales: el estrés, el acoso en el trabajo, la depresión, la ansiedad y los riesgos asociados a la dependencia del alcohol, las drogas o los medicamentos".

- Señala que los servicios de prevención de las empresas deben ser auténticamente multidisciplinares y deben incluir los riesgos sociales y psicológicos.
- Habla también de adaptar el actual marco normativo para la integración en el mismo de algunos factores de riesgo psicosocial como el acoso psicológico o la violencia en el trabajo.
- Y, por último, manifiesta la conveniencia de que las instancias del diálogo social aborden los nuevos riesgos y "en particular el estrés, cuyo carácter multiforme, sobre todo en razón de la amplia variedad de patologías en que puede manifestarse, justifica plenamente un planteamiento de estas características, que implique a los interlocutores sociales". Si se tiene en cuenta las conclusiones arribadas en párrafos anteriores relacionadas con la importancia del capital Humano y el papel de la Gestión de Seguridad y Salud, unido a la aparición de estos riesgos emergentes, denotándose entonces la necesidad de hacer estudios de índoles psicosociales para lo cual se hace necesario el huso de herramientas de análisis para estos tipos de factores lo cual se trata a continuación.

En la búsqueda bibliográfica realizada en la presente investigación no se evidenció la realización de estudios psicosociales en los sectores de producción y de prestación de servicios en el marco de Cuba.

#### **1.4 Factores de Riesgos Psicosociales.**

Los cambios en la empresa, provocados a partir de la incorporación de tecnologías, muestran modificaciones en la organización del trabajo, en las relaciones laborales así como de adaptación de las fuerzas productivas y de las relaciones de producción. Actualmente son muchos los cambios a los que se asiste en el contexto económico y social. A nivel individual, se ve la variación permanente de productos y de servicios que en muchas ocasiones transforman los hábitos sociales. En el plano empresarial y profesional los cambios que afectan a las tecnologías y a los procesos productivos, modifican constantemente la gama de conocimientos necesarios para desenvolverse en la vida profesional. La implantación de innovaciones tecnológicas, especialmente a partir de la introducción de la informática y de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación han producido una serie de cambios en los puestos de trabajo, que tradicionalmente se venían ejerciendo. Hoy en día la competitividad de las empresas no se basa únicamente en la inversión en tecnologías, sino también, en el factor humano, en la calidad e iniciativa de los recursos humanos de la empresa, siendo esto último lo

más difícil de lograr, centrando la gestión en el individuo como parte fundamental e indispensable de la organización.

Una de las razones para dirigir los esfuerzos de la organización hacia su recurso humano es la creciente preocupación sobre la prevención de los riesgos laborales y la salud de los trabajadores y la importancia de generar y mantener altos niveles de motivación entre los mismos.

De hecho, las constantes mejoras en la legislación sobre salud y seguridad laboral, así como las novedades en el campo de la protección industrial, han contribuido a una disminución en la gravedad de las lesiones y muertes en el lugar de trabajo. Sin embargo, existe un factor de riesgo cada día más importante, dentro de los peligros que invaden nuestra actividad laboral. Nos referimos a la tensión laboral que a menudo debe soportar el trabajador, debido a las exigencias, cada vez mayores del mercado de trabajo. La necesidad de conseguir unos objetivos, cada vez más difíciles, como una mayor producción, un menor índice de errores, la existencia de puestos de trabajo eventuales, los cambios de sistemas de producción y la feroz competencia, son solo algunos de los factores que influyen en este mal moderno de nuestro tiempo. De hecho, en Japón existe un término denominado *karoshi* (muerte por exceso de trabajo) que alude a este aspecto, como la causa de fallecimiento de más de 30.000 personas al año. Incluso hay informes que relacionan los problemas relacionados con el empleo, directamente con el aumento de suicidios, especialmente entre las personas de 50 a 59 años. Por otro lado, cuando las empresas atraviesan periodos de reestructuración o de reducción de personal, con el objetivo de obtener una mayor rentabilidad, se ejerce una mayor presión sobre los trabajadores, lo que resulta en un efecto negativo en la salud y el rendimiento a largo plazo. (González Manterola 2004).

En esta línea, la relación entre trabajo y salud no es una preocupación reciente de la psicología (Rosen 1972). El Bienestar y la Salud del trabajador ha llegado en nuestros días a ser una disciplina desarrollada, cuyo campo de estudio es amplio e incluye numerosas variables relacionadas con el mundo laboral y la prevención de riesgos: características y condiciones del trabajo, satisfacción, estrés, enriquecimiento de tareas y características de las organizaciones (Duro 2005).

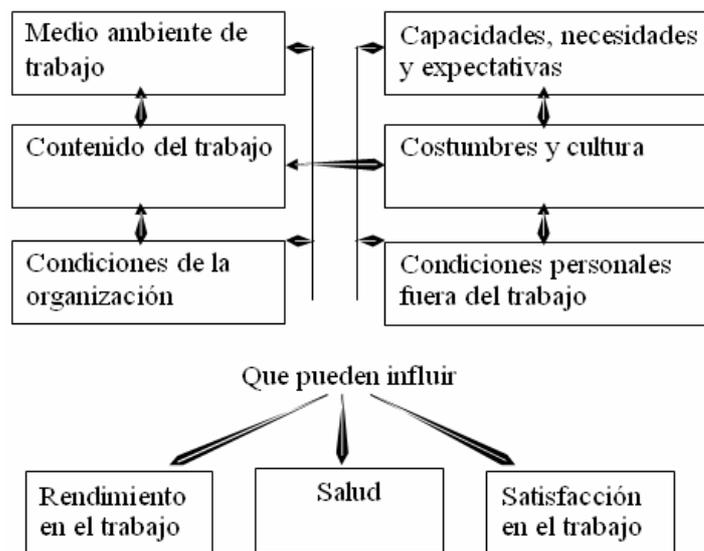
Aquí juega un papel fundamental los factores de riesgos psicosociales debido a las consecuencias que tienen los mismos sobre los individuos. Se entiende por “factor de riesgo” de origen psicosocial todo “aspecto de la concepción, organización y gestión del trabajo así como de su contexto social y ambiental que tiene la potencialidad de causar daños físicos, sociales o psicológicos en los trabajadores” (Agencia Europea de Salud y Seguridad en el Trabajo, OSHA, 2000).

Sin embargo, otra definición dada parte de que, un factor de riesgo psicosocial se puede definir como la condición del individuo, del medio extra-laboral o del medio laboral, que bajo determinadas condiciones

de intensidad y tiempo de exposición generan efectos negativos en el trabajador u otros trabajadores, en la organización, en los grupos y por último producen estrés, el cual tiene efectos a nivel emocional, cognoscitivo así como a nivel del comportamiento social, laboral y fisiológico.(G. Villalobos [1999]).

En el Anexo No.4 se muestran diversos conceptos dados por diferentes autores que exponen sus criterios acerca de los factores de riesgo psicosociales. La autora de la presente investigación coincide con el dado por Sáenz, Neus, Serrano, Clara y Lluís, Salvador [2007], el cual se muestra en el Anexo No.4, debido a que este autor abarca de forma legible y enriquecedora qué es y que representa un riesgo psicosocial para los trabajadores.

La organización Internacional del trabajo (en adelante OIT) ya en 1987 señalaba la problemática de este concepto y lo califica como confuso y difícil de entender, dado que se refiere a las interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción y las condiciones de la organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual a través de percepciones y experiencias , pueden influir en la salud , el rendimiento y la satisfacción en el trabajo(OIT, 1987) .La forma con la que (Cuenca 1996) representa esta definición la podemos observar en la Figura No1.6.



**Figura No1.6: Factores Psicosociales en el trabajo. (Cuenca, 1996)**

Aunque inicialmente el término “riesgo psicosocial” podría denominarse igualmente “estresor” o “fuente de estrés laboral”, siguiendo a The Health and Safety Executive, (2001), debe prevalecer el primero por dos importantes razones: (1) cuando utilizamos el término “estrés” se hace referencia a una especie de “paraguas” que permite explicar distintas experiencias y condiciones del trabajo, lo que hace que sea un concepto vago y muchas veces utilizado de manera inapropiada (García-Izquierdo 1999), mientras que cuando nos referimos a aspectos psicosociales del trabajo dan una

clara referencia de cuáles pueden afectar a la salud tanto psíquica como física del trabajador; (2) el propio término estrés conlleva en ocasiones la responsabilidad de sus consecuencias al propio sujeto, lo que hace que nos apartemos del estudio de las condiciones laborales; sin embargo si lo entendemos como riesgo psicosocial, son las condiciones laborales las que llevan a la situación de malestar y riesgo para la salud del trabajador, como mostraron (Rick J. (1997).) cuando al analizar qué opinión se tenía sobre los efectos que producen los estresores, los empresarios solían atribuirlos a características personales de los trabajadores.

A continuación en la Tabla No 1.3 se ejemplifican cuales son los factores de riesgos psicosociales, sus riesgos y enfermedades.

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL	RIESGOS PSICOSOCIALES	ENFERMEDADES PSICOSOCIALES
<p>Organización</p> <p>Ambiente físico</p> <p>Contenido de las tareas</p> <p>Factores subjetivos</p>	<p>Estrés Laboral</p> <p>Desgaste Profesional</p> <p>Violencia en el Trabajo (agresión psíquica, acoso sexual, moral)</p>	<p>Sufrimiento psíquico y emocional</p> <p>Somatizaciones</p> <p>Enfermedades (cardiovasculares, respiratorias...)</p> <p>Lesiones psíquicas (ansiedad, depresión...)</p>

**Tabla 1.3: Factores de Riesgo Psicosocial – Riesgos Psicosociales – Enfermedades Psicosociales. Fuente: Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales (2006).**

Existen disímiles clasificaciones de los factores de riesgos psicosociales, lo cual es tratado a continuación.

#### 1.4.1 Clasificación de los Factores de Riesgos Psicosociales

Los estudios identifican cuatro grandes grupos o factores de riesgos psicosociales

,(bbva 2003) :

- El exceso de exigencias psicológicas del trabajo: hay que trabajar rápido o de forma irregular, el trabajo requiere que escondamos los sentimientos, mantengamos la atención constante o tomemos decisiones difíciles y de forma rápida.

- La falta de control sobre los contenidos y las condiciones de trabajo: no tiene influencia en la forma de realizar nuestro trabajo, el trabajo no da posibilidades para aplicar nuestras habilidades y conocimientos, no podemos adaptar el horario a las necesidades familiares.
- La falta de apoyo social en el trabajo: cuando hay que trabajar aislado y solo, sin apoyo de los superiores, en una situación de competitividad entre compañeros, sin ayuda de los otros.
- Las escasas compensaciones del trabajo: bajo salario, falta de respeto, inseguridad contractual, cambio de puesto o servicio contra nuestra voluntad, trato injusto o vejatorio.

Existen otras clasificaciones de los factores de riesgos psicosociales, las cuales pueden verse en el Anexo No.5 La autora de la presente investigación se identifica con la clasificación expuesta anteriormente, debido a que queda muy bien ejemplificada cada una de ellas y agrupa de forma legible a varios factores de riesgo psicosocial.

Los factores de riesgos psicosociales tienen una estrecha relación con la demanda de trabajo ya que esta última se define como el conjunto de decisiones que los empresarios deben tomar en relación a sus trabajadores convirtiéndose en un factor desencadenante del estrés laboral a continuación se aborda acerca del tema mencionado anteriormente.

#### **1.4.2 Demandas del trabajo.**

Hamermesh [1993] define la demanda de trabajo como el conjunto de decisiones que los empresarios deben tomar en relación a sus trabajadores, esto es, la contratación, los salarios y las compensaciones, los ascensos y el entrenamiento. De allí que el propósito de la teoría de la demanda de trabajo, al menos desde el punto de vista neoclásico-microeconómico, consiste en determinar cuáles son los principios a través de los cuales los empresarios toman este tipo de decisiones. Desde un punto de vista más general (o macro si se quiere), la teoría de la demanda de trabajo tendría como objetivo identificar los principios que explican la cantidad de trabajadores que demandan las firmas, el tipo de trabajadores que éstas requieren y los salarios que ellas están dispuestas a pagar a estos trabajadores. (Isaza Castro 2004).

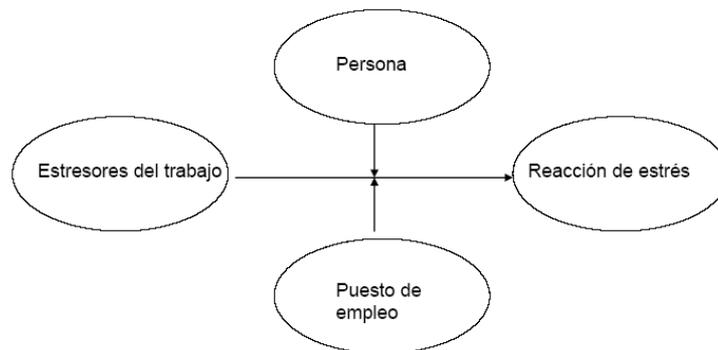
Un aspecto característico de la demanda de trabajo es que se trata de la demanda de un factor de producción. Por definición, los factores de producción se demandan para la producción de otros bienes. En el entendido que los recursos de producción se demandan para la producción de bienes que enfrentan una demanda específica por parte de los consumidores, la demanda de trabajo es una *demandada derivada*: “depende o se deriva del producto o servicio que contribuye a producir o suministrar” (Mc Connel y Brue, 1997: 131). Tomado de (Isaza Castro 2004).

El control sobre el contenido del trabajo implica dos subdimensiones: las oportunidades que el trabajo ofrece para desarrollar las habilidades propias en la doble vertiente de tener las capacidades suficientes para realizar las tareas y de hacer un trabajo en el que se tiene la posibilidad de dedicarse a aquello que mejor se sabe hacer (trabajos creativos y variados) y la influencia (o autonomía) o capacidad de decisión sobre las propias tareas y sobre las de la unidad o departamento. El control sobre el trabajo representa un aspecto positivo de éste, y su ausencia o defecto un factor de riesgo. En este sentido es también importante el control sobre los tiempos a disposición del trabajador y sobre el ritmo de trabajo, y en general el nivel de influencia sobre todas las condiciones de trabajo, así como el sentido del trabajo (o implicación con su contenido) (Sáenz, Neus, Serrano, Clara y Lluís, Salvador [2007]).

Ruíz Álvarez (2006), en su investigación, expone que las demandas de trabajo hacen referencia a todo tipo de exigencias y características del trabajo y de su organización, que pueden ser factores desencadenantes del estrés. Para muchos autores sería la naturaleza de estas demandas la que origina de forma primordial y por encima de todo lo demás, el estrés. Según (Ashman 2008), el estrés tendría su origen en el tipo de demandas exteriores que se producen. Sin embargo la autora mencionada anteriormente expone que la consideración única de estos aspectos exteriores deja sin explicación las diferentes reacciones individuales de sujetos en una misma situación laboral. Otra definición dada por (McGrath 1970) indica que el estrés es un desequilibrio percibido entre la demanda y la capacidad de respuesta bajo condiciones en las que el fracaso ante esa demanda posee importantes consecuencias.

Según el (Psicosociales. 2006) , define el estrés laboral como un estado de desajuste causado por la falta de respuesta adecuada del trabajador a su entorno en un tiempo razonable, derivándose del mismo sufrimiento y deterioro de la salud del trabajador. En la Figura No1.7 Se muestra un modelo de estrés laboral básico donde se ve el análisis de los principales estresores, creados por la interrelación entre las personas y los puestos de trabajos.

Modelo de estrés laboral básico

**Figura No 1.7: Modelo de estrés laboral básico. Fuente: (López 2007)**

La Comisión Europea del 2000 define el estrés como el conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológica y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y angustia con la frecuente sensación de no poder hacer frente a la situación.

A menudo, se utiliza el término factor psicosocial como sinónimo de estrés. El estrés es la característica más notoria y casi siempre asociada con los factores psicosociales, pero no es la única (North 1996). Debemos diferenciar los riesgos psicosociales del estrés como respuesta a los mismos y las consecuencias que éste tiene para la salud (Gascón 2006).

Los factores psicosociales constituyen una serie de estresores laborales que influyen en la salud de los individuos. La relación entre los factores psicosociales y las diferentes consecuencias para la salud está apoyada por las investigaciones realizadas en este sentido (Moncada 1998). Es por ello, por lo que la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (31/1995), incluye este tipo de factores de riesgo dentro del concepto de condiciones de trabajo que provocan daños sobre el individuo, que generalmente se denomina como estrés laboral.

Desde la perspectiva de la prevención de riesgos laborales, el mobbing podemos considerarlo como un fenómeno dentro del marco del estrés laboral. Varios son los elementos que es necesario considerar. Por un lado, los estresores: qué estímulos provocan tensión, malestar, etc.; el afrontamiento como la forma en la que nos enfrentamos a distintas situaciones estresantes; los moderadores, como aquellas variables con capacidad para incrementar o disminuir las consecuencias y efectos del estrés; y las consecuencias, para señalar los efectos negativos sobre la salud. En este contexto podemos plantearnos el mobbing como un estresor, de naturaleza psicosocial (Zapf 1999) que desencadena este proceso. Si a esto añadimos su elevada incidencia y las consecuencias negativas que tiene sobre la

salud de los trabajadores, consideramos que debe estar incluido en la evaluación y prevención de los riesgos de naturaleza psicosocial (Meseguer 2005).

La palabra mobbing procede del término inglés “mob” (derivada del latín mobile vulgus). En inglés se distingue entre el sustantivo “mob” como multitud, gentío, muchedumbre o turba, y el verbo “to mob” que se traduciría por acosar, atacar en masa, atropellar, festejar tumultuosamente, lo que vendría a ser como la acción de ese gentío de agolparse en torno a alguien, bien de modo festivo (como lo hacen los fans sobre su ídolo) o bien de modo intimidatorio (como lo hace la muchedumbre entorno aun delincuente que ha cometido un acto que genera alarma social).

El estrés, como proceso biológico, es inevitable. Pero lo que sí es evitable es su proyección negativa para el trabajador, dando lugar a la presión o tensiones que sufre el trabajador y que resultan excesivas y se repiten en el tiempo o se prolongan en demasía. Por lo tanto, como en todo riesgo psicosocial, es necesario distinguir claramente entre los factores que provocan o desencadenan estresores y las consecuencias que derivan de la no atención o prevención de aquéllos daños a la salud, lo cual se muestra en la siguiente Tabla No1.4

ESTRESORES	CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS
<b>Del medio ambiente físico:</b> iluminación, ruido, temperatura, trabajo en ambientes contaminados...	<b>Físicas:</b> trastornos gastrointestinales, cardiovasculares, respiratorios, endocrinos, musculares, dermatológicos, sexuales, etc...
<b>De la tarea:</b> carga mental de trabajo, control sobre la tarea, ritmos de trabajo...	<b>Psicológicas:</b> alteraciones del sistema nervioso, trastornos del sueño, depresión ansiedad, trastornos afectivos, de la personalidad, alimenticios, drogodependencias...
<b>De la organización:</b> conflicto y ambigüedad de rol, jornada de trabajo, relaciones personales, estabilidad laboral...	<b>Para la empresa:</b> deterioro del medio ambiente de trabajo, bajas, absentismo, incapacidades laborales, accidentes...
<b>Características individuales</b>	

**Tabla 1.4: Principales Estresores y sus Consecuencias. Fuente: Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales (2006).**

#### 1.4.3 Consecuencias del estrés. Efectos en la salud

Desde los modelos de la medicina actual, se considera que cualquier trastorno físico está asociado de forma más o menos directa a factores psicológicos. Esta realidad ha puesto de manifiesto la necesidad de abordar el estudio de las enfermedades orgánicas desde un modelo biológico, psicológico y social. Por otra parte, no todos los trastornos orgánicos tienen su origen en la misma medida en factores psicológicos. Las enfermedades de tipo crónico como: cardiopatías, cáncer y accidentes cardiovasculares, están determinadas en gran medida por factores ambientales, sociales y

conductuales.

El estrés tiene una gran influencia en este tipo de enfermedades desde el punto de vista biológico, psicológico y social bien como agente desencadenante de las mismas, bien como factor que agrava las consecuencias de la enfermedad. ¿Cómo llega el estrés a provocar efectos nocivos sobre la salud?

Es evidente que no todas las personas sometidas a una fuerte tensión desarrollan un trastorno. Durante la fusión de dos empresas por ejemplo, la tensión provocada por la situación sólo acabará provocando trastornos en algunos de los altos ejecutivos mientras que otros aparentemente resistirán la tensión sin ningún problema físico. Del mismo modo los ejecutivos con problemas físicos debidos a la tensión no manifestarán el mismo cuadro clínico aunque hayan estado sometidos a la misma situación. (Ambrós Domínguez 2008).

El estrés laboral es la enfermedad ocupacional más representativa en la actualidad y puede tener implicaciones psicológicas, fisiológicas y de comportamiento.

Esta enfermedad puede suponer insatisfacción laboral, ansiedad, quejas o insomnio, así como una presión sanguínea elevada o incremento del colesterol, además de incrementos en la conducta vinculada con fumar, comer, ingerir bebidas alcohólicas o en un mayor número de visitas al médico.

Los efectos del estrés ocupacional son diversos y pueden ser directos y secundarios, afecciones a la salud que mas adelante serán tratados en el presente epígrafe.

Además es de suma importancia señalar que el estrés puede provocar consecuencias en la organización del trabajo, como absentismo, baja productividad, alto índice de accidentes, antagonismo e insatisfacción. Es muy común escuchar expresiones como “estoy estresado”, “me estresas”, “a fulanito le han dado una baja por estrés” que se toman medio a broma y en muchas ocasiones se utilizan despectivamente. Y es que realmente este fenómeno es de compleja naturaleza, tanto por la multitud y variabilidad de las causas que lo provocan (sujetas a interacción de varios factores) como por sus diferentes consecuencias y manifestaciones.

El estrés se ha convertido en la enfermedad de moda, para pesar de la sociedad actual. Después de la gripe, es el principal motivo de absentismo laboral en España, causando el 22 por ciento del total de bajas por enfermedad, según recoge un informe elaborado por el Gabinete de salud laboral de Comisiones Obreras, facilitado por la secretaría general de Administración Pública del sindicato en Córdoba. (Ortega Díaz 2004).

La última encuesta europea de condiciones de trabajo realizada en los 15 estados de miembros por la Fundación de Dublín e (OIT) concluye que el 28 por ciento de los trabajadores estudiados considera

que su salud está amenazada por el estrés en el trabajo, el 16 por ciento cree que hace tareas repetitivas y monótonas y el 25 por ciento estima que trabaja a ritmos elevados. (Ortega Díaz 2004).

El impacto negativo que el estrés tiene para la salud de las personas y de las organizaciones es un dato sobre el que existe suficiente evidencia científica. Como un indicador de impacto de los riesgos psicosociales en el trabajo se puede citar la estimación de que el 54% del absentismo se relaciona directa o indirectamente con el estrés o la consideración de que el estrés es responsable del 60 a 80% de los accidentes de trabajo. (C.L 1996)

Según datos de la Encuesta Europea sobre Condiciones de Trabajo [1996], el estrés en el trabajo como problema de salud afecta a un 28% de los trabajadores siendo las principales condiciones adversas al respecto los (37 %) y la repetitividad (45%).

Albrach estima que para el año 2020 la depresión será la segunda causa más frecuente de invalidez en el mundo desarrollado. “La falta de salud mental representa una pérdida de 4% del Producto Interno Bruto (PIB) de la Unión Europea (UE), principalmente por la disminución de la productividad”. (Naciones Unidas 2005).

El estrés relacionado con el trabajo representa uno de los mayores problemas de salud laboral en la Unión Europea. La mitad de los 150 millones de empleados de Europa se siente expuesta a una presión considerable en el trabajo. Esto significa un daño para las empresas y la economía: la Unión Europea estima para la región el costo del estrés en el lugar de trabajo, es de aproximadamente 20.000 millones de euros anuales. (Naciones Unidas 2005)

La exposición a riesgos psicosociales puede ocasionar el estrés, la ansiedad, la depresión, diversos trastornos psicosomáticos, trastornos cardiovasculares, la úlcera de estómago, trastornos inmunitarios, alérgicos o las contracturas y el dolor de espalda.

(Hans, Selye, 1983) define al estrés psicosocial como una serie de demandas inusuales o excesivas que amenazan el bienestar o integridad de una persona. En el intento de dominar la situación se corre el peligro de que los recursos de afrontamiento se vean superados, llevando a una perturbación en el funcionamiento, dolor, enfermedad o incluso, muerte. Según (Online 2008)

Los efectos y consecuencias del estrés ocupacional son diversos y numerosos. Algunas consecuencias pueden ser primarias y directas y otras, la mayoría, pueden ser indirectas y constituir efectos secundarios o terciarios. Una taxonomía de las consecuencias del estrés, dadas por (Camacaro 1997), es:

- Efectos subjetivos: ansiedad, agresión, apatía, aburrimiento, depresión fatiga, frustración culpabilidad, vergüenza, irritabilidad y mal humor, baja autoestima, amenaza, tensión, nerviosismo y soledad.
- Efectos conductuales: propensión a sufrir accidentes, drogadicción, arranques emocionales, excesiva ingestión de alimentos o pérdida del apetito, consumo excesivo de alcohol o tabaco, excitabilidad, conducta impulsiva, habla afectada, risa nerviosa, inquietud y temblor.
- Efectos cognoscitivos: incapacidad para tomar decisiones y concentrarse, olvidos frecuentes, hipersensibilidad a la crítica y bloqueo mental.
- Efectos fisiológicos: aumento de las catecolamina y corticoide en sangre y orina, aumento de la glucosa en sangre, aumento de la frecuencia cardiaca y de la tensión arterial, reseca de las mucosas, sudoración, disnea, entumecimiento y escozor de las extremidades.
- Efectos organizacionales: ausentismo, relaciones laborales pobre y baja productividad, alto índice de accidentes y de rotación de personal, clima organizacional pobre, antagonismo e insatisfacción en el trabajo.

El estrés puede derivar problemas como alteraciones gastrointestinales, crisis de angustia, agotamiento, insomnio o tensión y dolor cervical cuando no en otras patologías más graves como depresión o infartos. A continuación se presentan los principales trastornos ocasionados por el estrés, según Domínguez Ambrós [2008]:

#### **Trastornos Cardiovasculares:**

- Hipertensión Esencial
- Enfermedad Coronaria
- Taquicardia
- Arritmias cardíacas episódicas
- Enfermedad de Raynaud
- Cefaleas Migrañosas

#### **Trastornos Respiratorios:**

- Asma Bronquial.
- Síndrome de Hiperventilación
- Alteraciones Respiratorias
- Alergias

**Trastornos Gastrointestinales:**

- Úlcera péptica
- Dispepsia funcional
- Síndrome de colon irritable
- Colitis Ulcerosa

**Trastornos Musculares:**

- Tics, Temblores y contracturas.
- Alteración de reflejos musculares.
- Lumbalgias
- Cefaleas tensionales

**Trastornos Dermatológicos:**

- Prurito
- Eccema
- Acné
- Psoriasis

**Trastornos Sexuales:**

- Impotencia
- Eyaculación Precoz.
- Coito Doloroso
- Vaginismo.
- Disminución del deseo

**Trastornos Endocrinos:**

- Hipertiroidismo
- Hipotiroidismo
- Síndrome de Cushing

Además de estos efectos se deben tener en cuenta los derivados de los factores de riesgos psicosociales, los cuales se trata a continuación.

**Efectos de los Factores Psicosociales sobre la Salud de los Trabajadores.**

La investigación ha aportado hasta hoy una amplia evidencia del efecto sobre la salud y el bienestar de los factores laborales de naturaleza psicosocial. Se está hablando básicamente del bajo control sobre el contenido de las tareas, las altas exigencias psicológicas o el bajo apoyo social de los compañeros y de

los superiores. Se dispone de evidencias de que la escasez de recompensas o compensaciones también afecta la salud (Sáenz, et al (2008)).

La Organización Mundial de la Salud define a la salud como el mejor estado de bienestar integral, físico, mental y social, que una persona pueda alcanzar y no solamente como la ausencia de enfermedades. La salud integral es la principal condición del desarrollo humano.

Existen evidencias suficientes de que el exceso de exigencias psicológicas, la escasez de control sobre el trabajo, el apoyo social pobre y la ausencia o pobreza de compensaciones, son algunos factores de riesgo para la salud. De lo que se trata es de identificar estos factores de riesgo en los lugares de trabajo y controlarlos. Para ello hace falta, en primer lugar, que se realice la evaluación de riesgos (tal y como requiere la ley) de los factores de riesgo psicosocial.

La satisfacción laboral es la fuente de aparición de factores de riesgos psicosociales ya que esta se encuentra estrechamente vinculada a estos factores de riesgos puesto que influyen directamente en la insatisfacción laboral de los trabajadores ya que el estrés puede derivar problemas graves que afecten el bienestar, la salud del trabajador y por tanto su satisfacción laboral con lo cual concuerda la autora de la presente investigación. A criterio de (Ashman, 2008) los estudios de factores de riesgos psicosociales deben comenzar teniendo en cuenta qué elementos del trabajo están provocando insatisfacción en los trabajadores y a partir de conocer esas variables insatisfactorias identificar en que área de la organización están en mayor medida para priorizarlas en el estudio.

De lo dicho anteriormente se cree oportuno abordar de manera resumida el tema de satisfacción laboral.

#### **1.4.4 Satisfacción laboral**

Cada día son más las Tecnologías “Blandas de punta” o de alto impacto, que son utilizadas en la actualidad y estas se diseñan, y pretenden implantarse, con una consideración humana cualitativamente superior y con exigencias de medición y evaluación de la satisfacción laboral de los trabajadores.

Hay bastante consenso acerca de que la satisfacción laboral como fenómeno psicosocial, esta estrechamente ligada a un conjunto de actitudes que tienen una importancia decisiva en el comportamiento y los resultados de los individuos y los colectivos.

A criterio de (Alvarez López 2005) numerosos puntos de referencia indican que el siglo XXI es el Siglo del Hombre, la sociedad del conocimiento no puede tener el éxito esperado sí este, no es realmente considerado en todas sus dimensiones y se siente integralmente atendido.

Existe el convencimiento de la necesidad de buscar una participación activa de todos los trabajadores e integrarlos verdaderamente en un equipo con una concepción distinta del papel del Jefe, la de líder aceptado y reconocido genuinamente que influye, de una manera diferente a décadas anteriores, pero

que sigue teniendo un propósito, más claro, pero similar a antaño: Lograr que su equipo, desde su posición contribuya al cumplimiento de los objetivos de la organización. No podría ser de otra forma, ya que a fin de cuentas las organizaciones son “Medios para lograr fines”, en los que la necesaria, dinámica, creativa y activa participación del Hombre decide en su Eficacia, Eficiencia y Competitividad de una manera trascendental y hacen que hoy sea reconocido el Hombre como “recurso” a optimizar y eje central de la ventaja competitiva de organizaciones y naciones. Las organizaciones por tanto deben crear condiciones e influir de una manera cualitativamente superior en los hombres que la integran, se habla de compromisos, que implican que una persona con las competencias requeridas acepte responsablemente los retos que impone el entorno, comparta valores, objetivos, los haga suyos y lleve a la organización a alcanzar mayor valor agregado que otras competidoras en un mismo entorno. [Álvarez López, (2005)]

De lo anterior se deriva la importancia que las organizaciones y naciones deben dar al hombre, en sus centros de trabajo además de desarrollar acciones consecuentes que logren mejorar la satisfacción general de las personas que forman parte de la misma ya que son precisamente estas personas las que contribuyen al cumplimiento de los objetivos en la organización.

Sin embargo este no es solo el sistema de influencia que recibe el hombre, el vive en una sociedad y de hecho de ella emanan beneficios que brindan o no satisfacción y a la larga influyen en la anterior, a este sistema de influencia del entorno, la sociedad, e incluso más allá, le llamaremos Profunda o Estratégica y es una Amenaza u oportunidad en el diseño de acciones internas o concretas que pretendan que el hombre que es único lo perciba, tenga actitudes positivas y comportamientos consecuentes con ellas. El estudio de la Satisfacción Laboral como fenómeno vinculado a actitudes y la relación de estas con el comportamiento y los resultados hacen que sea un tema de gran importancia en la actualidad reconocido por cada vez más Investigadores (Cuesta 1990 ,2001 y 2002 , Robbíns 2000 , Tuban200?) por solo citar algunos. [Álvarez López (2005)].

S. Robbins (1998) define la satisfacción laboral como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo. Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que “deberían ser”.Según ( SL ,2003) .Otros criterios expuestos por diferentes autores se muestran en el Anexo No. 6.

Hay bastante consenso acerca de que la satisfacción laboral como fenómeno psicosocial, esta estrechamente ligada a un conjunto de actitudes que tienen una importancia decisiva en el comportamiento y los resultados de los individuos y los colectivos.

### **1.5 Estado del arte y de la práctica en los estudios de los factores de riesgo psicosocial.**

El manejo de los riesgos laborales de origen psicosocial se puede considerar, todavía, como la asignatura pendiente de la Prevención de los Riesgos Laborales, sin embargo, cada día se constata de forma creciente la importancia que éstos tienen sobre la salud de los trabajadores y de las organizaciones, según el (INSL 2005).

Es por tanto, que la evaluación de riesgos psicosociales se convierte en una herramienta preventiva de gran importancia, puesto que la identificación, valoración y control de los factores de riesgo de origen psicosocial y la planificación de las medidas preventivas correspondientes, conducirá a una gestión eficaz de las personas de la organización, en el sentido de una mejor adecuación a la tarea a desempeñar, al entorno, a la empresa, y se traducirá en eficacia de la organización: mejor rendimiento, menor absentismo y mayor satisfacción. (INSL 2005), esto coincide con lo escrito por la autora del presente trabajo en epígrafes anteriores a este.

Según (Soler Sánchez 2008) en su tesis de doctorado declara que la evaluación de los riesgos psicosociales está en un estado incipiente debido a múltiples razones; la dificultad de su evaluación, la falta de un mayor desarrollo de técnicas adaptadas a los distintos contextos organizativos, cierta confusión conceptual de alguna de las variables de riesgo psicosocial, su relativa novedad dentro del marco preventivo, o la clara preponderancia que se le otorga a los factores de seguridad en detrimento del resto. La autora mencionada anteriormente realiza su estudio en el sector hortofruticular con el objetivo de facilitar la evaluación de los factores de riesgos psicosociales en dicho sector. Partiendo de los cuestionarios FPSICO elaborado por el Instituto Nacional de Seguridad de Salud Laboral y el NAQ-RE versión española adaptada del NAQ-R (Einarsen y Hoel., 2001), realizada por Sáez, García-Izquierdo y Llor (2003) dicho cuestionario consta de 75 preguntas que evalúa los siguientes factores :Carga Mental (CM) ,Autonomía Temporal (AT) ,Contenido del Trabajo (CT) ,Supervisión/Participación (SP),Definición de Rol (DR), Interés por el Trabajador (IT) y Relaciones Personales (RP) ,seguidamente utiliza los cuestionarios: NAQ-R (Einarsen y Hoel, 2001), realizada por Sáez, García-Izquierdo y Llor (2003) con el que evalúa las conductas de hostigamiento , cuestionario CPP, adaptación española del cuestionario de Hock (1988) realizada por García-Izquierdo, Castellón, Albadalejo y García-Izquierdo (1993) con el que evalúa los problemas psicósomáticos, el estado de salud fue medido utilizando la versión española del General Health Questionnaire 28 (GHQ 28) (Goldberg,1978), en la versión española de Farrer et al.(1997). la evaluación de la satisfacción laboral fue medida con el Overall Job Satisfaction (Escala General de Satisfacción) de Warr, Cook y Wall (1979), adaptada por Pérez e Hidalgo (1995). Este cuestionario pide a los sujetos que señalen en una escala de 1 a 7. Participan en dicho estudio cinco

Organizaciones Productoras de Frutas y Hortalizas (OPFH) ubicadas en la Región de Murcia; en la comarca denominada “Campo de Mazarrón y Águilas” y “Campo de Cartagena”. Como es propio de este tipo de industria, se integra la zona de producción (campo), de manipulación (almacén) y comercialización de productos (venta y transporte).

Según (Nogareda 2007), la evaluación psicosocial persigue el mismo objetivo que otros ámbitos de la prevención de riesgos laborales: identificar factores de riesgo y establecer medidas de mejora para prevenir daños. Sin embargo, en la práctica, la actuación en el ámbito psicosocial puede resultar más compleja por diversos motivos. En primer lugar, se puede citar la dificultad de establecer una relación causal directa entre factor de riesgo y daño. El punto crucial estriba en que la pérdida de salud debida a una situación psicosocial inadecuada no se debe a una relación causa-efecto directa, sino que tiene un origen multicausal. Más allá del cumplimiento de las exigencias legales, la evaluación de los factores psicosociales permite conocer posibles fallos de la organización, potenciales de producir anomalías y distorsiones en el funcionamiento de la organización.

Una mirada al Acuerdo Comunitario de estrés laboral en España, permite obtener información sobre algunos aspectos relevantes de este proceso de evaluación de riesgos psicosociales en general. Se refiere a:

- Los indicadores objetivos que se entienden como signos o indicios de la presencia de problemas relacionados con algún estado de riesgo psicosocial
- Absentismo, grado de rotación del personal, frecuencia de conflictos o quejas.
- Grupos de factores que han de tenerse en cuenta, en todo caso, para la metodología de
- Evaluación.

Existen distintos indicadores comunes que ayudan a identificar los riesgos psicosociales (Orell, José y Sainz, Daniel [2006]):

Indicadores laborales:

- Absentismo
- Política de promoción laboral
- Política de formación
- Movilidad entre servicios
- Cumplimiento de horarios
- Régimen de funcionamiento interno

Indicadores médicos:

- Bajas por incapacidad temporal (duración, diagnóstico, etc.)
- Bajas por trastornos psicológicos
- Patología psicosomática
- Atención a cuadros agudos por crisis de ansiedad.
- Otros

### **Metodología para el estudio de factores psicosociales.**

No se define una metodología concreta, ni existe una sola a seguir. Al contrario, existen múltiples métodos de evaluación de factores psicosociales. En la presente investigación se exponen los más utilizados, para poder elegir el que mejor se adapte a cada situación o empresa. En el Anexo No. 7 se mencionan los principales métodos además se hace alusión a los métodos de análisis de condiciones laborales que incluyen también el estudio de variables psicosociales de una manera general.

La elección de la metodología y de la técnica o técnicas a aplicar (instrumentos prácticos para la recogida, tratamiento y análisis de la información) en un estudio de factores psicosociales depende sobre todo del problema concreto que se ha de evaluar; además, depende de los objetivos que se persigan, el colectivo al que se vaya a aplicar y a las personas que realicen el estudio.

La metodología desarrollada por (Oncins de Frutos 2007) y el Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales (2006) se presenta en la Figura 1.8 a la cual hace referencia (Ruíz Álvarez 2006) y (Ashman 2008) en sus investigaciones respectivamente, las cuales constituyen antecedentes del presente trabajo.

El método de evaluación que propone el Instituto Nacional de Higiene y Seguridad de Trabajo de España [2000] para valorar Riesgos Psicosociales, se presenta a continuación, Las fases del Proceso de Intervención se muestran en la Tabla No1.5 y la explicación de cada una de ellas se explica a continuación.

Fase 1	Recogida de información previa
Fase 2	Selección de herramientas para la recogida de datos
Fase 3	Aplicación de herramientas
Fase 4	Análisis de la información

Fase 5	Información complementaria
Fase 6	Valoración de resultados

**Tabla No1.5 Modelo para valorar Riesgos Psicosociales. Fuente: Instituto Nacional de Higiene y Seguridad de Trabajo de España [2000]**

**Modelo para Evaluar Riesgos Psicosociales dado por el Instituto Nacional de Higiene y Seguridad de Trabajo de España [2000]**

**Fase 1: Recogida de la Información Previa Identificación de la Población**

Conocer la empresa en la que se va a intervenir es imprescindible. A pesar de que posteriormente se lleve a cabo una exhaustiva recogida de datos, es importante contar previamente con una información básica sobre la empresa.

Una primera recogida de datos permite conocer el campo de trabajo e identificar la población sobre la que se va a operar.

El objetivo final de esta fase es identificar los factores psicosociales que estén más presentes en los distintos puestos de trabajo, así como hacer una valoración sobre cuáles pueden ser los más importantes, los que pueden presentar más conflictividad.

**Fase 2: Selección de Herramientas para la Recogida de Datos.**

El paso siguiente, una vez establecido el primer contacto con la empresa y haber obtenido información general acerca de ella, es identificar las herramientas que son útiles para recoger la información necesaria.

Para elegir las herramientas concretas tendremos en cuenta el tipo de datos que se debe recopilar y la información general que se ha obtenido sobre las características de la empresa. Básicamente se puede optar por elegir entre cuestionarios o entrevista individual o grupal.

**Fase 3: Aplicación de Herramientas.**

En este punto consideramos que hay que llegar a todos los puestos y a todas las personas. De esta manera se consigue hacer un seguimiento de toda la empresa, aspecto importante en un tema en el que la percepción individual es definitiva a la hora de valorar los efectos en la salud o en el bienestar.

Es importante que el personal que va a recibir el cuestionario esté perfectamente informado sobre el tipo de intervención que se va a llevar a cabo, sobre cuáles son los objetivos y en qué consiste la colaboración que de ellos solicitamos. Todo ello ayuda a que se incremente el interés del personal y con ello aumente su participación y sinceridad.

#### **Fase 4: Análisis de la Información.**

Una vez finalizado el plazo otorgado para la cumplimentación del cuestionario, se concluye la recogida de información con lo que se inicia la fase de análisis de los datos obtenidos. Para este análisis de los datos se debe tener en cuenta la cantidad de información con que se cuenta. Cuánto mayor sea la empresa, más complejo es el análisis de la información generada y, por tanto, más necesaria la aplicación informática para su tratamiento.

En cualquier caso, una vez codificadas y recopiladas las respuestas de cada cuestionario, se estará en disposición de tratar estadísticamente esos datos. Para ello se puede elegir cualquiera de los programas informáticos que existen en el mercado.

#### **Fase 5: Información Complementaria.**

Las conclusiones extraídas a partir de los cuestionarios nos proporcionan una primera información extensa e importante que, no obstante, podemos completar.

El objetivo de esta fase es conocer con mayor profundidad por qué el personal reconoce como especialmente problemáticos o estresantes los factores que ha señalado en el cuestionario (sobre todo aquellos que causan problemas a un mayor número de personas).

#### **Fase 6: Valoración de los Resultados: Diagnóstico de Situación.**

Una vez recogida y analizada la información se debe interpretar y valorar los resultados obtenidos, de forma que sean de utilidad para quienes tienen en la empresa la responsabilidad de optimizar las condiciones de trabajo.

Los tipos de instrumentos que se proponen utilizar incluyen, según Palacios, Javier [2002]:

- Cuestionario.
- Entrevista estructurada.
- Análisis de condiciones de trabajo.
- Dinámica de trabajo para buscar a través de su expresión la identificación de aspectos tanto positivos como negativos que afecten al colectivo.
- Evaluación ejecutiva, a través de una actividad que represente el objeto de medida.
- Criterios diagnósticos para hacer análisis de indicadores de la organización (ausentismo, rotación, accidentalidad, enfermedad, procesos disciplinarios, quejas, productividad, solicitudes de traslado, imagen en el mercado, otros)

Otros procedimientos de Evaluación de Factores de Riesgos Psicosociales, se muestra de forma sintetizada a continuación:

## **Fases de Evaluación de Riesgos Psicosociales dada por El Instituto Navarro de Salud Laboral (2005):**

- 1) Toma de contacto con la empresa.
- 2) Recogida de información relevante.
- 3) Estudio de la población o selección de una muestra.
- 4) Métodos de evaluación.
  - Inventario de métodos de evaluación de riesgos psicosociales.
  - Aspectos a considerar.
- 5) Análisis de datos.
- 6) Elaboración de informe y presentación de resultados.
- 7) Asesoramiento para la Planificación y Seguimiento de las medidas correctoras.

## **Procedimiento para la evaluación de los riesgos psicosociales en la universidad .(Sevilla 2006)**

### **Específicamente se aplica en la Universidad de Sevilla en España (2006).**

#### **Inicio del procedimiento de evaluación**

En esta fase se decide cuando comenzar el estudio y quienes son los encargados de llevar el mismo.

#### **Características del procedimiento**

El procedimiento se basa en entrevistas personales estructuradas o encuestas, tomando como criterios de evaluación los contemplados en las Normas Técnicas de Prevención emitidas por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Además, se utiliza otros cuestionarios validados internacionalmente.

#### **Primera fase de la evaluación**

Esta fase de la evaluación consta de dos partes: Una de recopilación de datos sobre la situación y otra de elaboración y análisis de dichos datos.

La recopilación de datos sobre la situación planteada se lleva a cabo a través de los siguientes medios:

- La realización de encuestas, entrevistas personales, grupos de discusión y escalas.
- La cumplimentación de los diferentes cuestionarios por parte del trabajador afectado.

Luego se realiza el resumen global de esta etapa y se emite un informe.

El informe se comunica de forma inmediata a los afectados.

Se consultan otras tesis de grado que han desarrollado investigaciones en el tema tales como Benef (2005), (Ruíz Álvarez 2006) y (Ashman 2008) no identificándose en la búsqueda bibliografía de otras investigaciones que traten el tema.

El instrumento propuesto por (Lahera Martín 2002), el cual es mencionado a continuación se utilizará en la presente investigación pues permite llegar a un primer acercamiento del estado general en que se encuentra la empresa desde el punto de vista psicosocial, donde aquellas áreas en las que existan deficiencias serán el punto de arranque para la evaluación de este tipo de riesgo en especial de esta manera se persigue el objetivo de estudiar cuatro variables relacionadas con el entorno laboral, que afectan a la salud del trabajador y al desarrollo de la tarea a realizar, estas variables son:

- Participación, Implicación, Responsabilidad.
- Formación, Información, Comunicación.
- Gestión de tiempo.
- Cohesión de grupo.

La autora de la presente investigación escoge para el desarrollo del trabajo el estudio desarrollado por (Ruíz Álvarez 2006) y (Ashman 2008) en la cual esta primera plantea cotejar la metodología para el estudio de factores de riesgos psicosociales expuesta por el Instituto de Higiene y Seguridad del Trabajo de España (2000), con el objetivo de disminuir y controlar la incidencia y prevalencia de los casos de estrés ocupacional causados por la exposición a los factores de riesgo psicosocial presentes en el medio laboral ,con el instrumento propuesto por Lahera, Matilde [2003]. (Ashman 2008) a diferencia de la autora mencionada anteriormente incluye un análisis a nivel de puesto de trabajo a través de una encuesta que permite identificar los factores de estresores en ese nivel así como se analiza el estado de salud de los trabajadores, incluye además el análisis del proceso de gestión de riesgos laborales. La autora de la presente investigación decide adecuar el criterio del trabajo (Ruíz Álvarez 2006) y (Ashman 2008) a la metodología dada por el Observatorio Permanente de riesgos psicosociales (2006) ya que posibilita un enfoque metodológico de la que carecen las demás metodologías analizadas en este capítulo .Este procedimiento que resulta de la adecuación mencionada anteriormente será desarrollado en el capítulo posterior del presente trabajo.

### **1.5.1 Etapas a tener en cuenta en un Programa de Intervención en Prevención de los**

#### **Factores de Riesgos Psicosociales.**

El programa de intervención tiene como objetivo disminuir y controlar la incidencia y prevalencia de los casos de estrés ocupacional causados por la exposición a los factores de riesgo psicosocial presentes en el medio laboral.

Según (Palacios 2005) y referencias de las investigaciones desarrolladas por (Ruíz Álvarez 2006) y (Ashman 2008) las etapas del programa de intervención en prevención de los factores de Riesgos Psicosociales incluye lo siguiente:

### **ETAPA I. DIAGNÓSTICO**

#### 1. El individuo:

- Valoración Psicológica Personal
- Aplicación de pruebas psicotécnicas
- Historia Clínica Psicológica

#### 2. Las condiciones internas del trabajo:

- Instrumento de Medición (encuestas, cuestionarios)
- Observación Directa

#### 3. Las condiciones externas del trabajo:

- Informe en Entrevista Individual

### **ETAPA II. ANÁLISIS DE RESULTADOS**

### **ETAPA III. DISEÑO DE LA ESTRATEGIA DE INTERVENCIÓN**

- Estudiar la metodología más apropiada para minimizar la influencia del riesgo (fuente, trabajador)
- Establecer un cronograma de intervención (responsables, tiempo y objetivo)
- Determinar los indicadores de evaluación.

### **ETAPA IV. INTERVENCIÓN**

- Minimización del agente(s) de riesgo (fuente)
- Control de los factores presentes en el ambiente laboral
- Entrenamiento en técnicas y habilidades (individuo)

### **ETAPA V. EVALUACIÓN DE RESULTADOS**

### **ETAPA VI. SEGUIMIENTO Y CONTROL**

Este autor plantea además que en los controles periódicos es en donde se establece la eliminación o reducción del factor de riesgo, aparte de que al finalizar el programa en el cual se identifica el cumplimiento del mismo debe establecer otro control para verificar las medidas trazadas. El Programa de intervención incluye las siguientes:

- Planificación preventiva, tratando de reducir o evitar estresores.

- Diagnóstico de las fuentes y niveles de estrés.
- Puesta en marcha de programas de prevención e intervención sobre estrés en aquellas áreas o grupos de personas de mayor riesgo.
- Evaluación de los programas para documentar su eficacia y documentar el progreso de apoyo y modificaciones si hubiera lugar.

**Estrategias de intervención incluye los siguientes:**

- Primarias, dirigidas a reducir o eliminar los factores estresores.
- Secundarias, dirigidas a favorecer el manejo del estrés.
- Terciarias, dirigidas a facilitar programas de asistencia a los empleados, tanto grupales como individuales.

**Conclusiones Parciales del Capítulo:**

1. Un sistema de gestión para llevar a cabo responsabilidades, objetivos y metodologías debe de estar enfocado a una gestión por proceso ya que identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficiencia y eficacia de una organización en el logro de objetivos, quedando integrada en este análisis los procesos de prestación de servicio y los de empresa(contable, recursos humanos, planificación)
2. Teniendo en cuenta las nuevas tendencias de la gestión de los recursos humanos las cuales se centran en el concepto de capital humano y su gestión, juega un papel preponderante la Gestión de Riesgo Laboral , centrada en identificar, evaluar y controlar los factores de riesgos laborales que impiden que el hombre ponga en práctica su potencial basado en el conocimiento , habilidad, destrezas en función de lograr resultados empresariales positivos por lo cual la prevención de riesgos debe identificar efectos nocivos del trabajo en dos aristas físicas y psicológicas , proponiendo estrategias de intervención que ayuden a lograr satisfacción y bienestar en el trabajo.
3. Los factores de riesgos psicosociales son de suma importancia para los trabajadores y por ende para las organizaciones en general, pues estos factores pueden actuar como riesgos con importantes consecuencias para el individuo y la organización. No obstante, estos factores bien diseñados y controlados actuarían como generadores del bienestar, la salud, la satisfacción, la calidad y la eficiencia de los trabajadores dentro de la organización. Denotándose en la búsqueda realizada en la presente investigación que la atención a los factores psicosociales en la prevención de riesgos laborales no es un lujo de última instancia, sino una necesidad de primer grado.

4. La presente investigación tiene como antecedentes el trabajo desarrollado por Ruiz, Karina [2006] y Ashman, Latoya (2008) concordando la autora del presente trabajo con los criterios establecidos en estas investigaciones aunque se percibe que estos adolecen de un enfoque metodológico con lo cual se decide adecuar estos estudios a la metodología dada por el Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales (2006).

## **CAPÍTULO II**

## **CAPÍTULO II: PROCEDIMIENTO PARA EL ESTUDIO DE LOS FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES.**

En el presente capítulo se realiza una propuesta de un procedimiento que permite realizar estudios de factores de riesgos psicosociales, este procedimiento es fruto del análisis bibliográfico realizado, en el marco de la presente investigación, el cual permitió analizar diversos criterios de autores y diferentes instrumentos de evaluación referidos al tema, que posibilitaran realizar la propuesta del mismo. En el siguiente epígrafe se proponen y explican las fases a tener en cuenta para un estudio de esta índole.

### **2.1 Procedimiento para el estudio de factores de riesgos psicosociales.**

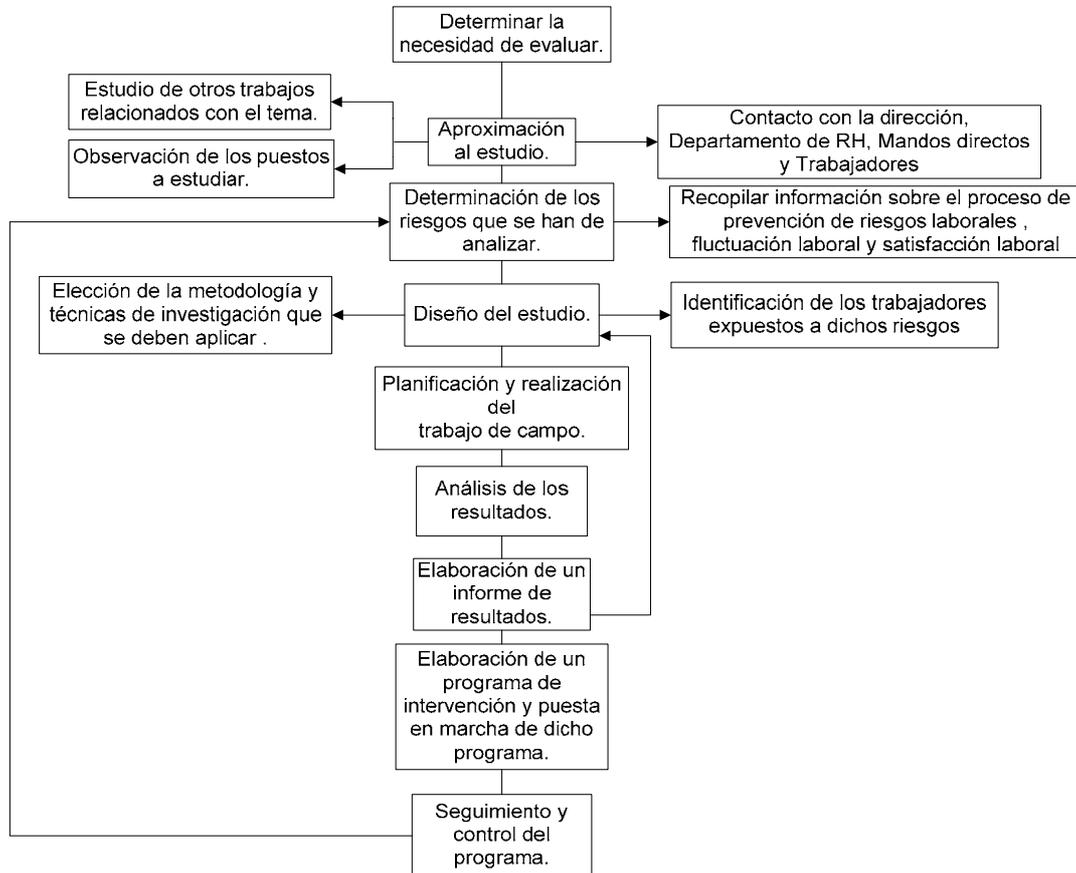
Toda investigación en condiciones de trabajo tiene la característica de ser siempre evaluativa; es decir, las conclusiones resultantes deben incluir necesariamente un juicio de valor: son buenas o no son buenas, son adecuadas o no para los que realizan el trabajo. Las condiciones de trabajo serán adecuadas si promueven la salud física, psíquica y social de los trabajadores. En el lugar de trabajo, el empresario es el que tiene la responsabilidad de garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores en todos los aspectos relacionados con el trabajo. De ahí que la finalidad de llevar a cabo una evaluación de riesgos sea permitir al empresario tomar las medidas adecuadas para garantizar la salud de los trabajadores. Si dicha evaluación pone de manifiesto que unas determinadas condiciones de trabajo deterioran la salud del trabajador, será necesario modificar esa situación. El camino para su modificación pasa por elaborar un programa de mejora, ponerlo en práctica y controlar su ejecución.

El objetivo de este capítulo es explicar el procedimiento a seguir cuando se evalúan las condiciones psicosociales, remarcando que dicha evaluación no es un objetivo en sí mismo, sino que lo que se busca es hacer un diagnóstico de la situación de trabajo para pasar luego a una intervención que puede ser global o diferenciada. Es decir, planteando la intervención sobre la estructura y sistemas organizativos, comunicativos y de poder, o bien actuando sobre el individuo: su aprendizaje, motivación, actitudes, toma de conciencia y capacidad de decisión. Para la elaboración de este procedimiento se tuvieron en cuenta los criterios dados por [Meliá y Peiró (1998)], [Díaz, Urbay (2000)], [Lahera, Matilde (2000)], el Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales (2006), [Ruiz Karina (2006)] y [Latoya Ashman (2008)].

#### **Etapas para la evaluación de factores psicosociales**

La evaluación de los factores psicosociales, como toda evaluación general de riesgos, es un proceso complejo que conlleva un conjunto de actuaciones o etapas sucesivas

interrelacionadas. En la Figura 2.1 quedan recogidas las etapas a seguir y luego se muestra una explicación de cada una y las herramientas a utilizar.



**Figura No 2.1 Etapas a seguir en la evaluación de riesgos psicosociales. Fuente de elaboración: Oncins de Frutos (2004), Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales (2006).**

### I. Determinar la necesidad de la evaluación psicosocial

Una evaluación de riesgos de carácter psicosocial en el lugar de trabajo puede ser necesaria a partir de diferentes situaciones; que posibilite una idea general de la necesidad de realizar un estudio de este tipo algunas de ellas pueden ser las siguientes:

- A partir de la constatación de una serie de «anomalías» o disfunciones que hagan sospechar que existen problemas de índole psicosocial. Por ejemplo, un cúmulo de quejas, un absentismo elevado, una baja productividad, etc. Esta situación se puede dar en una sección o departamento determinado de la empresa, o puede tener un carácter más amplio.

- Habida cuenta de posibles requisitos legales, se puede querer detectar los posibles riesgos psicosociales existentes, a fin de establecer medidas de mejora de la salud y seguridad de los trabajadores.
- Comprobación de que las medidas preventivas existentes de estudios anteriores son las adecuadas. Por ejemplo, verificar la idoneidad de las acciones llevadas a cabo tras una evaluación de riesgos.
- Como consecuencia de una evaluación global anterior, se puede querer evaluar de forma más específica determinadas actividades, grupos de trabajo o riesgos específicos.
- Siempre que vaya a introducirse una innovación en el lugar de trabajo un nuevo proceso de producción, nuevos equipos materiales o humanos, modificación de la organización del trabajo, etc. -que pueda alterar significativamente la situación actual.

Es necesaria también la participación de los trabajadores o sus representantes en todas estas etapas o fases de la evaluación. Los trabajadores o sus representantes deben ser consultados y deben participar desde la primera fase de la planificación respecto a qué cosas hay que evaluar, dónde y cómo, hasta la fase de decisión de las medidas que se deben adoptar para la mejora de las condiciones de trabajo y el control y seguimiento de dichas mejoras preventivas.

Esta consulta y participación de todos los implicados es necesaria por las siguientes razones:

- El trabajador es quien, en último término, mejor puede opinar sobre sus condiciones de trabajo, puesto que es él quien vive y siente día a día la peligrosidad o fatiga de su puesto de trabajo. También es quien de forma más segura puede describir las distintas fases de las operaciones que realiza, la importancia de las posibles condiciones desfavorables a ellas asociadas y que aspectos convendría modificar.
- La no participación de los implicados dificulta, cuando no impide, asumir las nuevas medidas o cambios que se han de introducir tras el análisis de los puestos de trabajo.
- Por otra parte, la no participación de los propios implicados en la evaluación de las condiciones de trabajo puede ser en sí misma una nueva molestia adicional.

## **II. Realizar una aproximación al estudio**

Una vez definida la necesidad de la evaluación se presentan varias posibilidades. Por un lado conviene repasar la bibliografía existente sobre el tema o puestos de trabajo que se vayan a valorar, dado que ello facilitará el realizar una primera lista de problemas.

También será necesario entrevistarse con personas que puedan dar distintos puntos de vista sobre el tema o puesto a estudiar: dirección, servicios preventivos (incluido el servicio médico de empresa), el departamento de personal, mandos intermedios, y personal implicado.

Finalmente, una tercera aproximación al tema se realiza mediante la observación directa de los puestos de trabajo a estudiar.

### III. Determinación de los riesgos que se han de analizar

Esta fase y las anteriores persiguen el objetivo de demostrar la necesidad del estudio de riesgos psicosociales pudiendo realizarse un análisis general de la organización y uno detallado del proceso de prevención de riesgos laborales de la organización objeto de estudio, para lo cual pudieran tenerse en cuenta además de los aspectos mencionados anteriormente otros, que a continuación se mencionan en el cuadro 2.1

<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Organigrama oficial de la empresa.</li> <li>2) Horarios, sistemas de promoción, etc.</li> <li>3) Características de la plantilla (sexo, edad, antigüedad en la empresa y en el puesto, etc.).</li> <li>4) Aspectos que afectan al personal: absentismo, enfermedades, declaraciones de incapacidad para ciertos puntos de trabajo, permisos personales, formación, siniestralidad, rotación del personal, solicitudes de cambios de puesto, sanciones, etc.</li> <li>5) Aspectos que afectan a la producción: calidad de la producción, rechazos, recuperaciones de producto, índices de producción, productividades, intervenciones de mantenimiento, averías, etc.</li> <li>6) Actas de las reuniones del comité de empresa y del comité de seguridad e higiene, etc.</li> </ol>
--

#### **Cuadro No 2.1: Información a recopilar para realizar el estudio de Riesgos psicosociales.**

**Fuente de elaboración: Oncins de Frutos (2004).**

Intervienen además otros aspectos como:

- Descripción de la organización en función de conocer la misión, principales proveedores, principales clientes y otros aspectos relacionados con la misma.
- Análisis del proceso de prevención de riesgos laborales de la organización, este paso incluye el mapeo de dicho proceso y análisis de estudios anteriores relacionados con satisfacción laboral e identificación de riesgos psicosociales, proyección de estrategias de mejora establecida en la organización al efecto.

- Se concreta en esta fase en la realización de un estudio de satisfacción y de fluctuación laboral explicados a continuación.

### **Estudio de satisfacción laboral**

De igual forma se hace necesario la realización de estudios de satisfacción laboral ya que muestra una concepción amplia de la satisfacción en el trabajo establece que es la medida en que son satisfechas determinadas necesidades del trabajador y el grado en que éste ve realizadas las diferentes aspiraciones que puede tener en su trabajo, ya sean de tipo social, personal, económico o higiénico. Constituyendo fuente de origen de factores de riesgos psicosociales y realizándose una primera aproximación a posibles factores de riesgos de esta índole y corroborándose la necesidad de realizar el estudio con estos factores.

Mediante los índices de SL normalmente se pretende auscultar a una población laboral para ver si tiene algún mal remediable o si todo marcha sobre ruedas. No es posible describir con cierto rigor las situaciones de trabajo sin tener en cuenta lo que dice el trabajador mismo. No suelen ser estos índices unas medidas extremadamente precisas puesto que se basan en una apreciación personal sobre ese conjunto difuso que forman determinados aspectos del trabajo, principalmente psicosociales y organizativos.

La mayor parte de los instrumentos de medición de la SL que se utilizan en la actualidad, interrogan sobre algunas dimensiones que se pueden aislar del siguiente modo:

- El trabajo como tal (contenido, autonomía, interés, posibilidades de éxito).
- Relaciones humanas (estilo de mando; competencia y afabilidad de compañeros, jefes y subordinados).
- Organización del trabajo.
- Posibilidades de ascenso.
- Salario y otros tipos de recompensa.
- Reconocimiento por el trabajo realizado.
- Condiciones de trabajo (tanto físicas como psíquicas).

El objetivo de llevar a cabo esta etapa es conocer en que nivel los trabajadores de la organización objeto de estudio están satisfechos con este conjunto de variables, debe destacarse además que estas variables mencionadas anteriormente son fuente de origen de factores de riesgos psicosociales, se persigue como objetivo además conocer que área de la

organización presenta problemas relacionados con la temática, área en la cual se pueden presentar factores estresantes.

En el **Anexo 8**, se muestra una encuesta dada por Meliá y Peiró [1998] la cual puede ser utilizada para realizar estudios de satisfacción laboral.

### **Análisis de fluctuación laboral**

Se propone además la realización de un análisis de la fluctuación laboral para lo cual se tiene en cuenta la siguiente fórmula establecida por Díaz, Urbay [2000] la misma se presenta a continuación:

$$\text{Tasa de Fluctuación} = \frac{\text{Total de Bajas por Fluctuación}}{\text{Cantidad de trabajadores según Nómina en período de análisis (con contrato indeterminado)}} \times 100 \quad (1)$$

Hay que señalar también la importancia que tiene la observación del trabajo mientras éste se está llevando a cabo y el registro de las posibles tensiones y «desviaciones» entre los procedimientos de trabajo teóricos y los procedimientos reales, para determinar los riesgos que se han de analizar.

Por último, es necesario consultar otros estudios, teorías y conocimientos existentes relacionados con el tema, así como consultar a distintos especialistas

En esta fase es conveniente aplicar técnicas poco estructuradas (entrevistas semidirigidas, observación poco estructurada, etc.), ya que de lo que se trata es de definir y delimitar el problema a evaluar y, por ello, lo que se necesita es la mayor información posible.

#### **IV. Diseño del estudio**

**Esta fase se dedica a determinar e identificar los trabajadores expuestos a dichos riesgos y elegir la metodología y las técnicas de investigación que se han de aplicar.**

Consiste en delimitar qué método y qué técnicas se van a utilizar. La elección dependerá, sobre todo, del problema concreto que se ha de evaluar. Definir el método de investigación adecuado sitúa al investigador en el nivel teórico del conjunto del proceso de evaluación, mientras que la elección de las técnicas que se han de emplear se refiere a un nivel práctico; en concreto, las técnicas de investigación son instrumentos para la recogida, tratamiento y análisis de la información.

Una vez delimitado el conjunto de factores en los que se va a centrar nuestro estudio, y a partir de los datos reunidos anteriormente, hay que precisar qué sectores, departamentos, puestos de trabajo, etc. se van a analizar. De esta manera, se podrá determinar el colectivo de trabajadores y puestos de trabajo implicados en el análisis.

Lo ideal es poder llegar en el análisis a todos los trabajadores y puestos de trabajo afectados. Cuando el colectivo afectado es reducido numéricamente, es posible aplicar la técnica o técnicas elegidas a todos los trabajadores; sin embargo, cuando el colectivo es muy amplio, esta opción resulta excesivamente costosa en recursos, tiempo y complejidad de las operaciones de recogida, clasificación y análisis de los datos. Por ello, en estos casos, puede ser más adecuado escoger una «muestra» o parte representativa de ese colectivo.

Cuando se opta por escoger una muestra, el problema principal reside en asegurarse de que el subconjunto sea realmente representativo del colectivo afectado, de manera que permita generalizar a esa población los resultados obtenidos sobre la muestra. Conseguir esta representatividad es tarea de la llamada técnica de muestreo. A continuación la formula No.2 muestra la manera en que puede llegarse a calcular la cantidad de trabajadores que serán objeto del estudio.

$$nt = \frac{N \cdot \left[ Z_{1-\alpha/2} \right]^2 \cdot p(1-p)}{N \cdot d^2 + \left[ Z_{1-\alpha/2} \right]^2 \cdot P(1-P)} \quad (2)$$

Donde:

$\alpha$  = Error asociado al nivel de confianza en la decisión (0.05).

$d$  = Error absoluto a considerar en el cálculo (0.05).

$p$  = Proporción en función del tamaño de muestra asumido (0.5).

$N$  = Tamaño de población a muestrear (cantidad de trabajadores en la organización)

$nt$  = Tamaño de la muestra.

$$Z_{1-\alpha/2} = 1.96$$

El tamaño de la muestra debe estratificarse por cada área de la organización y por categoría ocupacional.

A continuación se muestra dos instrumentos que permiten realizar el estudio de factores de riesgos psicosociales en dos niveles a nivel empresarial y a nivel de procesos, áreas y puestos de trabajo. El primer instrumento mencionado ayuda a delimitar el estado de las variables psicosociales a nivel de la empresa o del proceso y a identificar en que lugar (área o puesto de trabajo) de la empresa debe realizarse un estudio detallado del tema y el segundo instrumento referido anteriormente posibilita el estudio exhaustivo en el área o en el puesto de trabajo, identificando los factores estresores, así como el estado de salud de los trabajadores.

### **Análisis de Factores de Riesgos Psicosociales a nivel Empresarial.**

Para desarrollar este paso se propone utilizar el criterio dado por Lahera, Matilde [2000], esta autora propone un instrumento de evaluación que sirve para llevar a cabo un primer acercamiento al estado general de la empresa desde el punto de vista psicosocial (Ver Anexo No.8). Aquellas áreas donde surjan deficiencias serán el punto de arranque para evaluaciones de riesgo más específicas.

De entre todas aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral, con este cuestionario de evaluación de factores psicosociales se pretende estudiar cuatro variables relacionadas con el entorno laboral y que afectan a la salud del trabajador y al desarrollo de la tarea a realizar.

Estas variables son:

- Participación, Implicación, Responsabilidad.
- Formación, Información, Comunicación.
- Gestión de tiempo.
- Cohesión de grupo.

Este método de evaluación tiene como objetivo fundamental obtener información, respecto a las cuatro variables anteriores, que permita detectar situaciones en la organización desfavorables o muy insatisfactorias, que pueden ser fuente de riesgo para la salud de los trabajadores desde el punto de vista psicosocial.

Con el análisis de los resultados obtenidos se adquiere una visión general de la empresa respecto a los factores de riesgo psicosocial. Se pretende que esto sea el punto de partida para una evaluación específica más concreta en aquellas áreas en las que aparezcan aspectos deficitarios.

Además de los cuatros factores mencionados anteriormente, se han incluido tres preguntas con el objetivo de reconocer la vulnerabilidad de la empresa a la existencia de hostigamiento psicológico en el trabajo.

La metodología a utilizar se basa en la aplicación de una serie de cuestionarios en la empresa:

- Al gerente o responsable de Recursos Humanos de la empresa.
- A un especialista de prevención.
- A una muestra representativa de la plantilla (se recomienda una muestra en torno al 20-30% del total).

Los resultados obtenidos en cada cuestionario se trasladan a una hoja de valoración y de categorización que permite diagnosticar en un continuo (de óptima adecuación a máxima inadecuación) el estado de la organización.

Es importante aclarar que el tratamiento de los datos obtenidos en las distintas encuestas debe garantizar en todo momento el anonimato del emisor.

El cuestionario lo componen 30 preguntas, con varias alternativas de respuesta y una opción de respuesta cualitativa (observaciones) que posibilita una aclaración de la respuesta aportada, también este cuestionario de evaluación nace con el objetivo de obtener una primera aproximación al estado general de la organización respecto a los factores de riesgo de tipo psicosocial.

Pudieran plantearse como objetivos específicos en esta fase los siguientes:

1. Evaluación inicial del estado general de la empresa en relación al riesgo psicosocial.
2. Identificar situaciones de riesgo en estas cuatro áreas:
  - Participación, Implicación, Responsabilidad.
  - Formación, Información, Comunicación.
  - Gestión del tiempo.
  - Cohesión de grupo.
3. Aportar una serie de primeras medidas preventivas, supeditadas a una evaluación posterior más exhaustiva.

Se han agrupado los distintos factores a evaluar en cuatro variables las cuales se explican a continuación:

### **1. Participación, Implicación, Responsabilidad.**

Especifica el grado de libertad e independencia que tiene el trabajador para controlar y organizar su propio trabajo y para determinar los métodos a utilizar, teniendo en cuenta siempre los principios preventivos. Define el grado de autonomía del trabajador para tomar decisiones. Se entiende que un trabajo saludable debe ofrecer a las personas la posibilidad de tomar decisiones.

En la dimensión Participación, Implicación, Responsabilidad se han integrado estos factores:

- Autonomía.
- Trabajo de equipo.
- Iniciativa.
- Control sobre la tarea.
- Control sobre el trabajador.
- Rotación.
- Supervisión.
- Enriquecimiento de tareas.

Las preguntas del cuestionario que se refieren a esta variable son:

1, 2, 9, 13, 18, 19, 20 y 25.

### **2. Formación, Información, Comunicación.**

Se refiere al grado de interés personal que la organización demuestra por los trabajadores, facilitando el flujo de informaciones necesarias para el correcto desarrollo de las tareas. Las funciones y/o atribuciones de cada persona, dentro de la organización, tienen que estar bien definidas para garantizar la adaptación óptima entre los puestos de trabajo y las personas que los ocupan.

En el área de Formación, Información, Comunicación se han incorporado los siguientes aspectos:

- Flujos de comunicación.
- Acogida.
- Adecuación persona-trabajo.
- Reconocimiento.
- Adiestramiento.
- Descripción de puesto de trabajo.
- Aislamiento.

Las preguntas del cuestionario que se refieren a esta variable son:

4, 5, 11, 16, 17, 24 y 26.

### **3. Gestión del Tiempo.**

Establece el nivel de autonomía concedida al trabajador para determinar la cadencia y ritmo de su trabajo, la distribución de las pausas y la elección de las vacaciones de acuerdo a sus necesidades personales.

En la dimensión Gestión del tiempo se han integrado estos factores:

- Ritmo de trabajo.
- Apremio de trabajo.
- Carga de trabajo.
- Autonomía temporal.
- Fatiga.

Las preguntas del cuestionario que se refieren a estas variables son:

3, 8, 10, 14, 15 y 22.

### **4. Cohesión de Grupo.**

Se define cohesión como el patrón de estructura del grupo, de las relaciones que emergen entre los miembros del grupo. Este concepto incluye aspectos como solidaridad, atracción, ética, clima o sentido de comunidad.

La influencia de la cohesión en el grupo se manifiesta en una mayor o menor participación de sus miembros y en la conformidad hacia la mayoría.

La variable Cohesión de grupo contiene los siguientes aspectos:

- Clima social.
- Manejo de conflictos.
- Cooperación.
- Ambiente de trabajo.

Las preguntas del cuestionario que se refieren a esta variable son:

6, 7, 12, 21, 23 y 27.

### **Hostigamiento Psicológico (Mobbing).**

El hostigamiento psicológico en el trabajo hace referencia a aquellas situaciones en las que una persona o grupo de personas ejerce un conjunto de comportamientos caracterizados por una

violencia psicológica extrema, de forma sistemática y durante un tiempo prolongado, sobre otra persona en el lugar de trabajo.

El efecto que se pretende alcanzar es el de intimidar, apocar, reducir y consumir emocionalmente e intelectualmente a la víctima, con vistas a eliminarla de la organización.

Las preguntas del cuestionario que se refieren a esta variable son:

28, 29 y 30.

En el supuesto de obtener un punto en alguna de estas tres preguntas se debe profundizar con un cuestionario específico sobre identificación de hostigamiento psicológico en el trabajo con el fin de descartar la posibilidad de que se esté dando esta situación, por sus nefastas consecuencias.

En el Anexo No. 8 mencionado con anterioridad, se muestra el cuestionario para el análisis de la situación de riesgo psicosocial que será aplicado en la institución objeto de estudio en la presente investigación.

### **Diagnóstico de la situación actual referida a Factores de Riesgos Psicosociales en el puesto de trabajo**

Luego de tener un conocimiento general relacionado con los factores de Riesgos Psicosociales a nivel empresarial se hace necesario profundizar en el estudio y hacer un análisis exhaustivo de la temática en las áreas donde se presentaron problemas. (Variables psicosociales identificadas en estado inadecuado)

Para realizar esta fase se debe tener en cuenta lo siguiente:

- Área que será objeto del análisis de identificación de riesgos laborales.
- Trabajadores que participaran en la investigación.
- Aplicación de las técnicas de recopilación de información.
- Procesamiento estadístico de encuestas y entrevistas.

Es valido aclarar que en el paso referido a identificar el área que será objeto de estudio de la investigación puede tenerse en cuenta como criterio de selección de las mismas, además de los resultados del diagnóstico realizados en el paso anterior, indicadores propios de la Gestión de Recursos Humanos que indiquen por donde comenzar la investigación (ejemplo de estos indicadores, índice de ausentismo, índice rotación del personal, cantidad de certificados médicos, quejas o reclamaciones de los clientes, estudios de clima organizacional, evaluaciones del desempeño deficientes, indicadores de accidentalidad). En el caso de los trabajadores que participaran en la investigación deben escogerse los que sean mas

experimentados en el puesto de trabajo pues son los que pueden brindar una mayor información sobre el tema y asegurar que los resultados sean confiables. Se deben utilizar para llevar a cabo esta etapa técnicas de recopilación de información tales como, encuestas, entrevistas, listas de chequeo, revisiones de documentos, en el caso específico de esta investigación se propone utilizar la encuesta de estresores dada por [Carmen, Berrocal y Molina, Vásquez (1995)] la cual puede verse en el Anexo No. 9.

#### **V. Planificación y realización del trabajo de campo**

Se llama trabajo de campo a la fase en que se procede a la obtención propiamente dicha de los datos; consiste en recoger sobre el terreno las informaciones necesarias para poder llegar al conocimiento completo de la situación.

Así, por ejemplo, en la realización de una encuesta se corresponde con la etapa en la que se pasa el cuestionario definitivo a las personas integrantes de la muestra elegida (o a todos los trabajadores afectados, si esto es posible).

Las técnicas que se apliquen requieren evitar sorpresas: es necesario avisar previamente a las personas implicadas informando de que se les va a entrevistar o someter a un cuestionario, etc. y ponerse de acuerdo con ellas. Este aspecto es importante ya que es necesario prever el tiempo necesario y la dedicación suficiente, por parte de los sujetos de estudio. Además se ha de prever un lugar adecuado tanto si se trata de realizar entrevistas, como cuestionarios, escalas, etc., que permita que los sujetos estén relajados y en buena disposición para participar en el estudio. En esta fase se aplican los instrumentos expuestos en la fase anterior concentrados en:

- Aplicación del cuestionario que permite un análisis general de la situación empresarial identificándose variables psicosociales en estado inadecuado e identificar el proceso área y puesto de trabajo a estudiar.
- Estudio de estresores en el proceso y puestos de trabajos identificados con problemas psicosociales.

En la fase de trabajo de campo, conviene controlar que el proceso se va desarrollando en la forma prevista durante el diseño del estudio.

#### **VI. Análisis de los resultados**

Una vez que se ha realizado el trabajo de campo y se ha obtenido la información requerida, se procede al tratamiento de estos datos; el modo de tratarlos dependerá de la naturaleza de éstos.

Esta fase de análisis debe permitir encontrar las causas de la existencia del problema, es decir, las causas de unas posibles malas condiciones psicosociales de trabajo.

En la determinación de estas causas hay que tener en cuenta que un problema concreto puede tener diversas causas y que hay que tratar de identificar la/s causa/ s «real/es» y no la/s causa/s «aparente/s». Si el análisis se queda en la identificación de la causa aparente, se puede descubrir que, tras tomar medidas, el problema de fondo persiste, y que, pese a estas mejoras, los trabajadores tienen la sensación de que sus condiciones de trabajo no han cambiado realmente. Seguidamente se muestra un instrumento que permite realizar una evaluación siguiendo el criterio establecido por Lahera Matilde (2000), teniendo en cuenta el análisis de las variables que propone la autora mencionada anteriormente y referidas en la Etapa No. IV del presente capítulo.

### **Evaluación del estado de los Factores de Riesgos Psicosociales.**

Para obtener el estado actual en que se encuentra la Organización y a la vez hacer una valoración a través de la puntuación de cada variable se utiliza el Anexo No 10. Una vez conocida la puntuación final ya sea en puntos o en porcentajes se utiliza el Anexo No11, donde aparece un diagnóstico que expone en que medida se encuentra la empresa y lo que se debe hacer para resolver los problemas detectados en el estudio y las recomendaciones generales a tener en cuenta en el estudio.

De igual forma a partir del procesamiento y análisis de las variables establecidas en el análisis del puesto de trabajo se pueden definir los estresores que de manera específica afectan al área estudiada así como el estado de salud del área cuestionada en el estudio.

#### **VII. Elaboración de un informe de resultados**

La redacción del informe de evaluación requiere, como las etapas anteriores, una atención minuciosa. Uno de los aspectos más importantes en la elaboración del informe de resultados es presentar la información de la forma más clara posible, de tal manera que facilite la discusión entre todos los implicados de los resultados obtenidos y de las medidas que se han de adoptar.

#### **VIII. Elaboración de un programa de intervención, puesta en marcha del programa y su seguimiento y control.**

A partir del informe de resultados, el siguiente paso es reflexionar y discutir con los interlocutores sociales estos resultados y poner a punto un programa de mejora que corrija el estado existente.

La solución de algunos problemas puede tener consecuencias difíciles sobre las personas. De ahí la importancia de consensuar las propuestas de acción susceptibles de mejorar las condiciones de trabajo.

Una vez decididas las acciones que se han de tomar, éstas deberán ir seguidas de su puesta en práctica y de un seguimiento.

Por último, no hay que olvidarse de prever una evaluación y control regular de las acciones emprendidas. Con ello se pretende comprobar que se consigue efectivamente la corrección esperada. No hay que olvidar que la validez de las soluciones adoptadas puede decrecer con el tiempo y que puede hacerse necesaria una nueva intervención.

No obstante a modo de recomendación puede tenerse en cuenta los siguientes elementos cuando se procede a diseñar un programa de intervención, a saber:

### **Programa de intervención**

- Planificación preventiva, tratando de reducir o evitar estresores.
- Diagnóstico de las fuentes y niveles de estrés.
- Puesta en marcha de programas de prevención e intervención sobre estrés en aquellas áreas o grupos de personas de mayor riesgo.
- Evaluación de los programas para documentar su eficacia y documentar el progreso de apoyo y modificaciones si hubiera lugar.

### **Estrategias de intervención**

1. Primarias, dirigidas a reducir o eliminar los factores estresores.
2. Secundarias, dirigidas a favorecer el manejo del estrés.
3. Terciarias, dirigidas a facilitar programas de asistencia a los empleados, tanto grupales como individuales.

En el caso de las dos últimas estrategias se necesita la participación de especialistas en medicina, sociología y psicología puesto que son aspectos propios de esas ciencias, a continuación del análisis bibliográfico realizado para la presente investigación se proponen una serie de elementos generales que deben tenerse en cuenta por estos especialistas:

- Desde el punto de vista psicológico
  - Valoración psicológica Personal
  - Aplicación de pruebas psicotécnicas
  - Historia Clínica Psicológica
- Desde el punto de vista epidemiológica

- Conocer la distribución de la enfermedad según variables de persona, tiempo, lugar y otras.
- Aportar datos para investigaciones de tipo epidemiólogo.
- Plantear y probar acciones de prevención, control y erradicación de las patologías.

A continuación en la Tabla No 2.1 se presentan un conjunto de medidas preventivas generales dadas por el Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales (2006).

MEDIDAS PREVENTIVAS GENERALES	
<b>SOBRE LA ORGANIZACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Cambiar los sistemas de liderazgo y dirección por otros en los que se primen las habilidades para manejar los conflictos de forma adecuada.</li> <li>→ Fomentar cambios en la cultura de empresa que favorezcan la correcta resolución de conflictos.</li> <li>→ Buen diseño del trabajo.</li> <li>→ Control del trabajador sobre su propio trabajo con capacidad de decisión y autonomía.</li> <li>→ Evitar conflictos y ambigüedad de rol.</li> <li>→ Fomentar la estabilidad en el empleo.</li> <li>→ Fomentar la integración y el apoyo del grupo.</li> <li>→ Cuidar el clima laboral.</li> <li>→ Mejora de los sistemas de comunicación.</li> </ul>
<b>SOBRE EL MEDIO AMBIENTE FÍSICO DE TRABAJO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Buen diseño del puesto de trabajo.</li> <li>→ Correcta iluminación y nivel adecuado de ruido.</li> <li>→ Correctas condiciones de temperatura y humedad.</li> <li>→ Correcto espacio de trabajo.</li> </ul>
<b>SOBRE EL INDIVIDUO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Campañas de estilos saludables de vida.</li> <li>→ Técnicas de relajación.</li> <li>→ Técnicas de asertividad.</li> </ul>

**Tabla No 2.1: Medidas Preventivas Generales. Fuente de elaboración: Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales (2006).**

#### **IX. Seguimiento y control del programa.**

Esta fase posibilita monitorear el desempeño de las acciones plasmadas en el programa de intervención las cuales son de tipo organizativo (desde el punto de vista ingenieril), analizando también variables que deben ser aportadas por estudios epidemiológicos y psicológicos, que permiten analizar la mejoría del estado de salud de los trabajadores implicados, realizando estos por profesionales de las disciplinas medicas y psicológicas. Se analizan además indicadores relacionados con la satisfacción laboral, rotación del personal, índice de ausentismo, que permiten o condicionan la necesidad de realizar nuevas evaluaciones de tipo psicosocial, que permiten evaluar variables en estado inadecuado

condicionando de esta manera la retroalimentación en el estudio y la mejora continua en los estudios de tipo psicosocial .

**Conclusiones Parciales del Capítulo:**

- 1) Se diseña un procedimiento con enfoque metodológico flexible, fundamentado en la Fase No.IV del mismo, la cual posibilita la modificación o inclusión de instrumentos que permiten medir el estado de variables psicosociales a nivel empresarial y de puestos de trabajo destacándose además las propuestas de medidas de intervención.
- 2) Se utilizan dos instrumentos que permiten realizar el estudio de factores de riesgos psicosociales en dos niveles: a nivel empresarial y a nivel de procesos, áreas y puestos de trabajo. El primer instrumento mencionado ayuda a delimitar el estado de las variables psicosociales y a delimitar en que lugar de la empresa debe realizarse el estudio detallado del tema y el segundo instrumento referido anteriormente posibilita el estudio exhaustivo de estresores en el área o en el puesto de trabajo, identificándose variables psicosociales en estado inadecuado.

## **CAPÍTULO III**

## **CAPÍTULO III: ESTUDIO DE FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN LA SUCURSAL CUBALSE CIENFUEGOS.**

En el presente capítulo se aplica el procedimiento para estudiar los factores de Riesgos Psicosociales en la Sucursal Cubalse Cienfuegos en dos de las áreas que conforman la misma, a su vez se aplica un cuestionario de satisfacción laboral para ver hasta que punto los trabajadores están satisfechos o no, luego se realiza el estudio de factores de riesgos psicosociales en dos niveles a nivel empresarial y a nivel de procesos, áreas y puestos de trabajo.

### **3.1. Estudio de Factores de Riesgos psicosociales en la Sucursal Cubalse Cienfuegos.**

Para realizar el estudio de factores de Riesgos Psicosociales se tuvo en cuenta los pasos del procedimiento expuesto en el epígrafe 2.1 del Capítulo II del presente trabajo investigativo. A continuación se exponen la aplicación de dichos pasos, así como los resultados obtenidos.

#### **I. Determinar la necesidad de la evaluación psicosocial**

Para llevar a cabo esta fase se realizan entrevistas, observaciones directas, revisión de documentos con el objetivo de analizar todas las causas y motivos por los cuales los trabajadores fluctúan, dicho estudio se realiza durante el período 2006 – 2008, comprendiendo 3 años.

##### **1. Análisis de causas por las cuales fluctúan los trabajadores**

Como resultado de lo expuesto anteriormente se pudo conocer los principales motivos por los cuales causan bajas los trabajadores, lo cual se muestra en la siguiente tabla:

<b>Causa de Baja</b>	<b>Cantidad de trabajadores</b>
Medida disciplinaria	19
Ruptura del contrato	22
Solicitud propia	136

**Tabla No 3.1: Causas y cantidad de trabajadores que han causado baja en la Sucursal Cubalse. Fuente de Elaboración: Propia.**

Se tuvo en cuenta el periodo comprendido entre 2006-2008 para este análisis. Véase que la mayor cantidad de bajas son debido a la ruptura del contrato y solicitud propia, en esta última no queda expuesta una causa explícita de la razón por la cual solicita la baja.

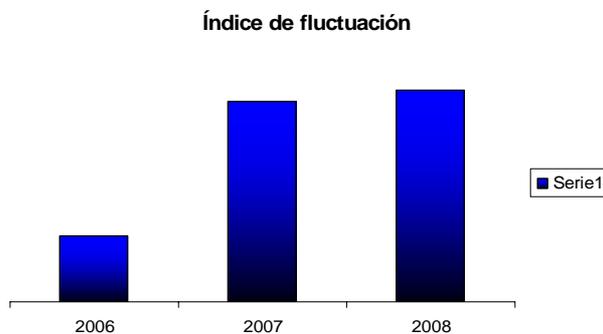
2. Calculo de la fluctuación laboral.

A continuación se presenta el cálculo de la fluctuación laboral, el mismo es tomado del Modelo Estadístico SRP-1-6707 Registro de la autorización del Fondo de tiempo Laboral.

Años	2006	2007	2008
Índice de Fluctuación	4.47	13.43	14.23

**Tabla No 3.2: Índice de Fluctuación laboral durante el período 2006-2008. Fuente: Dirección de Recursos Humanos. Cubalse (2008).**

La representación gráfica de los mismos se muestra a continuación:



**Figura No 3.1 Representación gráfica del Índice de Fluctuación durante el período 2006 – 2008. Fuente: Elaboración Propia.**

Puede verse en este gráfico que la fluctuación de los trabajadores tuvo un incremento en el año 2007 con respecto al 2006, lo cual se mantiene de igual forma en el 2008.

3. Análisis de resultados de evaluación de desempeño, así como reclamaciones del trabajador evaluado por no estar de acuerdo con la evaluación obtenida.

Con una muestra de 25 expedientes se hizo un análisis profundo y una revisión estricta de los resultados de Evaluación de Desempeño, esta se realiza mensualmente, no se detecta ninguna

evaluación de desempeño deficiente, lo que indica que los trabajadores son evaluados con resultados satisfactorios y están satisfechos con esto.

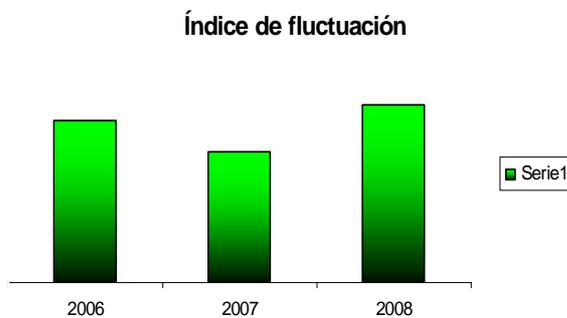
#### 4. Análisis del ausentismo en la organización.

En la organización se lleva a cabo el cálculo del índice de ausentismo, se tuvo en cuenta para esta investigación el periodo del 2006-2008, el cual puede verse a continuación en la siguiente tabla:

Año	Índice de ausentismo
2006	2,1
2007	1.7
2008	2.3

**Tabla No 3.3 Índice de ausentismo en la Sucursal Cubalse. (Fuente de Elaboración: especialista en recursos humanos de la Empresa objeto de estudio).**

Lo dicho anteriormente se muestra de manera grafica a continuación:



**Figura 3.2 Representación gráfica del Índice de Ausentismo durante el período 2006 – 2008. Fuente: Elaboración Propia.**

Véase que en esta tabla el índice de ausentismo tuvo un descenso en el 2007 y se vuelve a incrementar en el 2008.

#### 5. Análisis de certificados médicos, relacionados con efectos nocivos del estrés en el ser humano.

Se hace un análisis de los certificados médicos en el periodo del 2006-2008, en la Tabla No 3.4 puede verse un resumen del mismo. Luego de esto puede concluirse que los certificados

médicos que presentan los trabajadores están relacionados con efectos nocivos del estrés, incluso existen trabajadores que repiten estos certificados por lo que se puede decirse que en la Empresa objeto de estudio existen personas afectadas por unas series de causas que le provocan síntomas relacionados con el estrés.

<b>Causas que se presentan en los certificados médicos entregados por los trabajadores</b>	<b>Cantidad de trabajadores por causa.</b>
Trastorno ansiedad generalizada.	9
Trastorno depresivo.	7
Síndrome ansioso.	4

**Tabla 3.4: Causas de presentación de certificados médicos y cantidad de trabajadores.**

**Fuente de Elaboración: Propia**

6. Resultados de inspecciones y/o de estudios anteriores relacionados con la satisfacción laboral, salud, condiciones laborales realizados en la organización.

El último estudio relacionado con la temática, es relacionado con un análisis de clima laboral que se realiza en la Sucursal Cubalse a 77 trabajadores en el 2006, distribuidos en 7 Unidades de Negocio y El Almacén Territorial, donde se obtuvo como resultado que el 87% estaban insatisfechos y el 12% satisfechos debido a los siguientes aspectos:

- Toda decisión que se tome es necesario consultarla con los superiores antes de ponerla en práctica.
- Algunos de los trabajadores no tienen sentido de pertenencia de la organización.
- Los trabajadores evitan muchas veces hacer señalamientos críticos solo para evitar mayores conflictos.
- Cuando el departamento esta reunido se nota que algunos miembros no se escuchan unos a los otros.
- Periódicamente tenemos problemas debido a la circulación de información inexacta (rumores, chisme).
- En esta unidad existen personas que se oponen a todos los cambios.

De lo referenciado anteriormente puede evidenciarse la existencia de problemas relacionados con las relaciones interpersonales y de organización del trabajo.

Como conclusión puede observarse en el análisis de esta fase que todos los elementos analizados denotan la necesidad de realizar un estudio que permita determinar que factores están ocasionando los resultados obtenidos, en cuanto al incremento del índice de satisfacción, de ausentismo y de los certificados médicos presentados, ya que todas las enfermedades plasmadas en los mismos están relacionadas con disciplinas de la psicología, para lo cual se hace necesario un estudio de factores de riesgos psicosociales en la Sucursal Cubase Cienfuegos que posibilite identificar que elementos del trabajo están afectando a los trabajadores, lo cual se desarrolla a continuación.

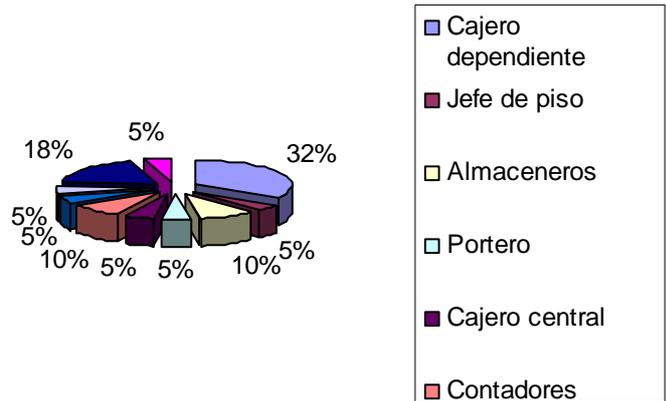
A petición de la organización y por todo lo expuesto anteriormente se decide realizar dicho estudio en la Tienda La Ideal y El Progreso Cubano, debido a situaciones dadas en esas dos entidades, en la Tabla No.3.5 se muestra la cantidad de trabajadores por puesto de trabajo de cada una de estas Unidades de negocio.

<b>Puestos de trabajos</b>	<b>La Ideal</b>	<b>El Progreso Cubano</b>
Cajero dependiente	7	18
Jefe de piso	1	1
Almaceneros	2	2
Portero	1	1
Cajero central	1	1
Contadores	2	2
Técnico en gestión comercial	1	1
Auxiliar general de servicio	1	1
Encargados del punto de venta	4	2
Gerente	1	1

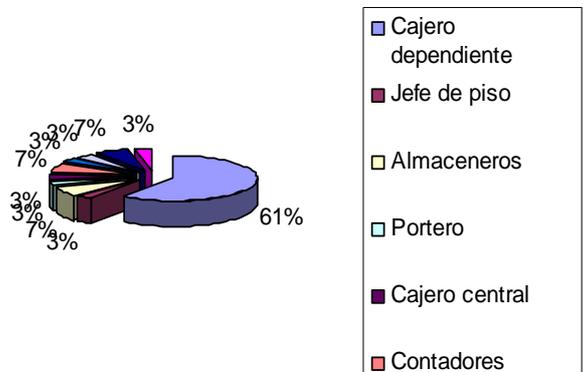
Total	21	30
-------	----	----

**Tabla No 3.5: Cantidad de trabajadores de las unidades de negocio La Ideal y El Progreso Cubano. Fuente: Elaboración Propia.**

Lo expuesto en la tabla anterior se muestra de forma gráfica a continuación:



**Figura No 3.3 : Cantidad de Trabajadores según su ocupación. Unidad de Negocio La Ideal. Fuente: Elaboración Propia.**



**Figura No 3.4: Cantidad de Trabajadores según su ocupación. Unidad de Negocio El Progreso Cubano. Fuente: Elaboración Propia.**

**II. Realizar una aproximación al estudio**

Una vez definida las necesidades de evaluación expuestas anteriormente las cuales denotan la necesidad de hacer un estudio de factores de riesgos psicosociales y con las consultas realizadas al especialista principal de seguridad y salud de la entidad y el encargado de actividades generales de cada unidad de negocio se realiza una revisión de la documentación en la empresa acerca del tema y de los puestos de trabajo que se han de valorar, además de las entrevistas y observaciones directas a los trabajadores de dichos puestos, de lo cual se

obtuvo la mayor información acerca de estos riesgos que les afecta tanto en el desempeño de su trabajo.

A partir de lo dicho anteriormente se decide realizar el estudio a todos los puestos mencionados en la tabla referenciada anteriormente.

### **III. Determinación de los riesgos que se han de analizar.**

Los riesgos que fundamentalmente pueden estudiarse están relacionados con todo el contexto social y organizacional del trabajo, las relaciones interpersonales, problemas de comunicación y demás cuestiones que serán verificadas en los pasos siguientes.

Con esta fase y las anteriores se demuestra la necesidad de realizar el estudio de los factores de riesgos psicosociales, para ello primeramente se hace necesario conocer la Organización, además de realizar un análisis detallado del Proceso de Gestión de Riesgos Laborales de la Organización objeto de estudio.

#### **Conocer la organización**

##### **2.1 Caracterización de la sucursal Cubalse Cienfuegos.**

Cubalse se encuentra representada en el territorio desde Agosto de 1994. A partir de mayo del 2006 se crea la Sucursal Cubalse Cienfuegos, asumiendo nuevos cambios estructurales y retos del Grupo Corporativo. En la provincia se encuentran representadas las siguientes Líneas de Negocios:

###### **❖ Tiendas Meridiano**

Atiende el comercio minorista y mayorista donde incluyen; Alimentos, Confecciones, Calzado, Sedería, Perfumería, Electrodomésticos, Ferretería, Ajuares, Bisuterías, Muebles, Juguetes, Todo X 1y otros

###### **❖ Servicentros Oro Negro**

Dedicados a la venta de combustibles, piezas y accesorios, algunos con Minitiendas y el ubicado en el Km 177 con cafetería.

###### **❖ Dita**

Dedicado a la Instalación y Reparación de Equipos de Clima y Refrigeración y otros servicios técnicos de avanzada, así como a la reparación de averías, mantenimiento en las unidades del territorio y Servicios de Garantía al Cliente. Un establecimiento de Foto video en la ciudad con servicios fotográficos y videoidentidad.

###### **❖ Doña Neli**

Contamos con una Panadería Dulcería la cual produce una amplia gama de dulces y panes. Además presta los servicios gastronómicos en el establecimiento.

❖ **Siboney**

Contamos con un edificio de 16 apartamentos y 4 casa para la renta.

❖ **Biocontrol**

Brinda servicios de control de plagas e higienización, además cuenta con un punto de venta de medicamentos, alimentos y accesorios para animales.

La misión, visión, clientes y los principales proveedores se muestran a continuación:

**Misión:**

Nos dedicamos a la comercialización de artículos para el consumo personal, para el hogar y las entidades económicas, así como la prestación de servicios en los negocios inmobiliarios, Automotriz, gastronómicos, de inversiones y de tecnología, distinguiéndonos por la profesionalidad de los trabajadores y la calidad, comprendidas en un proceso de perfeccionamiento permanente.

**Visión:**

Lograr la excelencia Empresarial y el liderazgo en la competencia con una organización unida, coherente, flexible, dinámica, creativa, participativa y comprometida con su misión, donde la disciplina, la eficiencia, los valores éticos, las concepciones políticas e ideológicas y el sentimiento de pertenencia sean característicos del trabajo cotidiano.

Empresa Debon	Embere Camaguey
Suchel Camacho	Suchel Lever
Bucanero,	Coracán
Alimento Río Zaza	Suchel Tropical
Suchel Proquímia	Prosa
Empresa de Cereales Cienfuegos	Havana Club Internacional
Empresa de Pinturas Vitral	Tecnoazúcar
Café Cubita	Tropical Island
Cuba Ron	Prodal

Sakenaf	Empresa mixta Los Portales
Empresa de Bebidas V. Clara	Bravo
Dujo Copo Flex y Espuma	Oro Rojo
Comercializadora Escambray	Cemento Siguaney
Papas & Co.	Claudio Arguelles
Thaba	Cetil
Lácteo Escambray	ENFOS
Súchel Regalo	Embere C. Habana
Planta de Herrajes	Fabrica de galletas La Beisbolera

**Tabla No. 3.6: Principales Proveedores de la sucursal Cubalse Cienfuegos.**

<b>Unidades Cubalse</b>	<b>Puntos de Venta</b>
Tienda la Valenciana	Bar Pedro y La Mar
Tienda la Nueva	Paraíso y Tulipán
Tienda la Ideal	Calzada y Caonao
Tienda Progreso Cubano	Ciencias Médicas, Pastorita y Palmira
Tienda Electro Hogar	Punta Cotica y Pueblo Grifo
Tienda Mercado Habana	Cruces, La Cen, Abreus y Reina
Tienda Casa Grande	
Tienda la Oriental	
Tienda la Gloria	Tropi Sur
Foto video	
Panadería y Dulcería Doña Neli	
Servicentro Oro Negro La Calzada	
Servicentro Oro Negro La Bahía	
Servicentro Oro Negro km 177	

Ventas Mayoristas	
-------------------	--

**Tabla No 3.7: Clientes de diferentes unidades y sus puntos de venta**

La empresa cuenta con una plantilla aprobada de 581 trabajadores.

La cantidad de trabajadores por unidades y categorías ocupacionales del mes de marzo se muestran en la siguiente tabla:

<b>Categoría Ocupacional</b>	<b>Dirigentes</b>	<b>Técnicos</b>	<b>Administrativos</b>	<b>Servicios</b>	<b>Operarios</b>	<b>Total</b>
Mercado Habana	6	4	1	41	0	52
Doña Neli	4	5	1	18	12	40
La Valenciana	3	3	1	23	0	30
La Nueva	2	2	1	20	0	25
Electro Hogar	2	2	1	12	0	17
La Ideal	3	3	1	14	0	21
Progreso Cubano	3	3	1	24	0	31
La Gloria	3	3	1	27	0	34

Foto video	1	1	0	5	0	7
Ventas Mayoristas	2	5	0	1	0	8
Taller	1	5	1	2	4	13
Inmobiliaria	1	2	0	2	2	7
La Casa Grande	3	3	1	23	1	31
La Oriental	3	3	1	21	1	29
Servicentro km 177	1	2	0	16	5	24
Servicentro La Bahía	1	2	0	20	0	23
Servicentro La Calzada	1	3	0	17	2	23
Almacén Territorial	5	4	0	18	2	29
Biocontrol	1	3	1	1	9	15
Sucursal	9	58	7	10	6	90

Unidad de Transporte	1	2	1	0	10	14
<b>Total</b>	57	122	20	315	67	553

**Tabla 3.8: Representación de los trabajadores de la sucursal por unidades y categoría ocupacional.**

En el Anexo No.12 se muestra los porcentajes de los trabajadores por área.

**Aplicación de cuestionarios a una muestra de trabajadores para conocer el nivel de satisfacción en las áreas que componen la organización.**

Conociendo que el tamaño de muestra es relativamente pequeño así como las características del cuestionario, se procede a aplicar el mismo a todos los trabajadores de las dos áreas escogidas, el mismo puede verse en el Anexo No.13. Es válido aclarar que en dicho cuestionario las posibles respuestas insatisfactorias son de muy insatisfecho, bastante insatisfecho y algo insatisfecho. La aplicación de esta técnica culmina con el procesamiento de los datos, con la ayuda del programa estadístico SPSS versión 15.0, los resultados pueden verse en el Anexo No.14. A continuación en la Tabla No 3.9 y 3.10 se expone un resumen de los resultados mencionados anteriormente, donde las respuestas estuvieron dadas en la categoría de algo insatisfecho.

0	<b>Variables que inciden negativamente en la Satisfacción de los trabajadores.</b>	<b>Respuesta de los trabajadores en la categoría de algo insatisfecho en porcentaje (%)</b>
1	La satisfacción que le produce su trabajo por sí mismo.	<b>57.1</b>
2	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.	<b>57.1</b>
3	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan.	<b>81.00</b>

4	El salario que usted recibe.	<b>90.5</b>
5	La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.	<b>61.9</b>
6	Su participación en las decisiones de su departamento o sección.	<b>52.4</b>
7	Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa.	<b>57.1</b>

**Tabla No 3.9: Resumen de los resultados del cuestionario de satisfacción laboral de los trabajadores de la tienda La Ideal.**

0	<b>Variables que inciden negativamente en la Satisfacción de los trabajadores.</b>	<b>Respuesta de los trabajadores en la categoría de algo insatisfecho en porcentaje (%)</b>
1	La satisfacción que le produce su trabajo por si mismo.	<b>70.00</b>
2	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.	<b>70.00</b>
3	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan.	<b>83.3</b>
4	El salario que usted recibe.	<b>93.3</b>
5	Su participación en las decisiones de su departamento o sección.	<b>36.7</b>
6	Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa.	<b>44.8</b>

**Tabla No 3.10: Resumen de los resultados del cuestionario de satisfacción laboral de los trabajadores de la tienda El Progreso Cubano.**

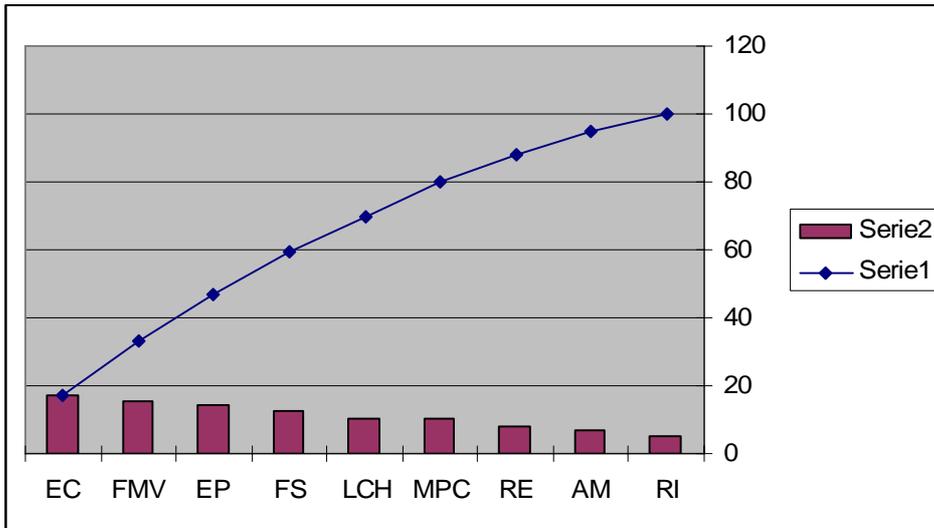
**Variables Satisfactorias de La Ideal y el Progreso Cubano identificadas en el análisis:**

- ❖ Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.
- ❖ La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.
- ❖ El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.
- ❖ La iluminación de su lugar de trabajo.
- ❖ La ventilación de su lugar de trabajo.
- ❖ La temperatura de su local de trabajo.
- ❖ Las oportunidades de promoción que tiene.

**Análisis del Proceso de Gestión de Riesgos Laborales.**

En el desarrollo y análisis de esta etapa se utilizan diferentes herramientas para el análisis del proceso objeto de estudio, primeramente se realiza el mapeo de las actividades del Proceso de Seguridad y Salud en el Trabajo de la entidad con la ayuda de la técnica conocida como SIPOC, el resultado de esta técnica puede verse en el Anexo No.15. Para definir el mapa del proceso se utilizan sesiones de trabajo con los especialistas de Seguridad y Salud en el Trabajo y Recursos Humanos de la organización.

Para la caracterización de forma clara y precisa del Proceso de Gestión de Seguridad y Salud del Trabajo se realiza el Análisis de Fallos, Modo y Efectos para cada etapa del proceso, el cual puede verse en el Anexo No.16, para el desarrollo de esta técnica se utilizan sesiones de trabajo y entrevistas con los especialistas de Seguridad y Salud en el Trabajo y la Directora de Recursos Humanos de la empresa. Con la ayuda de esta técnica se obtienen los fallos potenciales del proceso de prevención de riesgos laborales que podrían dar origen a la materialización del riesgo laboral, para visualizar esta información se utiliza el diagrama de Pareto representado en la Figura No 3.5 el cual se muestra a continuación.



**Figura No 3.5: Diagrama representativo del FMEA realizado en la sucursal Cubalse Cienfuegos.**

**Leyenda:**

- ❖ **EC:** Estimación errónea de las consecuencias.
- ❖ **FMV:** Factores de riesgos laborales mal valorados.
- ❖ **EP:** Estimación errónea de la probabilidad.
- ❖ **FS:** No está confeccionada la ficha de seguridad.
- ❖ **LCH:** La lista de chequeo no es suficiente para abarcar toda la información sobre riesgo al que se exponen.
- ❖ **MPC:** Medidas preventivas y Acciones correctivas incumplidas.
- ❖ **RE:** El conocimiento de los riesgos por los trabajadores es parcial.
- ❖ **AM:** Labor de los trabajadores sin las condiciones óptimas de seguridad.
- ❖ **RI:** .Interpretación errónea sobre la ocurrencia de los riesgos.

En la figura anterior se evidencian los principales problemas de la Corporación Cubalse Cienfuegos en materia de prevención de riesgos laborales, se puede observar que son cinco los fallos fundamentales que contribuyen a la existencia de los problemas, lo cual revela aún más la necesidad de existencia de una metodología de evaluación de riesgos laborales que cuente con herramientas objetivas para la gestión de riesgo laboral en la entidad, siendo la inexistencia de una metodología de evaluación una de las primeras causas que dan lugar a dichos fallos. Es valido aclarar que se están realizando de manera paralela estudios de Factores de Riesgos Laborales a través de metodologías de análisis teniendo en cuenta el tipo de riesgo a ser analizado, la presente investigación responde a una metodología para la evaluación de los

factores de riesgos psicosociales la cual será desarrollada en los pasos siguientes, se detecta la necesidad de aplicar un estudio de este tipo debido a los análisis realizados hasta el momento, que denotan la necesidad de realizar estudios de esta índole.

#### **IV. Diseño del estudio**

Teniendo en cuenta lo expuesto anteriormente relacionado con la existencia de certificados médicos provocados por estrés, además de un Índice de fluctuación y un Índice de ausentismo elevado y por decisión de la propia Entidad, se decide realizar un estudio de factores de riesgos psicosociales en todos los puestos de trabajo de las unidades de negocio siguiente: Ideal con 21 trabajadores y Progreso Cubano con 30 trabajadores. Para llevar a cabo esta fase se aplica la encuesta dada por Lahera, Matilde [2000], la cual permite hacer un análisis detallado de estos riesgos en cada una de las unidades de negocio mencionadas anteriormente, con la ayuda del programa estadístico SPSS versión 15.0, los resultados pueden verse en el Anexo No.17 . Vale destacar que las fases V y VI son llevadas en la practica al unísono por tanto en lo adelante, se presentaran los resultados de los instrumentos aplicados, así como el análisis de los mismos.

#### **Aplicación del cuestionario de Factores de Riesgos Psicosociales a nivel Empresarial.**

Para darle cumplimiento a lo establecido en esta etapa se aplica la encuesta dada por Lahera, Matilde [2000] la cual fue referenciada en el Capitulo No.2, los objetivos a cumplir son los siguientes:

Objetivo general: Evaluación del estado general de las dos Unidades de Negocio escogidas en relación a los factores de riesgo psicosocial. Se realiza en estas Unidades, puesto que el análisis preliminar de satisfacción laboral realizado en la presente investigación detecto niveles de insatisfacción áreas en dichas áreas.

Objetivos específicos:

1. Identificar situaciones de riesgo en cuatro variables establecidas en la encuesta de identificación de factores psicosociales:
  - a. Participación, Implicación, Responsabilidad.
  - b. Formación, Información, Comunicación.
  - c. Gestión del tiempo.
  - d. Cohesión de grupo.
2. Aportar una serie de primeras medidas preventivas, supeditadas a una evaluación posterior más exhaustiva teniendo en cuenta criterios de especialistas de las ciencias sociales y médicas.

Se tuvo en cuenta para la aplicación de la encuesta el número de trabajadores de cada área, la cantidad de trabajadores aparece en tablas mencionadas anteriormente, la determinación del número de trabajadores que fueron objeto de la aplicación de la encuesta es obtenido al aplicar el 30% de la cantidad total de estos, este porcentaje es tomado del criterio de la autora mencionada anteriormente.

Área	Cantidad total de Trabajadores	Cantidad de Trabajadores a Encuestar
La Ideal	21	7
El Progreso Cubano	30	9

**Tabla No. 3.11 Cantidad de Trabajadores a Encuestar. Fuente de la Elaboración Propia.**

Para el procesamiento de la encuesta (ver Anexo No.18) se considera a la moda como indicador a tener en cuenta para aplicar el paso de evaluación propuesto en el método, el cual consta de otorgar a cada variable un número de puntos en función de la respuesta dada por los trabajadores encuestados(modas), luego de ello se procede a realizar una suma algebraica en cada variable establecida en el modelo propuesto por la bibliografía escogida, seguidamente se conoce el estado de cada una de ellas, lo que permite identificar que variables constituyen factores de riesgos en estado inadecuado y muy inadecuado en cada una de estas áreas. El resultado de estos pasos puede verse en el Anexo No. 19

En la tabla que aparece a continuación se exponen las variables que resultaron evaluadas en mal estado en cada área.

Área de la Sucursal Cubalse Cienfuegos	VARIABLES EVALUADA	Evaluación del Estado
La Ideal	Participación, Implicación, Responsabilidad	Muy Inadecuado
	Formación, Información, Comunicación	Muy Inadecuado
	Gestión del Tiempo	Inadecuado

	Cohesión de Grupo	Inadecuado
El Progreso Cubano	Participación, Implicación,	Inadecuado
	Formación, Información, Comunicación	Inadecuado
	Gestión del Tiempo	Inadecuado
	Cohesión de Grupo	Muy adecuado

**Tabla No 3.12 Variables de Mal Estado de la Encuesta de Riesgos Psicosociales aplicado en La ideal y El Progreso Cubano. Fuente de Elaboración Propia.**

Puede observarse que en la primera unidad de negocio todas las variables se encuentran en mal estado (dos variables en estado muy inadecuado y dos variables en estado inadecuado), en el caso de la segunda unidad, la situación es menos compleja pues se obtuvieron variables en estado inadecuado (3) y una variable en estado muy adecuado, por lo que se requiere intervenir inmediatamente en la primera unidad mencionada anteriormente. Se recomienda además la realización de un estudio exhaustivo relacionado con el mobbing puesto que se detectaron respuestas en preguntas relacionadas con este aspecto en ambas unidades.

En el Anexo No. 20 se muestra las preguntas que se calificaron con valores negativos lo cual conlleva a evaluar las variables mencionadas anteriormente en estado inadecuado y muy inadecuado.

**Estudio de factores estresores y su impacto o consecuencia en la salud de los trabajadores de La ideal y El Progreso Cubano.**

Antes de comenzar a abordar los resultados de la aplicación de esta etapa es oportuno hacer énfasis en explicar el porque se realizar la misma, en los estudios bibliográficos realizados en la presente investigación uno de los criterios con lo que coincidió la autora del presente trabajo es el dado por (Soler Sánchez 2008) plantea que los factores psicosociales constituyen una serie de estresores laborales que influyen en la salud de los individuos. Técnicamente, los componentes principales del estrés se suelen dividir en estresores (stressor) para señalar los distintos estímulos que provocan tensión y malestar, afrontamiento referido a la forma que adoptamos para enfrentarnos a las situaciones; moderador como aquellas variables,

que distinguen diferentes características de personalidad o situaciones externas, que influyen incrementando o disminuyendo los efectos del estrés; y consecuencias para señalar los diferentes efectos negativos que el estrés provoca sobre la salud. La exposición de los trabajadores a los estresores laborales está estrechamente relacionada con el deterioro de su salud. Las consecuencias negativas del estrés sobre la persona pueden ser agrupadas en varias categorías: enfermedades y patologías físicas, problemas psicosomáticos, alteraciones psicológicas y comporta-mentales y problemas.

Dentro del primer grupo de problemas, los cardiovasculares son seguramente los más conocidos. Distintas variables del puesto de trabajo (demandas altas y poca autonomía) provocan emociones negativas que junto a las características personales (por ejemplo, patrón de conducta tipo A) parecen asociadas al riesgo de enfermedad cardiovascular. Le siguen algunos tipos de úlceras, principalmente las de duodeno, y otras alteraciones gastrointestinales, así como el descenso en la resistencia ante enfermedades infecciosas. También se hace responsable a los procesos de estrés del desarrollo de una gran variedad de problemas psicosomáticos como las palpitaciones, los dolores de espalda y algunos dolores de cabeza (por ejemplo, las migrañas y los producidos por la contracción sostenida de los músculos de la cabeza y cuello).

Las alteraciones psicológicas más comunes relacionadas con el estrés son la ansiedad, el descenso de la autoestima, el incremento de la irritabilidad, la falta de motivación y la depresión. Entre los problemas comporta-mentales se destacan las alteraciones en los hábitos alimenticios y de sueño, alcoholismo, drogadicción y tabaquismo. Dentro de las consecuencias que podríamos denominar de carácter organizativo destacarían la disminución del rendimiento, el incremento de la accidentalidad, la rotación y el absentismo.

El mundo entero se ve afectado por este gran problema que afecta hoy en día a la gran mayoría de los trabajadores por eso se decide llevar a cabo un estudio de estresores y de los impactos o consecuencias que han tenido estos en la salud de los trabajadores de la Sucursal Cubalse Cienfuegos, debido a la gran cantidad de certificados médicos presentados por estrés comprendidos por la tienda La Ideal y El Progreso Cubano.

Para llevar a cabo esta fase, se aplica la encuesta dada por Berrocal, Carmen y Vázquez Molina [1995], el procesamiento se realizó por el paquete de programas estadísticos SPSS V.15.0 puede verse en el Anexo No 21. Esta encuesta es aplicada a la totalidad de los trabajadores de La Ideal y El Progreso Cubano. Debe destacarse que esta encuesta analiza los factores estresores de las áreas objeto de estudio, las manifestaciones orgánicas y la

vulnerabilidad de los encuestados, en ese mismo orden se exponen los resultados del análisis seguidamente.

**Análisis de Estresores**

En este análisis se estudian cuatro factores:

1. Factores relacionados con el trabajo
2. Factores relacionados con la familia
3. Factores relacionados con la finanzas
4. Factores relacionados con las relaciones sociales

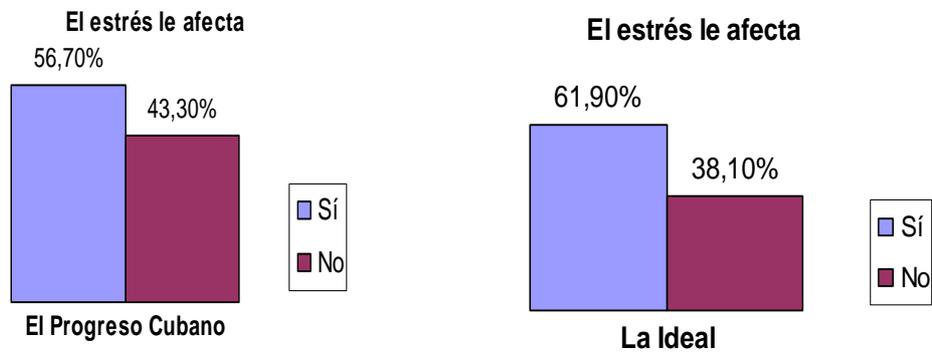


Figura 3.6 Porcentaje de trabajadores que plantean que el estrés le afecta su salud.

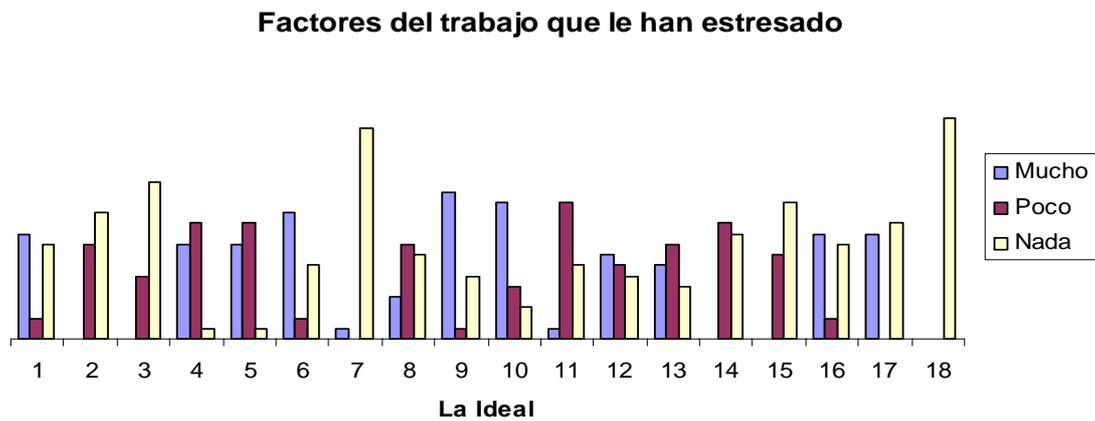


Figura 3.7 Factores del trabajo que han provocado estrés.

### Factores del trabajo que le han estresado

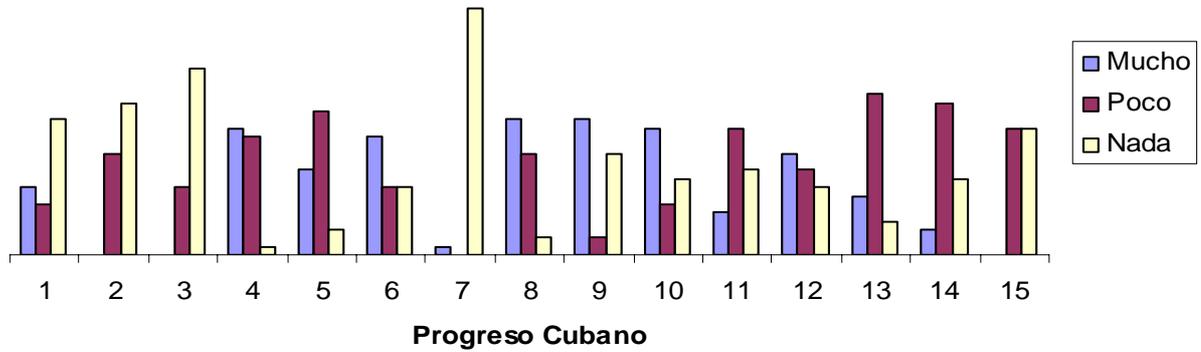


Figura 3.8 Factores del trabajo que han provocado estrés.

**Leyenda:**

---

1.	Conflictos con los superiores
----	-------------------------------

---

2.	Conflictos con subalternos
----	----------------------------

---

3.	Conflictos con los compañeros
----	-------------------------------

---

4.	Carga excesiva de trabajo
----	---------------------------

---

5.	Trabajo rutinario
----	-------------------

---

6.	Sobre carga de trabajo
----	------------------------

---

7.	Falta de claridad en las funciones
----	------------------------------------

---

8.	Trabajo riesgoso
----	------------------

---

9.	Carga con mucha responsabilidad
----	---------------------------------

---

10.	Poca motivación en el trabajo
-----	-------------------------------

---

11.	Poca responsabilidad de ascenso
-----	---------------------------------

---

12.	Bajo salarios
-----	---------------

---

13. Pocos incentivos
14. Falta de comunicación con la jefatura
15. Falta de comunicación en general
16. Falta de organización en el trabajo
17. Mucha improvisación

En la Tabla No 3.13 se muestra cuales son los factores del trabajo que han provocado estrés, que están afectando a los trabajadores en la categoría de mucho.

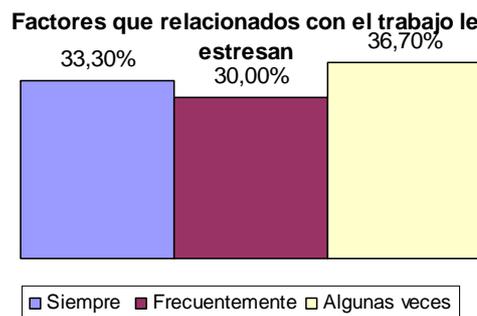
Unidades de negocio	Porcentaje (%) de trabajadores afectados en la categoría de mucho
La Ideal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Carga con mucha responsabilidad (66,70%).</li> <li>• Poca motivación en el trabajo (61,90%),</li> <li>• Sobre carga de trabajo (57,10%),</li> <li>• Falta de organización en el trabajo (47,60%),</li> <li>• Mucha improvisación (47,60%),</li> <li>• Trabajo rutinario (42,90%),</li> <li>• Carga excesiva de trabajo (42,90%),</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Poca responsabilidad de ascenso (61,90%)</li> <li>• Carga excesiva de trabajo (52,40%)</li> <li>• Trabajo rutinario (52,40%)</li> <li>• Falta de comunicación con la jefatura (52,40%)</li> </ul>

<b>Progreso Cubano</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conflictos con subalternos (42,90%)</li> </ul>
------------------------	---

**Tabla No 3.13: Factores del trabajo que le han provocado estrés a los trabajadores.**

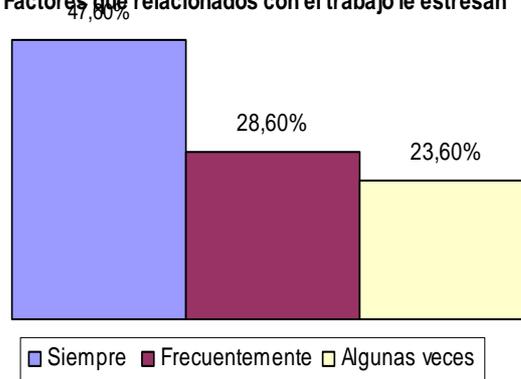
De la figura 3.9 y 3.10 se observa que en el Progreso Cubano en la respuesta a la pregunta con que frecuencia le estresan los factores del trabajo los mayores porcentajes estuvieron dados en las categorías de algunas veces. No siendo así para el caso de la Unidad de Negocio La Ideal donde el mayor porcentaje de respuesta estuvo dado en la categoría de siempre, téngase en cuenta que esta unidad es en la que se obtuvo mayor cantidad de variables en estado inadecuado, acentuándose la necesidad de realizar estudios de las variables valoradas como negativas, las cuales coinciden con los factores estresores analizados en el presente epígrafe.

Puede verse en la figura 3.11 que en la Ideal los factores relacionados con las finanzas le afectan algunas veces (47.6%), mientras que en la Figura No. 3.12 relacionada con el Progreso Cubano las frecuencias con que afectan las finanzas se obtienen en las categorías de siempre y algunas veces (40%). Deduciéndose de este análisis que las finanzas constituyen un estresor en ambas unidades aunque fundamentalmente en el Progreso Cubano.



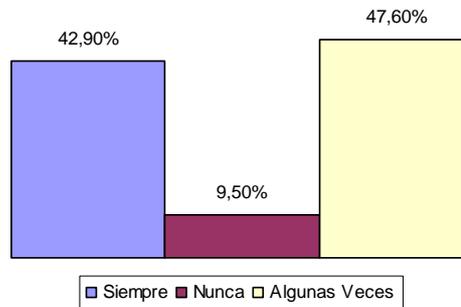
**Figura No 3.9 Frecuencia con que los factores del trabajo le estresan. (El Progreso Cubano)**

**Factores que relacionados con el trabajo le estresan**



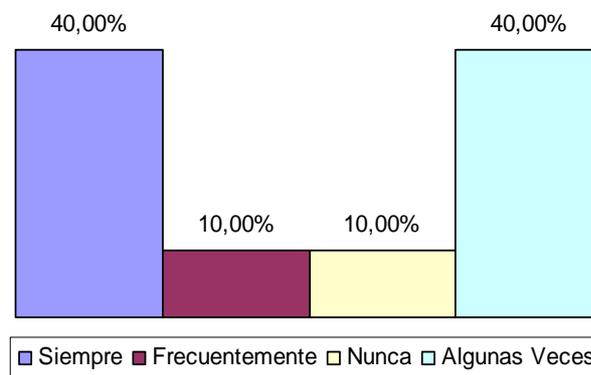
**Figura No 3.10 Frecuencia con que los factores del trabajo le estresan. (La Ideal)**

**Los factores relacionados con las finanzas le estresan**

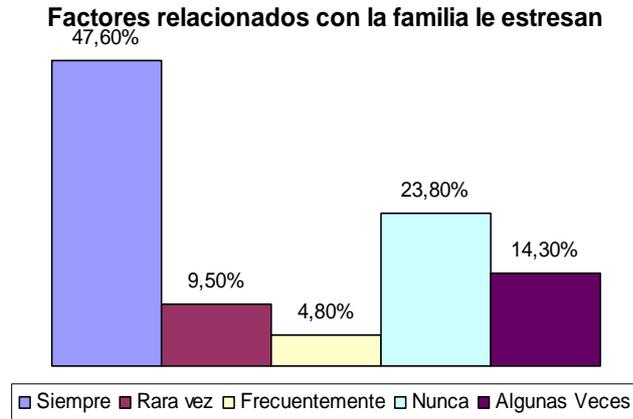


**Figura No 3.11 Factores relacionados con las finanzas. (La Ideal)**

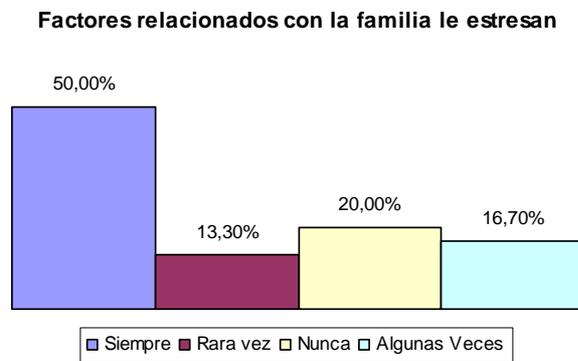
**Los factores relacionados con las finanzas le estresan**



**Figura No 3.12 Factores relacionados con las finanzas. (El progreso Cubano)**



**Figura No3.13 Factores relacionados con la familia. (La Ideal)**



**Figura 3.14 Factores relacionados con la familia. (El progreso Cubano)**

En las Figuras 3.13 y 3.14 se observa que los factores relacionados con la familia le afectan siempre a la mitad de los trabajadores de ambas unidades concentradas en el estudio.

Del estudio realizado con los Factores relacionados con las relaciones sociales se infiere que este aspecto no incide negativamente en estas dos Unidades de Negocio, puesto que los mayores porcentajes están referenciados en las categorías de nunca, algunas veces y rara vez, no constituyendo un estresor para los trabajadores.

De lo visto anteriormente se concluye que de los cuatro factores analizados tres constituyen estresores en La Ideal y El Progreso Cubano.

1. Los factores del Trabajo
2. Factores relacionados con la finanza
3. Factores relacionados con la familia

### **Análisis de Manifestaciones Orgánicas**

En este aspecto se analiza las posibles afecciones a los sistemas:

1. Sistema Osteomuscular
2. Sistema Endocrino
3. Sistema nervioso
4. Sistema emocional
5. Sistema digestivo
6. Sistema cognoscitivo

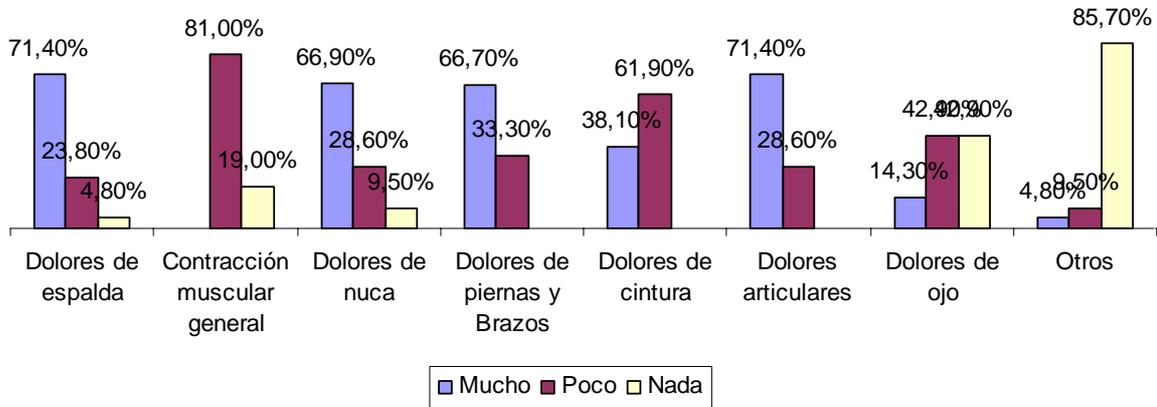
### **Sistema Osteomuscular**

En la tabla No 3.16 puede verse las manifestaciones orgánicas de este sistema que más se acentúan en los trabajadores representadas gráficamente en las Figuras 3.15 y 3.16.

<b>Unidades de negocio</b>	<b>Porcentaje (%) de trabajadores afectados en la categoría de mucho.</b>
<b>La Ideal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dolores de espalda (71,40%)</li> <li>• Dolores articulares (71,40%)</li> <li>• Dolores de nuca (66,90%)</li> <li>• Dolores de piernas y brazos (66,70%)</li> <li>• Dolores de cintura (38,10%)</li> </ul>
<b>Progreso Cubano</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dolores de nuca (70,00%)</li> <li>• Dolores de piernas y brazos (70,00%)</li> <li>• Dolores de espalda (63,30%)</li> <li>• Dolores articulares (50,00%)</li> <li>• Dolores de cintura (46,70%)</li> </ul>

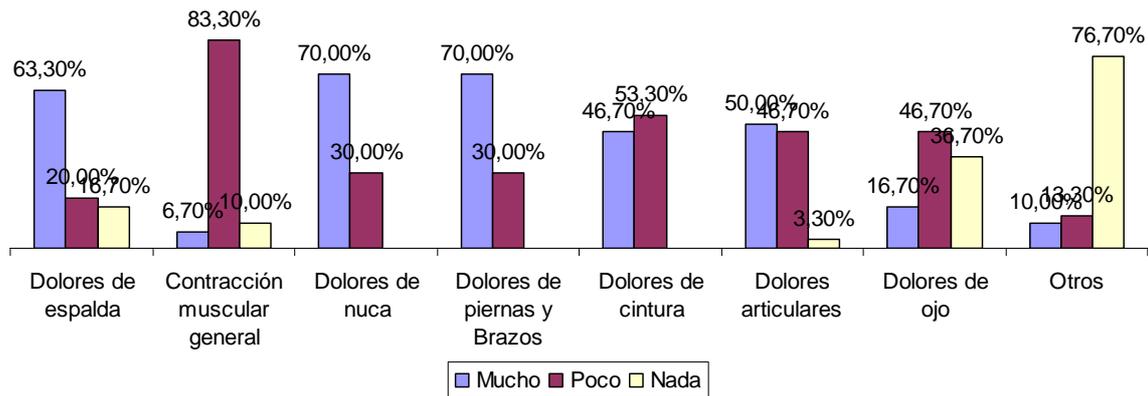
**Tabla 3.14: Porcentajes elevados del sistema Osteomuscular.**

**Frecuencia con la que se ha visto afectado**



**Figura 3.15 La frecuencia con que se ve afectado el Sistema Osteomuscular. (La Ideal)**

**Frecuencia con la que se ha visto afectado**



**Figura 3.16 La frecuencia con que se ve afectado el Sistema Osteomuscular. (El progreso Cubano)**

**Sistema Nervioso**

En la tabla No 3.15 Pueden verse las manifestaciones orgánicas del sistema nervioso que mas se acentúan en los trabajadores representadas gráficamente en las Figuras 3.17 y 3.18.

Unidades de negocio	Trabajadores afectados en la categoría de casi siempre.	Trabajadores afectados en la categoría de algunas veces
<b>La Ideal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sudor frecuente (47,60%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mareos (61,90%)</li> <li>Mareos y pies fríos (57,10%)</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cambios en el apetito (42,90%)</li> <li>• Dolores de cabeza (42,90)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actividad excesiva (57,10%)</li> <li>• Problemas de garganta (47,60%)</li> <li>• Dificultades sexuales (42,90%)</li> </ul>
<b>Progreso Cubano</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dolores de cabeza (53,30%)</li> <li>• Cambios en el apetito (43,30%)</li> <li>• Sudor frecuente (33,30%)</li> <li>• Actividad excesiva (33,30%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actividad excesiva (56,70%)</li> <li>• Mareos (50,00%)</li> <li>• Manos y pies frios (46,70%)</li> <li>• Problemas de garganta (40,00%)</li> </ul>

Tabla No 3.15: Porcentajes elevados del sistema nervioso.

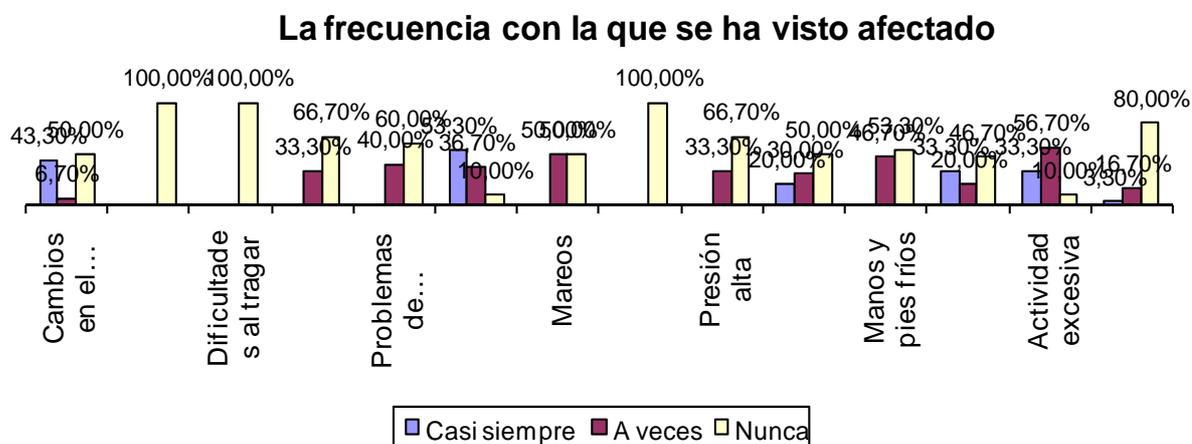


Figura No 3.17 La frecuencia con la que se afecta el Sistema Nervioso. (El progreso Cubano)

### La frecuencia con que se ha visto afectado

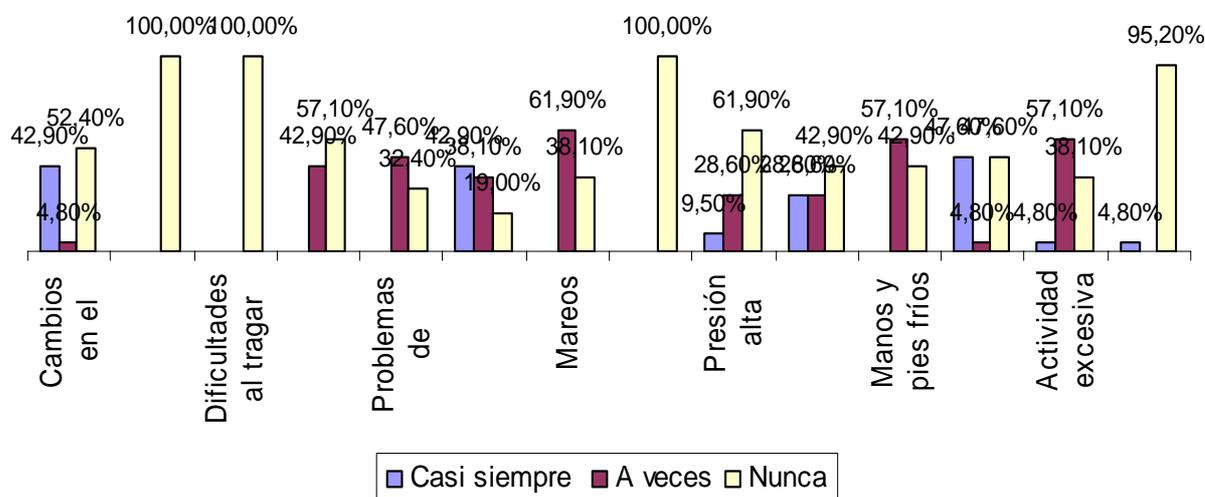


Figura 3.18 La frecuencia con que se afecta el Sistema Nervioso. (La Ideal)

#### Sistema Emocional

En la tabla No 3.16 pueden verse las manifestaciones orgánicas del sistema emocional que mas se acentúan en los trabajadores representadas gráficamente en las Figuras 3.19 y 3.20

Unidades de negocio	Trabajadores afectados en la categoría de casi siempre.	Trabajadores afectados en la categoría de algunas veces
<b>La Ideal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ansiedad (85,70%)</li> <li>• Cansancio (61,90%)</li> <li>• Trastornos del sueño (57,10%)</li> <li>• Frustración (52,40%)</li> <li>• Pensamiento obsesivo (52,40%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Depresión (47,60%)</li> <li>• Llanto fácil (42,90%)</li> <li>• Sensaciones de sueño (42,90%)</li> </ul>
<b>Progreso Cubano</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ansiedad (60,00%)</li> <li>• Cansancio (46,70%)</li> <li>• Frustración (40,00%)</li> <li>• Trastornos del</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Depresión (43,30%)</li> <li>• Llanto fácil (36,70%)</li> <li>• Sensación de soledad (36,70%)</li> </ul>

	sueño (40,00%)	
--	----------------	--

Tabla No 3.16: Porcentajes elevados del sistema Emocional.

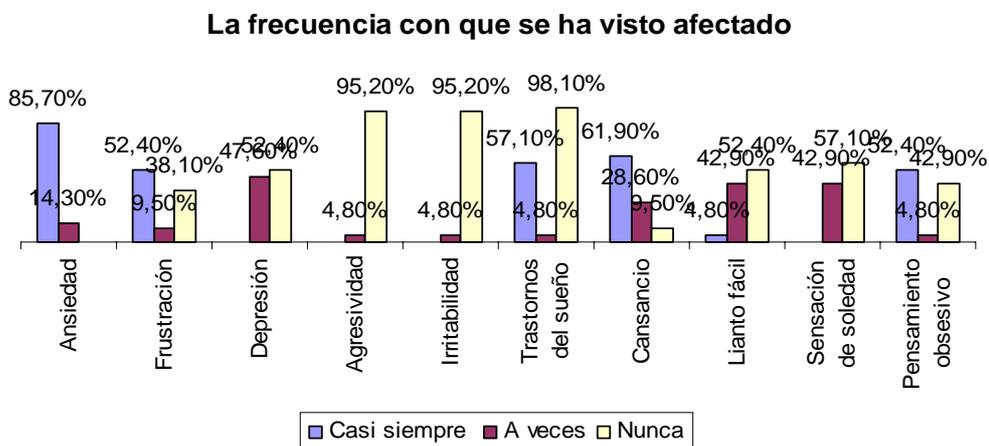


Figura No 3.19 La frecuencia con que se afectado al Sistema Emocional. (La Ideal)



Figura No 3.20 La frecuencia con que se afectado al Sistema Emocional. (El progreso Cubano)

**Sistema Endocrino**

En la Tabla No 3.17 pueden verse las manifestaciones orgánicas del sistema endocrino que mas se acentúan en los trabajadores representadas gráficamente en las Figuras 3.21 y 3.22

Unidades de negocio	Trabajadores afectados en la categoría de casi siempre.
---------------------	---

<b>La Ideal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sed (57,10%)</li> <li>• Dificultades menstruales (47,60%)</li> <li>• Fatiga (47,60%)</li> </ul>
<b>Progreso Cubano</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sed (43,3%)</li> <li>• Fatiga (40,0%)</li> </ul>

. Tabla No 3.17: Porcentajes elevados del sistema Endocrino.

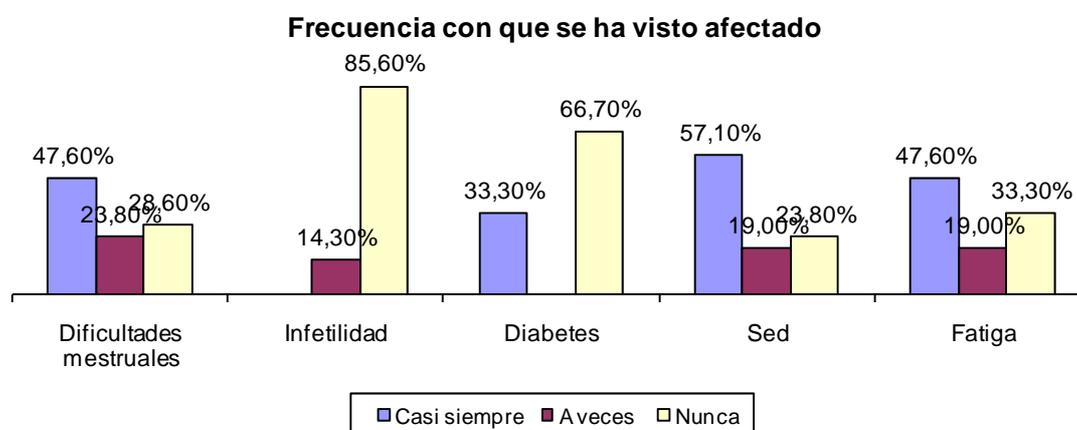


Figura No 3.21 La frecuencia con que se afecta el estrés en el Sistema Endocrino. (La Ideal)



Figura No 3.22 La frecuencia con que se afecta el estrés en el Sistema Endocrino. (Progreso Cubano)

### Sistema Digestivo

En la Tabla No 3.18 pueden verse las manifestaciones orgánicas del sistema endocrino que mas se acentúan en los trabajadores representadas gráficamente en las Figuras 3.23 y 3.24

Unidades de negocio	Trabajadores afectados en la categoría de casi siempre.	Trabajadores afectados en la categoría de algunas veces
<b>La Ideal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gastritis (47,6%)</li> <li>• Dolores de estomago (30,30%)</li> <li>• Gases (33,30%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diarrea (76,20%)</li> <li>• Problemas digestivos (71,40%)</li> <li>• Entrenimiento (66,70%)</li> <li>• Paladar amargo (51,10%)</li> </ul>
<b>Progreso Cubano</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gastritis (60,00%)</li> <li>• Dolores de estomago (56,70%)</li> <li>• Gases (33,30%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrenimiento (56,70%)</li> <li>• Problemas digestivos (56,70%)</li> <li>• Diarrea (60,00%)</li> <li>• Paladar amargo (53,30%)</li> </ul>

Tabla No 3.18: Porcentajes elevados del sistema Digestivo.

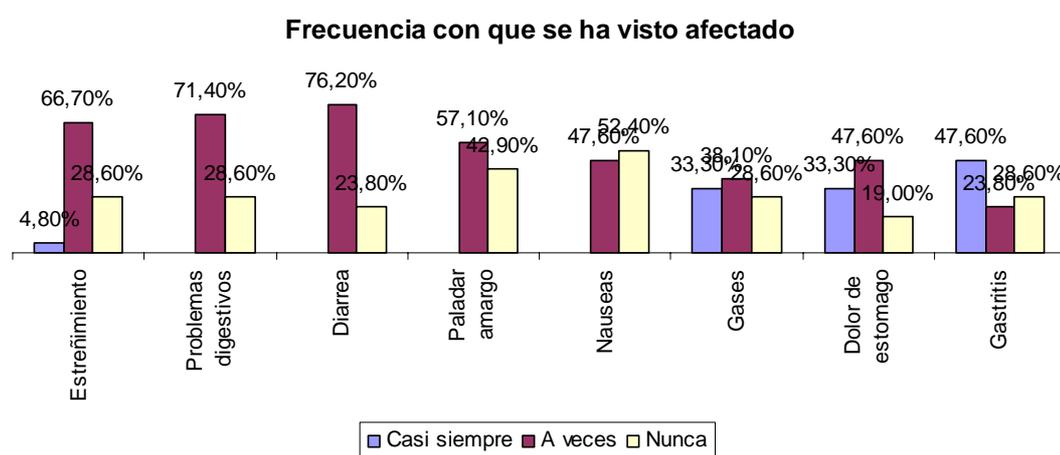
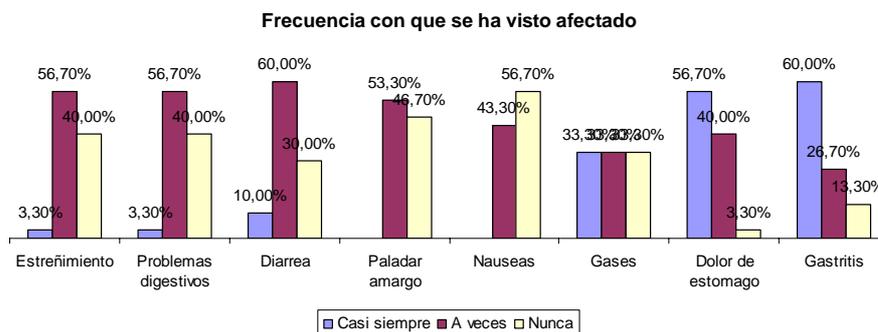
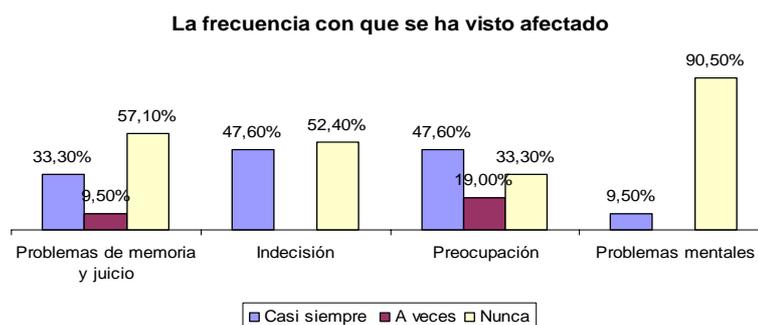


Figura No 3.23 La frecuencia con que se afecta el estrés en el Sistema Digestivo. (La Ideal)

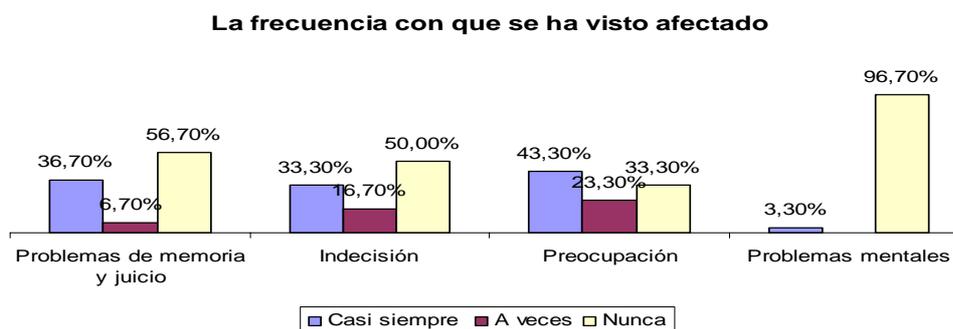


**Figura No 3.24 La frecuencia con que se afecta el estrés en el Sistema Digestivo. (El progreso Cubano)**

### Sistema Cognoscitivo



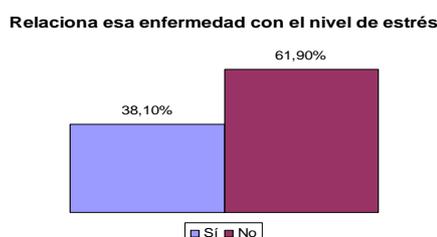
**Figura No 3.25 La frecuencia con que se afecta el estrés en el Sistema Cognitivo. (La Ideal)**



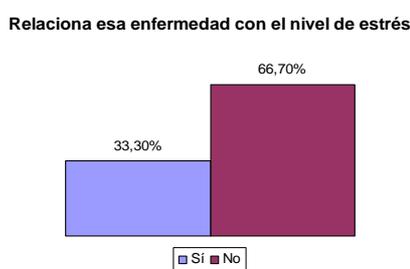
**Figura No 3.26 La frecuencia con que se afecta el estrés en el Sistema Cognitivo. (El progreso Cubano)**

Relacionado con los factores mentales han incidido fundamentalmente en la categoría de casi siempre y en mayor medida la categoría de a veces los relacionados con: problemas de

memoria y juicio, preocupación e indecisión representadas en las figuras 3.25 y 3.26. Ténganse en cuenta como punto final del análisis de manifestaciones orgánicas que el 61,90% y 66,70% de los encuestados, plantean que las manifestaciones orgánicas que padecen se deben al nivel de estrés. Ver figura 3.27 y 3,28



**Figura No 3.27 La relación con el nivel del estrés y la enfermedad. (La Ideal)**



**Figura No 3.28 La relación con el nivel del estrés y la enfermedad. (El progreso Cubano)**

De las figuras 3.27 y 3.28 se concluye que menos de la mitad de los trabajadores en ambas unidades consideran que las enfermedades relacionadas con el sistema cognoscitivo tienen relación con el nivel de estrés.

Del análisis de las manifestaciones orgánicas en los seis sistemas mencionados, existen afecciones en los seis, teniendo en cuenta la frecuencia con que se ven afectados los trabajadores, ellos son: sistema osteomuscular, sistema nervioso, sistema digestivo, sistema endocrino, sistema emocional y cognoscitivo.

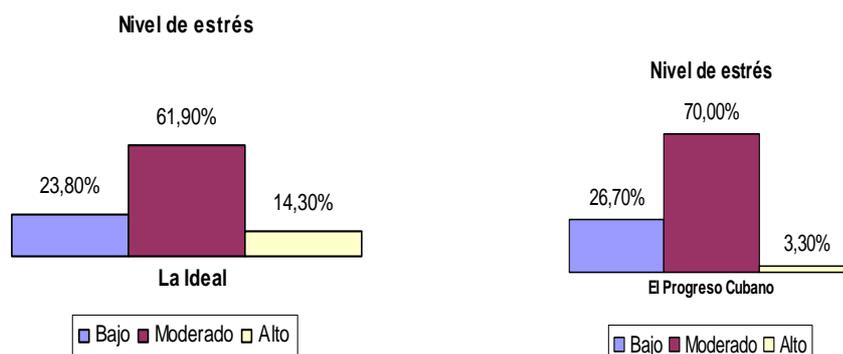
### **Análisis de la Vulnerabilidad ante el estrés**

En este aspecto se mide:

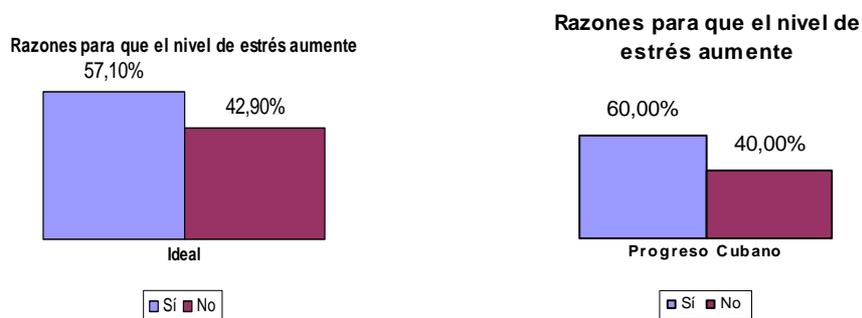
1. Frecuencia de recrearse
2. Hábitos
3. Nivel de estrés
4. Razones para el incremento del nivel de estrés
5. Capacitación para controlar el estrés

## 6. Capacidad para enfrentar el estrés

En la figura 3.29 puede verse que el 61,90% y el 70,00% de los encuestados plantea tener un nivel de estrés moderado, y en menor medida el 14,30%(3 trabajadores) y el 3,30%(1 trabajador) plantean tener un nivel de estrés alto respectivamente. El 57,10% y el 60,00% plantea que tienen razones para que en lo que queda del año el nivel de estrés aumente (Ver figura 3.30), debiendo tener en cuenta que casi el 100% plantea que no tienen entrenamiento para manejar el estrés (ver figura 3.31), aunque mas de la mitad o sea 61,90% en La Ideal y 70,00% en el Progreso Cubano o sea (13 y 21 trabajadores) de los encuestados plantea que tiene capacidad moderada para afrontar el estrés y el 14,30% y el 3,30% o sea (3 y 1 trabajador) plantea tener una capacidad alta, teniendo en cuenta que el 23,80% y el 26,70% o sea 4 y 8 trabajadores tienen una capacidad baja para afrontar el estrés. Ver figura 3.22



**Figura No 3.29 Calificación del nivel de estrés.**



**Figura No 3.30 Razones que inciden en el aumento del estrés.**



**Figura No 3.31 La Capacitación que recibe para controlar el estrés.**



**Figura No 3.32 La calificación de la capacidad frente el estrés.**

En el análisis de este elemento de los seis factores a analizar, cuatro denotan la presencia de problemas relacionados con los aspectos abordados en ellos.

1. Nivel de estrés
2. Razones para el incremento del nivel de estrés
3. Capacitación para controlar el estrés
4. Capacidad para enfrentar el estrés

#### **VIII. Elaboración de un programa de intervención.**

En la tabla siguiente se exponen las medidas que deben tenerse en cuenta por la dirección de cada Unidad de Negocio, las cuales están en función de las variables identificadas en mal estado en el estudio de factores psicosociales, estas conforman una propuesta del modelo tomado como referencia en la presente investigación (Ver Tabla No 3.19)

<b>Variables en Mal</b>	<b>Recomendaciones a Seguir</b>
-------------------------	---------------------------------

<b>Estado</b>	
Participación, Implicación, Responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fomentar la participación de los trabajadores en las distintas áreas que integran el trabajo, desde la propia organización, distribución y planificación de las tareas a realizar, hasta aspectos como pueden ser la distribución del espacio o del mobiliario, por ejemplo.</li> <li>• Definir, comunicar y clarificar el nivel de participación que se otorga a los distintos componentes de la organización; cuando éste se limita a la emisión de opiniones y/o cuando se dispone también de capacidad decisoria.</li> <li>• Analizar si los medios actuales con los que cuenta su organización para canalizar la participación de los distintos agentes son adecuados, ágiles y eficaces. Analizar qué aspectos pueden mejorarse. Y, si fuese preciso, crear nuevos canales de participación.</li> <li>• Adecuar los distintos niveles de participación (buzones, paneles, reuniones, escritos, trato directo...) al objeto y al contenido de los aspectos sobre los que se regula la participación. Si no existen tales medios, considere la posibilidad de crearlos, teniendo en cuenta que el mero hecho de crearlos no va a suponer un aumento efectivo de la participación, si no lleva aparejado un procedimiento ágil de atención y contestación.</li> <li>• Evitar una supervisión excesiva por parte de los sistemas de control (de trabajo, tiempo, horarios...). Eliminar los sistemas de control inoperante que generan una ausencia total de control.</li> <li>• Flexibilizar progresivamente aquellos estilos de mando que puedan parecer autoritarios, promoviendo la delegación en los trabajadores y la responsabilidad individual. Ello supondrá fomentar la implicación de los distintos agentes de la empresa.</li> <li>• Sensibilizar a todas las personas acerca del significado y la importancia de las tareas que realizan.</li> <li>• Proporcionar al trabajador, en la medida de lo posible, un mayor control sobre su tarea (capacidad de decisión sobre ritmo, organización, etc.).</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La supervisión adecuada debe estar orientada a ser una ayuda al trabajador de forma que potencie su crecimiento en el trabajo, desarrolle sus capacidades y no sea vivida como una intrusión y control excesivos.</li> </ul>
Formación, Información, Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proporcionar a los trabajadores una información clara y precisa de lo que deben hacer.</li> <li>• Comunicar a los trabajadores sus funciones, competencias, atribuciones, los métodos que deben seguir, así como los objetivos de cantidad y calidad, el tiempo asignado, su responsabilidad y su autonomía.</li> <li>• Perfeccionar los medios de información a los trabajadores (más ágiles, más claros...) para evitar sesgos o distorsiones.</li> <li>• Establecer los planes formativos conforme a las necesidades de la organización y de los trabajadores.</li> <li>• Fomentar una sensibilización a la formación continuada en los trabajadores (en todos los niveles jerárquicos y no jerárquicos).</li> <li>• Favorecer el manejo de habilidades cognitivas, la oportunidad de nuevos aprendizajes a través del trabajo que permitan aumentar las competencias del trabajo.</li> </ul>
Gestión del Tiempo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adecuar el volumen de trabajo a realizar al tiempo necesario para su correcta ejecución.</li> <li>• Evitar al trabajador sensaciones de urgencia y apremio de tiempo.</li> <li>• Procurar que la tarea permita al trabajador unos márgenes de tiempo que le posibiliten tener una cierta autonomía acerca de su tiempo.</li> <li>• Aportar un conocimiento claro de los objetivos a alcanzar y un sistema de auto-registro de los ya logrados en cada momento. Esto permite al trabajador establecer su ritmo de trabajo y ser capaz de introducir variaciones en el mismo.</li> <li>• Prestar atención a aquellos puestos en que, por razones de la tarea, exista un riesgo elevado de no disponer de autonomía temporal</li> <li>• Averiguar las causas por las que los tiempos asignados para la realización de las tareas son escasos e introducir los cambios oportunos</li> </ul>

	<p>para obtener un ajuste adecuado.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer sistemas que permitan al trabajador conocer las cotas de rendimiento, el trabajo pendiente y el tiempo disponible para realizarlo.</li> </ul>
Cohesión de Grupo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prestar especial atención al apoyo social que los subordinados reciben por parte de sus superiores (reconocimiento del trabajo, asistencia técnica y material, relaciones personales no solo formales, sensibilidad a problemáticas personales, etc.).</li> <li>• Favorecer el contacto entre trabajadores atendiendo a la organización de los espacios y lugares de trabajo.</li> <li>• Atender a los distintos niveles de relaciones que existen en la organización: verticales (trabajadores respecto a superiores jerárquicos).horizontales (entre compañeros) y con público /cliente.</li> <li>• Conceder importancia al apoyo social (apoyo afectivo, instrumental, de ayuda etc...que se dan entre sí las personas) en el diseño de la organización. Está comprobado que es un importante reductor del estrés percibido por las personas.</li> <li>• Aportar pautas claras de resolución de conflictos entre trabajadores (tanto personales como laborales).El enquistamiento de estos conflictos conllevan, a medio y largo plazo, tensiones en el grupo, afectando al rendimiento y cohesión del mismo.</li> </ul>

**Tabla No 3.19 Recomendaciones para la Dirección de La ideal y El Progreso Cubano.**  
**Fuente: Lahera, Matilde [2000].**

Para el caso de los estresores para muchos de los identificados en el presente trabajo las propuestas de intervenciones quedan establecidas en la tabla anterior, quedándose fuera de las propuestas anteriores las relacionadas con:

Estresor del Trabajo	Propuesta de intervención	Lugar de la intervención
Carga excesiva de trabajo.	Realizar un estudio desde la perspectiva ergonómica que ayude a comprobar lo identificado en el presente trabajo, para lo cual se hace necesario lo siguiente;	Progreso Cubano La ideal.

	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar el o los puestos de trabajo que están implicados.</li> <li>2. Identificar el tipo de estudio a realizar(Carga física o carga mental)</li> <li>3. Aplicar cuestionario específico que permita el estudio de este factor de riesgo.</li> <li>4. Analizar por métodos específicos.</li> <li>5. Determinar la aptitud del trabajador.</li> </ol>	
Falta de organización en el trabajo.	<p>Aplicar un estudio que permita analizar los elementos de organización del trabajo a partir de identificar debilidades y realizar intervenciones específicas. Dichos elementos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-División y cooperación del trabajo.</li> <li>-Métodos de trabajo.</li> <li>-Organización y servicio del puesto de trabajo.</li> <li>-Condiciones laborales.</li> <li>-Normación del trabajo.</li> <li>- Disciplina laboral.</li> </ul> <p>La Resolución 26 del 2006 dictada por el Ministerio del trabajo y Seguridad Social establece las pautas generales para estudios de esta índole.</p>	La Ideal

Para el caso de las manifestaciones orgánicas las propuestas a realizar en esta investigación están relacionadas con el sistema osteomuscular, debido a que para el resto de los sistemas se hace necesario contar con estudios propios de las ciencias médicas y psicológicas debiendo establecerse un cronograma por parte de la dirección de Recursos Humanos que establezca fechas, trabajadores a examinar y las especialidades que están implicadas, debiendo establecer acuerdos con las instituciones de salud de la provincia de Cienfuegos. Esto debe realizar en las dos unidades de negocio concentradas bajo el estudio.

Propuestas de estudio para el sistema osteomuscular:

En este caso se proponen realizar estudios desde una perspectiva ergonómica relacionados con carga física que posibiliten identificar y cuantificar las diferentes posiciones que se adquieren los trabajadores en el puesto de trabajo, proponer programas de higiene postural que propicien disminuir las afecciones identificadas en el presente trabajo, los métodos que pueden ser utilizados son los siguientes:

- ❖ Rapid Upper Limb Assessment (REBA)
- ❖ Rapid Entire Body Assessment (RULA)
- ❖ Ovako Working Posture Analysis System (OWAS)

#### **IX. Seguimiento y control del programa.**

Esta fase debe ser llevado a cabo por los especialistas de Seguridad y salud de la organización, debido a que se refiere fundamentalmente a que luego de ser implantadas las intervenciones propuestas en el presente trabajo, se deben utilizar indicadores que propicien conocer hasta que punto dichas acciones han mejorado las situaciones identificadas como nocivas para la salud de los trabajadores implicados.

#### **Conclusiones Parciales del Capítulo:**

1. Se aplica en las en las Unidades de Negocio La Ideal y El Progreso Cubano un instrumento de identificación y evaluación de factores de Riesgos Psicosociales tomado de la bibliografía consultada en la presente investigación, que permitió identificar que de las cuatro variables establecidas establecidas en el mismo las cuatro están presentes en mal estado en La Ideal y tres en El Progreso Cubano, constituyendo factores de Riesgos Psicosociales que deben ser estudiados por especialistas de la rama psicológica, sociológica y medica, no obstante se proponen un conjunto de medidas preventivas que deben ser tenidas en cuenta por la dirección de la Sucursal Cubalse Cienfuegos.

2. Se realizo un estudio de identificación de estresores, manifestaciones orgánicas y de vulnerabilidad a la totalidad de trabajadores de las Unidades de Negocio La Ideal y El Progreso Cubano identificándose que en estos tres aspectos mencionados anteriormente existen problemas en estas dos Unidades de Negocio, concluyéndose que:

Estresores: existen problemas en tres de los cuatro factores analizados.

Manifestaciones Orgánicas: existen afecciones en la salud de los trabajadores del departamento en los seis sistemas analizados.

Vulnerabilidad: existen problemas en cuatro elementos de los seis propuestos a analizar en la encuesta utilizada.

3. Se le propone a la dirección de recursos humanos de la Sucursal Cubalse Cienfuegos un conjunto de acciones relacionadas con las deficiencias encontradas en el presente trabajo algunas implican realizar estudios propios de la Disciplina Estudio del Trabajo y otras están concentradas en estudio médicos y psicológico que ayuden a valorar la situación del los trabajadores que laboran en las Unidades de Negocio La Ideal y El Progreso Cubano desde el punto de vista de estas ciencias, ayudando a realizar estudio objetivos con estas disciplinas.

## **CONCLUSIONES**

## CONCLUSIONES GENERALES

1. La presente investigación tiene como antecedentes el trabajo desarrollado por Ruiz, Karina [2006] y Ashman, Latoya (2008) concordando la autora del presente trabajo con los criterios establecidos en estas investigaciones aunque se percibe que estos adolecen de un enfoque metodológico con lo cual se decide adecuar estos estudios a la metodología dada por el Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales (2006).
2. Se evidencia en la búsqueda realizada análisis de riesgos psicosociales en el sector de la educación primario, secundario y universitario en España y México mostrando los resultados de los mismos, no se evidencia estudios realizados en Cuba.
3. Del análisis de los efectos sobre la salud de los riesgos psicosociales analizados en la presente investigación se concluye que hay consecuencias negativas que afectan al estatus mental y al bienestar de los trabajadores relacionados con las condiciones del trabajo.
4. La autora de la presente investigación concluye que antes de comenzar un estudio de factores de riesgos psicosociales, es factible analizar la satisfacción laboral para conocer que elementos del trabajo están provocando insatisfacción en los trabajadores, estos pueden ser la fuente de aparición de factores de riesgos de esta índole y demostrar la necesidad de realizar estudios exhaustivos de la temática, priorizando las áreas más vulnerables y organizando de esta forma el trabajo de gestión de riesgos psicosociales.
5. Se realiza un estudio de fluctuación, de satisfacción laboral y del Proceso de Gestión de la Seguridad y Salud Laboral de la Sucursal Cubalse Cienfuegos que permiten demostrar la necesidad de realizar un estudio de Factores de Riesgos psicosociales teniendo como objeto de estudio La Ideal y El Progreso Cubano.
6. Se aplica en las unidades de negocio La Ideal y El Progreso Cubano un instrumento de identificación y evaluación de factores de Riesgos Psicosociales tomado de la bibliografía consultada en la presente investigación, que permitió identificar que de las cuatro variables establecidas en el mismo las cuatro están presentes en la primera unidad mencionada mientras que en la segunda unidad solo están presente tres de ellas , constituyendo factores de Riesgos Psicosociales que deben ser estudiados .
7. Se realizó un estudio de identificación de estresores, manifestaciones orgánicas y de vulnerabilidad a la totalidad de trabajadores de las Unidades de Negocio La Ideal y El

Progreso Cubano identificándose que en estos tres aspectos mencionados anteriormente existen problemas en estas dos Unidades de Negocio, concluyéndose que:

Estresores: existen problemas en tres de los cuatro factores analizados.

Manifestaciones Orgánicas: existen afecciones en la salud de los trabajadores del departamento en los seis sistemas analizados.

Vulnerabilidad: existen problemas en cuatro elementos de los seis propuestos a analizar en la encuesta utilizada.

8. Se le propone a la dirección de recursos humanos de la Sucursal Cubalse Cienfuegos un conjunto de acciones relacionadas con las deficiencias encontradas en el presente trabajo algunas implican realizar estudios propios de la Disciplina Estudio del Trabajo y otras están concentradas en estudio médicos y psicológico que ayuden a valorar la situación de los trabajadores que laboran en las Unidades de Negocio La Ideal y El Progreso Cubano desde el punto de vista de estas ciencias, ayudando a realizar estudio objetivos con estas disciplinas.

## **RECOMENDACIONES**

## RECOMENDACIONES

1. Continuar aplicando el procedimiento de estudio de Factores de Riesgos Psicosociales en el resto de las unidades de negocio que conforman a la Sucursal Cubalse Cienfuegos, con el objetivo de conocer que elementos relacionados con la organización de trabajo están afectando a los empleados de la institución.
2. Aplicar las medidas propuestas en la presente investigación, las cuales están relacionados con las variables de Riesgos Psicosociales identificadas en mal estado en La Ideal y El progreso Cubano, unidades de negocio que forman parte de la Sucursal Cubalse Cienfuegos.
3. A partir del estudio de Estresores, Manifestaciones Orgánicas y Vulnerabilidad se detectaron un conjunto de afecciones en la salud de los trabajadores de La Ideal y El progreso Cubano debe establecerse un análisis medico y psicológico para determinar hasta que punto esas afecciones han sido provocadas por las características del trabajo al realizar.
4. Realizar el estudio de identificaciones de Estresores, Manifestaciones Orgánicas y Vulnerabilidad en el resto de las unidades de negocio de la Sucursal Cubalse Cienfuegos.
5. La fase de Seguimiento y control del programa debe ser llevado a cabo por los especialistas de Seguridad y salud de la organización, debido a que se refiere fundamentalmente a que luego de ser implantadas las intervenciones propuestas en el presente trabajo, se deben utilizar indicadores que propicien conocer hasta que punto dichas acciones han mejorado las situaciones identificadas como nocivas para la salud de los trabajadores implicados.

## **BIBLIOGRAFÍA**

## **BIBLIOGRAFÍA**

- (2000). "Factores Psicosociales y Prevención de Riesgos Laborales." from <http://www.estrucplan.com.ar/Articulos/verarticulo.asp?IDArticulo=385>.
- (SL ,2003). "Satisfacción Laboral." 4.
- Alberto, G. (2003). "PAPEL DE LA GERENCIA ANTE LOS FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN LOS CENTROS DE TRABAJOS." 2009.
- Álvarez López, L. F. (2008). "Consideraciones generales acerca de la satisfacción laboral su medición y evaluación." from <http://www.gestiopolis.com/recursos4/docs/rrhh/conlaboral.htm>.
- Ambrós Domínguez, V. (2008). "Consecuencias del Estrés." 4.
- Ashman, L. (2008). Estudio de Factores de Riesgos Psicosociales en la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Cienfuegos. Ingeniería Industrial. Cienfuegos, Universidad de Cienfuegos: 70.
- bbva, s. s. (2003). "La Organización del Trabajo incide en nuestra salud." 2.
- Beltrán, J. (2003). Guía para una Gestión basada en Proceso. Andalucía, Instituto Andaluz de Tecnología
- Berrocal M. Carmen, V. M. A. (1995). Propuesta de un Programa de control de estrés para los funcionarios de I.N.A. . Costa Rica.
- C.L, C. (1996). "Stress Prevention in the Work Place: assessing the cost and benefits to organizations. European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions." 739.
- C.L., C. (1996). Stress Prevention in the Work Place: assessing the cost and benefits to organizations. Dublin, European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions. .
- Camacaro, P. (1997). "Factores de riesgo laboral psicosociales ": 10.
- Carrión Maroto, J. (2008). "Gestión del Conocimiento." from <http://www.gestiondelconocimiento.com/introduccion.htm>.
- Chavarría Cosar, R. (2000). Evaluación de las condiciones de trabajo: Método de los perfiles de puestos, INSHT. España. 176: 7.
- Chiavenato, I. (2007). Administración de los Recursos Humanos.

- Cortés Díaz, J. M. (2000). Técnicas de Prevención de Seguridad e Higiene Ocupacional. Madrid, MAPFRE.
- Cuenca, R. (1996). Introducción a los riesgos laborales de naturaleza psicosocial. Madrid, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- Díaz Urbay, A. (2000). Compendio Metodológico sobre Política Laboral y Salarial. La Habana, Instituto de Estudios e Investigaciones del Trabajo.
- Duro, A. (2005). Calidad de Vida Laboral y Psicología Social de la Salud Laboral: hacia un modelo de componentes comunes para explicar el bienestar laboral psicológico y la salud mental laboral de origen psicosocial. . Revista Del Ministerio De Trabajo Y Asuntos Sociales. Informes y estudios: 56.
- Enrique, I. (2003). "PAPEL DE LA GERENCIA ANTE LOS FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN LOS CENTROS DE TRABAJOS." 52.
- García-Izquierdo, M. (1999). El estrés laboral. En García (Coord). Psicología del trabajo y de las organizaciones. Fundamentos psicosociales del comportamiento en las organizaciones Murcia.
- Gascón, S., Martínez-Jarreta, B., Santed, M.A., Massó, J., García, M.A. y Bolea, M. (2006). Evaluación de los riesgos psicosociales en profesionales de atención primaria. 4th International Conference on Occupational Risk Prevention. Mayo. Sevilla (España)
- Gleizes, J. (2008). "El Capital Humano."from [www.sindominio.net/arkitzean/multitudes/multitudes2/gleizes3.htm](http://www.sindominio.net/arkitzean/multitudes/multitudes2/gleizes3.htm).
- González Manterola, S. (2004). "Karoshi, la tensión laboral: Factor de riesgo en el trabajo." 2008, from Prevention World.com.
- Harrington, H. J. (1993). Mejoramiento de los Procesos de la Empresa. Colombia, Mc Graw-Hill.
- INSL, G. d. T. d. I. C. s. F. d. R. P. e. e. T. d. (2005). Procedimiento General de Evaluación de Riesgos Psicosociales. . Navarra, Instituto Navarro de Salud Laboral.
- Isaza Castro, J. y. M. C., CA. (2004). "Análisis estático de la demanda de trabajo ", 2009.
- José, G. M. (2008). 38.
- Lahera Martín, M. (2002). Factores Psicosociales. Navarra, Instituto Navarro de Salud Laboral.
- López, A. (2007). "Los Factores Psicosociales en el Trabajo a través de 3 visiones." 6.

- McGrath, J. (1970). A conceptual formulation for research on stress. . Nueva York, Social and psychological factors in stress.
- Meseguer, M. (2005). El acoso psicológico en el trabajo (mobbing) y su relación con los factores de riesgo psicosocial en una empresa hortofrutícola. Murcia, Universidad de Murcia.
- Mira, J. J. (2003). "La Gestión por Procesos." Universitas. Miguel Hernández.: 15.
- Moncada, S. (1998). Salud laboral. Madrid, McGraw Hill/ Interamericana.
- Naciones Unidas, O. (2005). "OIT destaca consecuencias del estrés en los trabajadores y las empresas."
- NC3000 (2007). Capital Humano, Sistema de Gestión Integrado al Capital Humano. Oficina Nacional Normalización: 20.
- NC3001 (2007). Capital Humano, Sistema de Gestión integrado al Capital Humano - Implantación. Oficina Nacional Normalización: 24.
- NC18000 (2005). SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO SISTEMAS DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO VOCABULARIO. Oficina Nacional Normalización: 16.
- Nogareda, C. (2007). El proceso de evaluación de los factores psicosociales, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene del Trabajo. España. 702.
- Nogareda Cuixart, S. y. D. P., Inés (2007). Evaluación de las condiciones de trabajo: métodos generales, INSHT. España. 451: 6.
- North, F., Syme, L., Feeney, A., Shipley, M. y Marmot, M. (1996) (1996). "Psychosocial work environment and sickness absence among British civil servant. the Whitehall II study." 8.
- Oncins de Frutos, M. y. A. M., Antonia (2007). Factores psicosociales: fases para su evaluación, INSHT. España. 450: 6.
- Oncins, M. d. F., Molina, Antonia Almodóvar. . (2000). "Factores psicosociales: fases para su evaluación. ." from [www.mtas.es/insht/information/index.htm](http://www.mtas.es/insht/information/index.htm).
- Online,P.(2008)."Estrés."from<http://www.psicologiaonline.com/formacion/online/clinica/estres/estres.htm>.

- Ortega Díaz, A. (2004). "El estrés se convierte en la segunda causa de baja laboral tras la gripe." from [www.PreventionWorld.com](http://www.PreventionWorld.com).
- Palacios, J. (2005). "Metodología para la identificación de Riesgos Psicosociales." from <http://www.mtas.es/insht/information/index.htm>
- Psicosociales., O. P. R. (2006). Guía sobre Factores y Riesgos psicosociales. Madrid, Comisión Ejecutiva Confederal de UGT.
- Raso, A. (2000). "Gestión de Proceso." 2005, from [http://www.valoryempresa.com/monografias/monografias\\_rec/presentacionIV.ppt2000](http://www.valoryempresa.com/monografias/monografias_rec/presentacionIV.ppt2000)
- Rick J., H. J., Honey S.y Perryman S ((1997).). Stress: Big Issue, but What are the Problems.
- Rosen, G. (1972). The evolution of social medicine. Handbook of Medical Sociology. Nueva Jersey, Prentice Hall.
- Rufino, M. (2008). from <http://ania.urcm.net/noticia.php>.
- Ruíz Álvarez, K. (2006). Estudio de Factores de Riesgos Psicosociales en la Empresa GeoCuba Cienfuegos. Ingeniería Industrial. Cienfuegos., Universidad de Cienfuegos.: 66.
- Sevilla, U. d. (2006). "Procedimiento para la evaluación de los riesgos Psicosociales en la Universidad de Sevilla." 4.
- Sineiro Clotilde, I. M. y. I. M. J. (2004). 15.
- Solanas Pontaque, J. M. (2005). Riesgos Psicosociales Laborales: en el punto de mira. Aragón.
- Soler Sánchez, M. I. (2008). La Evaluación de Factores de Riesgos Psicosociales del Trabajo en el Sector hortofrutícola: el cuestionario FAPSIHOS. . Departamento de Psiquiatría y Psicología Social. Murcia, Universidad de Murcia.: 379.
- Tena Betancourt, C. A. (2006). "CLASIFICACION DEL RIESGO LABORAL POR MANEJO DE ANIMALES DE LABORATORIO." 13.
- Trabajo, O. I. d. (2005). "OIT destaca consecuencias del estrés en los trabajadores y las empresas ", from <http://www.un.org/spanish/>.
- Valencia, A. (2007). "Capital." from <http://winred.com/management/capital-humano-v2-0/gmx-niv116-con6724.htm>.
- Zapf, D. (1999). "Mobbing in Organisationen. En überblick zum Stand der Forschung. Seitschrift für Arbeits- y Organisations Psychologie."

## **ANEXOS**

**Anexo No. 1. Definiciones del Término de Proceso .Fuente: [Ashman, Latoya (2008)]**

<b>Autores</b>	<b>Definiciones del Término de Proceso</b>
Pall 1986	Un proceso de empresa es la organización lógica de personas, materiales, energía, equipamiento e información en actividades de trabajo diseñadas para producir un resultado final requerido.
Harrington, 1993	Cualquier actividad o grupo de actividades que emplee un insumo, le agregue valor a este y suministre un producto a un cliente externo o interno.
J.M Juran , 1993	Cualquier combinación determinada de máquinas, herramientas, métodos, materiales y/o personal empleada para lograr determinadas cualidades en un producto o un servicio. Un cambio en cualquiera de esos componentes produce un nuevo proceso. Algunos procesos son procesos de fabricación; otros son procesos de servicio; otros más son operaciones auxiliares comunes, tanto a las empresas de fabricación como a las de servicio.
Harbour, 1994	La mezcla y transformación de un grupo específico de insumos en un conjunto de rendimientos de mayor valor.
Manganelli,1994	Serie de actividades relacionadas entre si, que convierten insumos en productos cambiando el estado de las entidades de negocio pertinentes.
Peppard, 1996	Cualquier cosa que transforme, transfiera o simplemente vigile el insumo y lo entregue como producto.
J.M. Juran, 1999	Es la organización lógica de personas, materiales, equipamientos, energía e información en actividades de trabajo diseñadas para producir un resultado final requerido (productos o servicios)
ISO 9000:2000	Un proceso es un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
(E.F.Q.M.) [2000]	Secuencias de actividades que van añadiendo valor mientras se produce un determinado producto o servicio a partir de determinadas aportaciones.

Alfonso Raso,2000	Es una secuencia de actividades que una o varias personas desarrollan para hacer llegar una salida a un destinatario a partir de unos recursos
Alvarado, Juan Carlos, 2000	Conjunto de actividades interrelacionadas que transforman insumos para el logro de un resultado producto o servicio.
Roger,Shroder tercera edición	Para comprender la gestión de procesos es necesario conocer que es un conjunto de actividades empresariales que garantizan la satisfacción de las necesidades de un cliente en términos de tiempo, costo y calidad
Mira, José; Gómez, José; Blaya, Inma; García, Alejandro [200?]	Conjunto de actuaciones, decisiones, actividades y tareas que se encadenan de forma secuencial y ordenada para conseguir un resultado que satisfaga plenamente los requerimientos del cliente al que va dirigido. En otras palabras, es conjunto de actividades secuenciales que realizan una transformación de una serie de inputs (material, mano de obra, capital, información, etc.) en los output deseados (bienes y/o servicios) añadiendo valor.
Schroeder [2002]	Un conjunto de actividades enlazadas entre sí que, partiendo de una o más entradas (inputs) las transforma, generando un resultado (output).
Ferrer, Ana María, [2008]	Una serie de actividades, acciones o tomas de decisiones interrelacionadas, orientadas a obtener un resultado específico como consecuencia del valor añadido aportado por cada una de las actividades que se llevan a cabo en las diferentes etapas de dicho proceso

**Anexo No. 2: Definiciones del Término de Clasificación de proceso (Fuente de Elaboración Propia)**

Autor	Clasificación de proceso
<p style="text-align: center;"><b>Harrington [1993]</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Proceso de producción:</b> incluyen todos los procesos que entren en contacto físico con el producto que se entregara al cliente externo sin incluir los procesos de embarque y distribución.</li> <li>• <b>Proceso de la empresa:</b> aborda todos los procesos de servicio y los que respaldan a los de producción, es decir, un conjunto de tareas lógicamente relacionadas que emplean los recursos de la organización o institución para dar resultados definitivos en apoyo de los objetivos de la compañía.</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>Manganelli [1994]</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las que agregan valor (actividades importantes para los clientes).</li> <li>• Actividades de traspaso (las que mueven el flujo de trabajo a través de fronteras que son principalmente funcionales, departamentales u organizacionales).</li> <li>• Actividades de control (las que se crean en su mayor parte para controlar los trasposos a través de las fronteras mencionadas).</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>Norma ISO 9001:2000</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Procesos de Planificación:</b> aquellos procesos que están vinculados al ámbito de las responsabilidades de la dirección.</li> <li>• <b>Procesos de Gestión de Recursos:</b> como aquellos procesos que permiten determinar, proporcionar y mantener los recursos necesarios (recursos humanos, infraestructura y ambiente de trabajo).</li> <li>• <b>Procesos de Realización del Producto:</b> como aquellos procesos que permiten llevar a cabo la producción y/o la presentación del servicio.</li> <li>• <b>Procesos de Medición, Análisis y Mejora:</b> como aquellos procesos que</li> </ul>

	<p>permiten hacer el seguimiento de los procesos, medirlos, analizarlos y establecer acciones de mejora.</p>
<p><b>Beltrán, Jaime (2003)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Proceso estratégicos:</b> Son aquellos procesos que están vinculados al ámbito de las responsabilidades de la dirección y principalmente al largo plazo. Se refieren fundamentalmente a procesos de planificación y otros que se consideren ligados a factores clave o estratégicos.</li> <li>• <b>Procesos Operativos:</b> Son aquellos procesos ligados directamente con la realización del producto y/o la prestación del servicio. Son los procesos de línea.</li> <li>• <i>Procesos de Apoyo: Son los que dan soporte a los procesos operativos. Se suelen referir a procesos relacionados con recursos y mediciones.</i></li> </ul>
<p><b>García, Alejandro [200?]</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Proceso clave,</b> los que representan la razón de ser de la organización y el objetivo principal de actividad de ella.</li> <li>• <b>Proceso de soporte</b> que tienen como misión apoyar a uno o más proceso clave.</li> <li>• <i>Aquellos que <b>crean y gestionan infraestructuras</b> y posibilitan los anteriores.</i></li> <li>• <i>Aquellos otros <b>procesos de gobierno</b> que orientan y dirigen todos los procesos, marcando la estrategia de la organización.</i></li> </ul>

**Anexo No. 3. Definiciones del Término de Capital Humano (Fuente de Elaboración Propia)**

<u><b>Autor</b></u>	<u><b>Definiciones</b></u>
<p><b>Gary Becker(1992)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- El conjunto de las capacidades productivas y competitivas, que un individuo adquiere por acumulación de conocimientos generales o específicos.</li><li>- El concepto de Capital, expresa la idea de un stock intangible (Fondo de Comercio, GoodWill ó Capital Intelectual) imputado a una persona que puede ser acumulado, usarse o no usarse. Es una opción individual, una inversión. El Conocimiento es como el dinero, se puede guardar en un calcetín debajo de la cama y no da intereses, o por el contrario se puede usar, e invertirlo y obtener beneficios de él.</li><li>- Se toma en cuenta también, el mantenimiento de su capital psíquico y físico (salud, motivación, autoestima, capacidad de asumir responsabilidades, alimentación, etc.).</li><li>- El conocimiento y la capacidad de este de crear valor, se ve afectado por el desgaste y el tiempo, que van mermando y depreciándolo. Es por ello que existe la necesidad de reciclarlo, actualizarlo y ampliarlo a lo largo de toda la vida.</li></ul>
<p><b>La Norma Cubana (NC 3000:2007)</b></p>	<p>-Define el capital humano como un conjunto de conocimientos, experiencias, habilidades, sentimientos, actitudes, motivaciones, valores y capacidad para</p>

	hacer, portados para los trabajadores para crear más riquezas con eficiencia.
<b>Mariano Gómez(2008)</b>	<p>-Es el conjunto de conocimiento que los RRHH se llevan cuando dejan la organización; parte puede ser genérica pero otra es específica.</p> <p>-Ejemplos: experiencia individual, creatividad, capacidad de trabajo en equipo, dotes de organización, de motivación de liderazgo, lealtad, compromiso, capacidad de aprender, etc.</p> <p>-El capital humano es la base de la generación de los otros dos componentes del capita intelectual.</p>

**Anexo No. 4: Definiciones del Término de factor de riesgo psicosocial (Fuente de Elaboración Propia)**

<b><u>Autor</u></b>	<b><u>Definiciones</u></b>
OIT (1986)	"las interacciones entre el contenido, la organización y la gestión del trabajo y las condiciones ambientales, por un lado, y las funciones y necesidades de los trabajadores, por otro. Estas interacciones podrían ejercer una influencia nociva en la salud de los trabajadores a través de sus percepciones y experiencia".
Cox y Griffiths (1996),	"Aquellos aspectos del diseño del trabajo, de la organización, de la dirección y sus contextos sociales y organizacionales que tienen el potencial de causar daño psicológico o físico".
Villalobos, G. 1999	Los factores de riesgo psicosocial deben ser entendidos como toda condición que experimenta <u>el hombre</u> en cuanto se relaciona con su medio circundante y con la sociedad que le rodea, por lo tanto no se constituye en un riesgo sino hasta el momento en que se convierte en algo nocivo para el bienestar del individuo o cuando desequilibran su relación con <u>el trabajo</u> o con el entorno.
Agencia Europea de Salud y Seguridad en el Trabajo, OSHA, 2000	Por "factor de riesgo" de origen psicosocial se entiende todo "aspecto de la concepción, organización y gestión del trabajo así como de su contexto social y ambiental que tiene la potencialidad de causar daños físicos, sociales o psicológicos en los trabajadores".
Lahera y Góngora (2002)	Aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que poseen capacidad para afectar tanto al desarrollo del trabajo como a la

	salud física, psíquica o social del trabajador.
Solanas, José [2005]	De su investigación esta de acuerdo con el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo [2000] el concepto de factores psicosociales hace referencia a aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo. Así pues, unas condiciones psicosociales desfavorables están en el origen de la aparición tanto de determinadas conductas y actitudes inadecuadas en el desarrollo del trabajo como de determinadas consecuencias perjudiciales para la salud y para el bienestar del trabajador.
Orell, José y Sainz, Daniel [2006]	Los factores psicosociales son aquellas características de las condiciones de trabajo y, sobre todo, de su organización que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos. Cuando se hacen presentes los factores organizacionales negativos pueden generar altos niveles de estrés que llevan a la enfermedad de los trabajadores. Las personas afectadas pueden presentar manifestaciones psíquicas como fatiga mental, ansiedad, depresión y/o alteraciones fisiológicas de diferentes sistemas, fatiga física, o cuadros de somatización.
Orell, José y Sainz, Daniel [2006]	También dicen que cuando se habla de los riesgos psicosociales también se abordan temas como el estrés o la violencia laboral, y dentro de esta el acoso moral o mobbing, que cada vez, están siendo más conocidos y con un trato fuera del ámbito de las relaciones laborales. El estrés se consideraba que era un problema exclusivamente personal y la violencia sólo requería una acción policial o judicial.
Sáenz, Neus,	Los factores de riesgo psicosociales son aquellas características de las

<p>Serrano, Clara y Lluís, Salvador [2007]</p>	<p>condiciones de trabajo y, sobretodo, de su organización que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos a los que también llamamos estrés. En términos de prevención de riesgos laborales, los factores psicosociales representan la exposición (o los factores de riesgo), la organización del trabajo el origen de ésta, y el estrés el precursor del efecto (enfermedad o trastorno de salud que pueda producirse y que debemos prevenir).</p>
<p>Rodríguez, Miguel [2007]</p>	<p>Tomado de la Organización Internacional del Trabajo, que define Riesgos Psicosociales como: “las interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, y las condiciones de su organización por una parte, y por otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y experiencias todo lo cual, a través de percepciones y experiencias que pueden influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo”.</p>
<p>Lopez, Angel [2007]</p>	<p>“Comprenden aspectos del puesto de trabajo y del entorno de trabajo, como el clima o cultura de la organización, las funciones laborales, las relaciones interpersonales en el trabajo y el diseño y contenido de las tareas (por ejemplo, su variedad, significado, alcance, carácter repetitivo, etc.).</p>

**Anexo No. 5. Clasificación de los Factores de Riesgos Psicosociales (Fuente de elaboración: Propia)**

---

<u>Factor</u>	<u>Autor</u>	<u>Definiciones</u>
<b>Autonomía temporal</b>	Daza, Félix y Bilbao, Jesús [1997]	Este factor se refiere a La discreción concedida al trabajador sobre la gestión de su tiempo de trabajo y descanso. Se pregunta al trabajador sobre la elección del ritmo o de la cadencia de trabajo y de la libertad que tiene para alternarlos si lo desea, así como respecto a su capacidad para distribuir sus descansos.
<b>Contenido del trabajo</b>	Daza , Félix y Bilbao ,Jesús (1997)	Con el término "contenido del trabajo" se hace referencia al grado en que el conjunto de tareas que desempeña el trabajador activan una cierta variedad de capacidades, responden a una serie de necesidades y expectativas del trabajador y permiten el desarrollo psicológico del mismo. Las preguntas referentes a este factor pretenden ver en qué medida el trabajo está compuesto por tareas variadas y con sentido, implica la utilización de diversas capacidades del trabajador, está constituido por tareas monótonas o repetitivas o en qué medida es un trabajo que resulte importante, motivador o rutinario.
<b>Supervisión-participación</b>	Daza , Félix y Bilbao ,Jesús (1997)	Este factor define el grado de autonomía decisional: el grado de la distribución del poder de decisión, respecto a distintos aspectos relacionados con el desarrollo del trabajo, entre el trabajador y la dirección. Este factor se evalúa a partir de la valoración que el trabajador otorga al control ejercido por la dirección y el grado de participación efectiva respecto a distintos aspectos del trabajo así como por la valoración que el trabajador realiza de distintos medios de participación.
<b>Definición de rol</b>	Daza , Félix	Este factor considera los problemas que pueden derivarse del rol laboral y organizacional otorgado a cada trabajador y es evaluado a partir de dos cuestiones:

	y Bilbao , Jesús (1997)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La ambigüedad de rol. Se produce ésta cuando se da al trabajador una inadecuada información sobre su rol laboral u organizacional.</li> <li>• La conflictividad de rol. Existe conflictividad entre roles cuando existen demandas de trabajo conflictivas o que el trabajador no desea cumplir. Pueden darse conflictos entre las demandas de la organización y los valores y creencias propias, conflictos entre obligaciones de distinta gente y conflictos entre tareas muy numerosas o muy difíciles.</li> </ul>
<b>Interés por el trabajador</b>	Daza , Félix y Bilbao , Jesús (1997)	Este factor hace referencia al grado en que la empresa muestra una preocupación de carácter personal y a largo plazo por el trabajador o bien si la consideración que tiene del trabajador es de carácter instrumental y a corto plazo. La preocupación personal y a largo plazo tiende a manifestarse en varios aspectos: asegurando estabilidad en el empleo, considerando la evolución de la carrera profesional de los trabajadores, facilitando información de los aspectos que le puedan concernir y facilitando formación a los trabajadores. Por ello, se evalúan aspectos relativos a la promoción, formación, información y estabilidad en el empleo.
<b>Relaciones personales</b>	Daza , Félix y Bilbao , Jesús (1997)	Este factor mide la calidad de las relaciones personales de los trabajadores y es evaluado a través de tres conceptos. Se indaga hasta qué punto es posible la comunicación con otros trabajadores: se hace referencia a la calidad de las relaciones que el trabajador tiene con los distintos colectivos con los que puede tener contacto y se valoran las relaciones que se dan generalmente en el grupo de trabajo.
<b>Exigencias o Demandas Psicológicas</b>	Orell, José y Sainz , Daniel(2006)	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Mi empleo requiere trabajar muy deprisa.</li> <li>· Tengo que trabajar mucho.</li> <li>· No se me exige trabajar demasiado.</li> <li>· Tengo tiempo suficiente para conseguir terminar mi trabajo.</li> <li>· En mi trabajo me piden a menudo que haga cosas incompatibles.</li> <li>· Mi trabajo requiere que me concentre durante mucho rato en lo que hago.</li> <li>· Me interrumpen el trabajo a menudo por lo que tengo que volver a</li> </ul>

		<p>ponerme en él más tarde.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Tengo que trabajar contrarreloj.</li> <li>· A menudo mi trabajo se retrasa porque debo esperar el de otras personas o departamentos.</li> </ul>
<b>Control</b>	Orell, José y Sainz , Daniel(2006)	<p><b>Posibilidad de desarrollo de habilidades</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Mi trabajo requiere que aprenda cosas nuevas.</li> <li>· En mi trabajo tengo que hacer muchas tareas repetitivas.</li> <li>· Mi trabajo requiere que sea creativo.</li> <li>· Mi trabajo requiere un alto nivel de capacitación.</li> <li>· En mi trabajo llego a hacer una gran cantidad de cosas diferentes.</li> <li>· En el puesto que ocupo tengo la oportunidad de trabajar en lo que mejor sé hacer.</li> </ul> <p><b>Autonomía sobre el contenido del trabajo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Mi trabajo me permite tomar muchas decisiones por mi cuenta.</li> <li>· Tengo muy poco margen de libertad para decidir cómo hago mi trabajo.</li> <li>· Tengo mucha influencia sobre lo que pasa en mi trabajo.</li> </ul> <p><b>Control vertical: participación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Tengo influencia significativa sobre las decisiones que se toman en mi servicio.</li> <li>· En mi servicio las decisiones se toman entre todos.</li> <li>· Tengo por lo menos alguna oportunidad de que se tengan en cuenta mis ideas sobre la empresa.</li> </ul>
<b>Apoyo Social</b>		<p><b>De los compañeros</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Mis compañeros de trabajo son competentes.</li> </ul>

	Orell, José y Sainz, Daniel(2006)	<ul style="list-style-type: none"><li>· Mis compañeros de trabajo son hostiles o conflictivos conmigo.</li><li>· Mis compañeros de trabajo tienen un interés personal en mí.</li><li>· Mis compañeros de trabajo son agradables.</li><li>· Mis compañeros de trabajo ayudan a sacar el trabajo adelante.</li><li>· Mis compañeros de trabajo fomentan el trabajo en equipo.</li></ul> <p><b>De los superiores</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>· A mi jefe le preocupa el bienestar de los que trabajan con él.</li><li>· Mi jefe presta atención a lo que le digo.</li><li>· Mi jefe es hostil o conflictivo conmigo.</li><li>· Mi jefe ayuda a sacar el trabajo adelante.</li><li>· Mi jefe consigue que la gente trabaje en equipo.</li></ul>
--	-----------------------------------	---

---

**Clasificación de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo. Fuente:(Cuenca, 1996)**

CATEGORIAS	FACTORES PSICOSOCIALES
Organización del tiempo de trabajo	Horario del trabajo Turnicidad Nocturnidad
Tareas	Ritmo de trabajo Conflicto y Ambigüedad de rol Monotonía Repetitividad Autonomía Carga mental Cualificación profesional
Estructura de la organización del trabajo.	Comunicación Estilo de dirección Participación Otros elementos organizativos

**Anexo No. 6. Definiciones del Término de satisfacción laboral (Fuente de Elaboración Propia)**

<u>Autor</u>	<u>Definiciones</u>
<p><b>Blum (1976) (cit. por Loitegui 1990: 45)</b></p>	<p><i>Satisfacción laboral:</i> Es el resultado de las varias actitudes que tiene el trabajador hacia su trabajo, y los factores relacionados con él, y hacia la vida en general.</p>
<p><b>Weinert, (1985: 298)</b></p>	<p><i>“En este caso las reacciones y sentimientos del colaborador que trabaja en la organización frente a su situación laboral se consideran, por lo general, como actitudes. Sus aspectos afectivos y cognitivos, así como sus disposiciones de conducta frente al trabajo, al entorno laboral, a los colaboradores, a los superiores y al conjunto de la organización son los que despiertan mayor interés (la satisfacción en el trabajo como reacciones, sensaciones y sentimientos de un miembro de la organización frente a su trabajo)”</i></p>
	<p>La satisfacción laboral es un constructo pluridimensional que depende tanto de las características individuales del sujeto cuanto de las características y especificidades del trabajo que realiza. Además, el concepto de satisfacción en el trabajo está integrado por un conjunto de satisfacciones específicas, o aspectos parciales, que determinan la satisfacción general. Así entendida, <i>la satisfacción laboral</i> es una reacción</p>

<p><b>Loitegui (1990: 83)</b></p>	<p>afectiva general de una persona en relación con todos los aspectos del trabajo y del contexto laboral; es una función de todas las facetas parciales de la satisfacción. Este modelo de satisfacción implica un modelo compensatorio, de forma que un nivel elevado de satisfacción, en un determinado aspecto, puede compensar, o incluso suplir, otras deficiencias y carencias que en otras facetas laborales puedan producirse.</p>
<p><b>Loitegui, (1990: 168)</b></p>	<p>La satisfacción laboral depende de la interacción entre dos clases de variable:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ De los resultados que consigue el trabajador mediante la realización del propio trabajo.</li> <li>○ De cómo se perciben y vivencian dichos resultados en función de la características y peculiaridades de la personalidad del trabajador.</li> </ul>
<p><b>Robbins, Weinert (1996)</b></p>	<p>Se centra básicamente en los niveles de satisfacción e insatisfacción sobre la proyección actitudinal de positivismo o negativismo, definiéndola <i>“como la actitud general de un individuo hacia su trabajo. Una persona con un alto nivel de satisfacción en el puesto tiene actitudes positivas hacia el mismo; una persona que está insatisfecha con su puesto tiene actitudes negativas hacia él”</i>.</p>
	<p><i>La satisfacción laboral “es una respuesta afectiva o emocional hacia varias facetas del trabajo del</i></p>

<p><b>Kreitner y Kinicki (1997: 171)</b></p>	<p><i>individuo</i>". Esta definición no recoge una conceptualización uniforme y estática, ya que la propia satisfacción laboral puede proyectarse desde un aspecto determinado, produciendo satisfacción en áreas concretas de ese trabajo e insatisfacción en otras facetas que este mismo trabajo exija para su desempeño.</p>
<p><b>S. Robbins, 1998</b></p>	<p>Define la satisfacción laboral como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo. Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que "deberían ser".</p>
<p><b>Javier Ardouin, Claudio Bustos, Rosa Gayó y Mauricio Jarpa (2000).</b></p>	<p>La satisfacción es aquella sensación que el individuo experimenta al lograr el restablecimiento del equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades y el objeto o los fines que las reducen. Es decir, satisfacción, es la sensación del término relativo de una motivación que busca sus objetivos.</p>
<p><b>MsC Luís F Alvarez López 2005</b></p>	<p>La satisfacción laboral implica una actitud, o más bien un conjunto de actitudes y una tendencia valorativa de los individuos y los colectivos en el contexto laboral que influirán de una manera significativa en los comportamientos y desde luego en los resultados. La satisfacción laboral también puede ser considerada como la correspondencia entre las demandas de los individuos (expresada en necesidades y motivos) y lo que percibe que la</p>

	organización propicia y le otorga de una manera u otra.
--	---

**Anexo No. 7. Definiciones de pequeñas metodologías de evaluación (Fuente de Elaboración Propia)**

<b><u>Métodos de evaluación de factores de riesgo psicosociales</u></b>	<b><u>Definiciones</u></b>
<b>Método de evaluación de factores psicosociales del INSHT: (FPSICO).</b>	<p>Está basado en la aplicación de unos cuestionarios, cuyo objetivo es identificar los factores psicosociales sobre los que actuar para mejorar las condiciones de trabajo de un colectivo de trabajadores.</p> <p>Se obtienen evaluaciones grupales de trabajadores en situaciones homogéneas.</p> <p>Dispone de aplicación informática.</p>
<b>Factores psicosociales. Identificación de situaciones de riesgo del Instituto Navarro de Salud Laboral.</b>	<p>Obtiene una valoración grupal de trabajadores en condiciones de trabajo homogéneas. Dispone de aplicación informática.</p>

<p><b>Listas de control de la Fundación Europea para la mejora de las Condiciones de vida y trabajo.</b></p>	<p>Listas de elección múltiple con las que se pueden detectar riesgos psicosociales. Constituyen una ayuda útil para formase una idea de la situación propia y de los demás trabajadores.</p>
<p><b>Manual para la prevención de riesgos ergonómicos y psicosociales en pymes.</b></p>	<p>Elaborado por el INSHT y el IBV (Instituto Biomecánico de Valencia). Proporciona a las personas designadas para las actividades preventivas de la empresa unos procedimientos para la identificación y evaluación de este tipo de riesgo.</p>
<p><b>Método ISTAS 21</b></p>	<p>Este método esta basado en el cuestionario psicosocial de Copenhague (COPSOQ); evalúa 21 aspectos diferentes. Los resultados de la evaluación permiten saber en qué aspectos concretos hay que intervenir y donde es urgente la evaluación. Señala donde están los problemas y qué magnitud tienen. Ofrece tres niveles de aplicación: versión corta, media y larga.</p>
<p><b>Batería FACTORES PSICOSOCIALES DE SALUD LABORAL.</b></p>	<p>Diagnostica las organizaciones para prevenir patologías de carácter psicosocial. Psicología de la Seguridad, Universidad de Valencia. (No acceso público).</p>

<p style="text-align: center;"><b>PREVENLAB</b></p>	<p>Universidad de Valencia. Método para identificar y diagnosticar riesgos psicosociales, analizándolos en función de las distintas unidades y estructuras de la empresa.</p>
<p style="text-align: center;"><b>Cuestionario RED-WONT</b></p>	<p>Departamento de Psicología Evolutiva, Educativa, Social y Metodología de la Universidad Jaume I. No sólo evalúa lo negativo, sino también lo positivo, para dar a conocer a las organizaciones lo que ya funciona correctamente. (Acceso público restringido).</p>

A continuación se presentan las metodologías de evaluación de las condiciones de trabajo: Métodos generales en los que en algunos se encuentra muy explícito los factores de riesgos psicosociales como por ejemplo el método (LEST) Mientras que en otros como en el método (ANACT) mencionan este aspecto, pero no tan detalladamente como en el método expuesto anteriormente.

<p style="text-align: center;"><b><u>Métodos generales de evaluación de evaluación de riesgos laborales</u></b></p>	<p style="text-align: center;"><b><u>Características Generales</u></b></p>
<p style="text-align: center;"><b>Método (LEST)</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Fuente:</b> LABORATOIRE DE ÉCONOMIE ET SOCIOLOGIE DU TRAVAIL (1978)</p>	<p>El método LEST consiste básicamente en una guía de observación de uso relativamente simple y rápido, que permite recoger algunos datos de manera tan objetiva como sea posible sobre los diversos elementos de las condiciones de un puesto de trabajo, para establecer un diagnóstico. Este método analiza factores como: El entorno físico, La carga física, La carga mental, El tiempo de trabajo</p>

	<p>además de los muy mencionados aspectos psicosociales. Sus objetivos son: Describir las condiciones de trabajo de manera tan objetiva como sea posible para tener una visión de conjunto del puesto de trabajo. Servir de base a la discusión entre directivos de empresa, representantes de los trabajadores y técnicos, para definir un programa de mejora de las condiciones de trabajo.</p>
<p><b>Método perfil del puesto(RENAULT)</b> <b>Fuente:</b> RÉGIE NATIONALE DES USINES RENAULT (1979)</p>	<p>Este método pretende optimizar el puesto, permite comparar diversas soluciones y elegir una de ellas, permite mejorar los puestos priorizando sus aspectos más inadecuados y por último permite actuar sobre la concepción de las instalaciones y del producto. En concreto, los objetivos prioritarios del método RENAULT son los siguientes: mejorar la seguridad y el entorno, disminuir la carga de trabajo física y nerviosa, reducir la presión de trabajo repetitivo o en cadena y crear una proporción creciente de puestos de trabajo de contenido elevado. Este método analiza factores como: La seguridad, El entorno físico, La carga física, La carga mental, La autonomía, Las relaciones, La repetitividad y El contenido del trabajo.</p>
	<p>Este método es un buen ejemplo de cómo adaptar las aportaciones de otros métodos o técnicas a unas necesidades específicas</p>

<p style="text-align: center;"><b>Método(FAGOR)</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Fuente:</b> FAGOR, 1987</p>	<p>en un contexto espaciotemporal determinado. Este método analiza factores como: El ambiente físico y La organización.</p>
<p style="text-align: center;"><b>Método(EWA)</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Fuente:</b> FINNISH INSTITUTE OF OCCUPATIONAL HEALTH, 1989</p>	<p>El método EWA es un instrumento que permite tener una visión de cuál es la situación de un puesto de trabajo. En concreto su objetivo es diseñar puestos de trabajo y tareas seguros, saludables y productivos; para ello se basa en: la fisiología de trabajo, la biomecánica ocupacional, la psicología de la información, la higiene industrial y el modelo socio técnico de la organización de trabajo. Este método incluye un análisis global de la situación a través de una encuesta que analiza variables como: Contenido del trabajo, Puesto de trabajo, Entorno del puesto, Distribución del trabajo, Ejecución de las tareas, Individuo y grupo, Evaluación- promoción del personal Relaciones sociales y El estilo de mando.</p>
<p style="text-align: center;"><b>Método (ANACT)</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Fuente:</b> AGENCE NATIONALE POUR</p>	<p>Este método de análisis permite reunir en etapas sucesivas las informaciones necesarias para el diagnóstico. Las informaciones que se han de recoger son de naturaleza diversa; algunas son datos objetivos, otras se refieren a opiniones; en ocasiones estas fuentes son dispares lo</p>

L'AMÉLIORATION DES CONDITIONS DE  
TRAVAIL(1984)

que obliga a su confrontación. En algunos casos se requiere la intervención de un experto. Éste es uno de los únicos métodos en que primero se realiza un análisis global, de toda la empresa, y entonces se pasa al análisis de un puesto de trabajo concreto. Este método analiza factores como: Puesto de trabajo, Actividad física general, Levantamiento de cargas, Postura de trabajo y movimientos, Riesgo de accidente, Contenido del trabajo, Autonomía, Comunicación del trabajo y contactos personales, Toma de decisiones, Repetitividad del trabajo, Atención, Iluminación, Ambiente térmico y Ruido.

## Anexo No.8

### Cuestionario de evaluación de Factores de Riesgos Psicosociales dado por

Lahera, Matilde [2000].

#### **FACTORES PSICOSOCIALES. IDENTIFICACIÓN DE SITUACIONES DE RIESGO**

Este cuestionario pretende obtener una visión global de su organización respecto a los factores de riesgo de tipo psicosocial.

A continuación le presentamos una serie de preguntas con varias alternativas de respuesta. Desde un punto de vista general, elija la opción que más se acerque a su empresa.

Le informamos de que cualquier dato que usted aporte en el cuestionario será tratado de manera CONFIDENCIAL.

En cada pregunta le ofrecemos un apartado denominado OBSERVACIONES, utilícelo siempre que desee hacer alguna aclaración o puntualización al respecto, cuando necesite explicar alguna de sus opciones o cuando la alternativa escogida no englobe a la totalidad de las personas que forman parte de su empresa.

En cada pregunta le ofrecemos un apartado denominado OBSERVACIONES, utilícelo siempre que desee hacer alguna aclaración o puntualización al respecto, cuando necesite explicar alguna de sus opciones o cuando la alternativa escogida no englobe a la totalidad de las personas que forman parte de su empresa.

Ante cualquier duda que le surja durante la ejecución de la encuesta, no dude en pedir cualquier aclaración o información adicional.

**Muchas gracias por su colaboración.**

#### **DATOS RELATIVOS A LA EMPRESA**

Actividad a la que se dedica

---

Sector al que pertenece

---

Certificación en calidad

---

Jornada laboral **1 turno**  **2 turnos**  **3 turnos**  **otros turnos**

**Pregunta 1**

¿El trabajador tiene libertad para decidir cómo hacer su propio trabajo?

- A. No.
- B. Sí, ocasionalmente.
- C. Sí, cuando la tarea se lo permite.
- D. Sí, es la práctica habitual.

A  B  C  D

OBSERVACIONES

---

---

---

**Pregunta 2**

¿Existe un procedimiento de atención a las posibles sugerencias y/o reclamaciones planteadas por los trabajadores?

- A. No, no existe.
- B. Sí, aunque en la práctica no se utiliza.
- C. Sí, se utiliza ocasionalmente.
- D. Sí, se utiliza habitualmente.

A  B  C  D

OBSERVACIONES

---

---

---

**Pregunta 3**

¿El trabajador tiene la posibilidad de ejercer el control sobre su ritmo de trabajo?

- A. No.
- B. Sí, ocasionalmente.
- C. Sí, habitualmente.
- D. Sí, puede adelantar trabajo para luego tener más tiempo de descanso.

A  B  C  D

OBSERVACIONES

---

---

---

**Pregunta 4**

¿El trabajador dispone de la información y de los medios necesarios (equipo, herramientas, etc.) para realizar su tarea?

- A. No.
- B. Sí, algunas veces.
- C. Sí, habitualmente.
- D. Sí, siempre.

A  B  C  D

OBSERVACIONES

---

---

---

**Pregunta 5**

Ante la incorporación de nuevos trabajadores, ¿se les informa de los riesgos generales y específicos del puesto?

- A. No.
- B. Sí, oralmente.
- C. Sí, por escrito.
- D. Sí, por escrito y oralmente.

- C. Sí, por escrito.
- D. Sí, por escrito y oralmente.

A  B  C  D

OBSERVACIONES

---

---

---

**Pregunta 6**

Cuando el trabajador necesita ayuda y/o tiene cualquier duda acude a:

- A. Un compañero de otro puesto.
- B. Una persona asignada. (mantenimiento, refuerzo...)
- C. Un encargado y/o jefe superior.
- D. No tiene esa opción por cualquier motivo.

A  B  C  D

OBSERVACIONES

---

---

---

**Pregunta 7**

Las situaciones de conflictividad entre trabajadores, ¿se intentan solucionar de manera abierta y clara?

- A. No.
- B. Sí, por medio de la intervención del mando.
- C. Sí, entre todos los afectados.
- D. Sí, mediante otros procedimientos.

A  B  C  D

OBSERVACIONES

---

---

---

**Pregunta 8**

¿Pueden los trabajadores elegir sus días de vacaciones?

- A. No, la empresa cierra por vacaciones en periodos fijos.
- B. No, la empresa distribuye periodos

- vacacionales, sin tener en cuenta las necesidades de los trabajadores.
- C. Sí, la empresa concede o no a demanda del trabajador.
- D. Sí, los trabajadores se organizan entre ellos, teniendo en cuenta la continuidad de la actividad.

A  B  C  D

OBSERVACIONES

---

---

---

**Pregunta 9**

¿El trabajador interviene y/o corrige los incidentes en su puesto de trabajo (equipo, máquina, etc.)?

- A. No, es función del mando superior o persona encargada.
- B. Sí, sólo incidentes menores.
- C. Sí, cualquier incidente.

C. Sí, cualquier incidente.

---

---

---

---

A  B  C

OBSERVACIONES

---

---

**Pregunta 10**

¿El trabajador tiene posibilidad de realizar pausas dependiendo del esfuerzo (físico y/o mental) requerido por la actividad?

- A. No, por la continuidad del proceso.
- B. No, por otras causas.
- C. Sí, las establecidas.
- D. Sí, según necesidades.

A  B  C  D

OBSERVACIONES

---

---

---

**Pregunta 13**

La actuación del mando intermedio respecto a sus subordinados es:

- A. Únicamente marca los objetivos individuales a alcanzar por el trabajador.
- B. Colabora con el trabajador en la consecución de fines.
- C. Fomenta la consecución de objetivos en equipo.

A  B  C

OBSERVACIONES

---

---

---

**Pregunta 16**

¿Se facilitan las instrucciones precisas a los trabajadores sobre el modo correcto y seguro de realizar las tareas?

- A. No.
- B. Sí, de forma oral.
- C. Sí, de forma escrita (instrucciones).
- D. Sí, de forma oral y escrita.

A  B  C  D

OBSERVACIONES

---

---

---

**Pregunta 11**

¿Se utilizan medios formales para transmitir informaciones y comunicaciones a los trabajadores?

- A. No.
- B. Charlas, asambleas.
- C. Comunicados escritos.
- D. Sí, medios orales y escritos.

A  B  C  D

OBSERVACIONES

---

---

---

**Pregunta 14**

¿Se recuperan los retrasos?

- A. No.
- B. Sí, durante las pausas.
- C. Sí, incrementando el ritmo de trabajo.
- D. Sí, alargando la jornada.

A  B  C  D

OBSERVACIONES

---

---

---

**Pregunta 17**

¿El trabajador tiene la posibilidad de hablar durante la realización de su tarea?

- A. No, por la ubicación del trabajador.
- B. No, por el ruido.
- C. No, por otros motivos.
- D. Sí, algunas palabras.
- E. Sí, conversaciones más largas.

A  B  C  D  E

OBSERVACIONES

---

---

---

**Pregunta 12**

En términos generales, ¿el ambiente de trabajo posibilita relaciones amistosas?

- A. No.
- B. Sí, a veces.
- C. Sí, habitualmente.
- D. Sí, siempre.

\_\_\_\_\_

**Pregunta 15**

¿Cuál es el criterio de retribución al trabajador?

- A. Salario por hora (fijo).
- B. Salario más prima colectiva.
- C. Salario más prima individual.

A  B  C

**Pregunta 18**

¿Han recibido los mandos intermedios formación para el desempeño de sus funciones?

- A. No
- B. Sí, aunque no ha habido cambios significativos en el estilo de mando.
- C. Sí, algunos mandos han modificado sus estilos significativamente.

\_\_\_\_\_

A  B  C  D

OBSERVACIONES

---

---

---

**Pregunta 19**

¿Existe la posibilidad de organizar el trabajo en equipo?

- A. No.
- B. Sí, cuando la tarea se lo permite.
- C. Sí, en función del tiempo disponible.
- D. Sí, siempre se hace en equipo.

A  B  C  D

OBSERVACIONES

---

---

---

**Pregunta 20**

¿El trabajador controla el resultado de su trabajo y puede corregir los errores cometidos o defectos?

- A. No.
- B. Sí, ocasionalmente.

- C. Sí, habitualmente.
- D. Sí, cualquier error.

A  B  C  D

OBSERVACIONES

---

---

---

**Pregunta 21**

¿Se organizan, de forma espontánea, eventos en los que participa la mayoría de la plantilla?

- A. No.
- B. Sí, una o dos veces al año.
- C. Sí, varias veces al año, según surja el motivo.

A  B  C

OBSERVACIONES

---

---

---

**Pregunta 22**

¿El trabajador puede detener el trabajo o ausentarse de su puesto?

- A. No, por el proceso productivo.
- B. No, por otros motivos.
- C. Sí, con un sustituto.
- D. Sí, sin que nadie le sustituya.

A  B  C  D

OBSERVACIONES

---

---

---

**Pregunta 23**

¿Existe, en general, un buen clima en el lugar de trabajo?

- A. No.
- B. Sí, a veces.
- C. Sí, habitualmente.
- D. Sí, siempre.

A  B  C  D

OBSERVACIONES

---

---

---

**Pregunta 24**

¿El trabajador recibe información suficiente sobre los resultados de su trabajo?

- A. Se le informa de la tarea a desempeñar (cantidad y calidad).
- B. Se le informa de los resultados alcanzados con relación a los objetivos que tiene asignados.
- C. Se le informa de los objetivos alcanzados por la empresa.
- D. Se le anima a participar en el

D. Sí, la mayoría ha modificado su estilo de mando.

A  B  C  D

OBSERVACIONES

---

---

---

**Pregunta 25**

¿El trabajador tiene la opción de cambiar de puesto y/o de tarea a lo largo de su jornada laboral?

- A. No.
- B. Se cambia de manera excepcional.
- C. Sí, se rota entre compañeros de forma habitual.
- D. Sí, se cambia según lo considera el trabajador.

A  B  C  D

OBSERVACIONES

---

---

---

**Pregunta 26**

Ante la incorporación de nuevas tecnologías, nueva maquinaria y/o nuevos métodos de trabajo ¿se

instruye al trabajador para adaptarlo a esas nuevas situaciones?

- A. No.
- B. Sí, oralmente.
- C. Sí, por escrito.
- D. Sí, oralmente y por escrito.

A  B  C  D

OBSERVACIONES

---

---

---

**Pregunta 27**

¿Qué tipo de relaciones son las habituales en la empresa?

- A. Relaciones de colaboración para el trabajo y relaciones personales positivas.

OBSERVACIONES \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

establecimiento de metas.

A  B  C  D

OBSERVACIONES \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

B. Relaciones personales positivas, sin relaciones de colaboración.  
C. Relaciones sólo de colaboración para el trabajo.  
D. Ni relaciones personales, ni colaboración para el trabajo.

A  B  C  D

OBSERVACIONES \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Pregunta 28**

De los problemas que existen en un departamento, sección... ¿está siendo culpada alguna persona en concreto?

A. Sí.  
B. No.

A  B

OBSERVACIONES \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Pregunta 29**

¿Han aumentado las bajas de origen psicológico de larga duración en la plantilla?

A. Sí.  
B. No.

A  B

OBSERVACIONES \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Pregunta 30**

¿Hay alguna persona que está siendo aislada, ignorada o excluida del grupo en virtud de características físicas o personales?

A. Sí.  
B. No.

A  B

OBSERVACIONES \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

¿Incluiría usted otros temas que no han sido tratados en esta ficha de evaluación de factores psicosociales? Por ejemplo, ¿cuáles?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Muchas gracias por su colaboración.  
Le recordamos que toda la  
Información obtenida será tratada  
de forma confidencial.**

**Anexo No.9: Cuestionario de Identificación de Estresores y Manifestaciones Orgánicas**  
[Fuente: Carmen, Berrocal y Molina, Vásquez (1995)].

---

**Instrucciones**

Lea cuidadosamente cada pregunta y complete los espacios o marque "X" según sea el caso.  
Por favor no deje ninguna pregunta sin contestar.

**INFORMACION GENERAL**

**Parte I: Variedades sociodemográficas**

**1 . Su sexo es:**

Femenino  Masculino

**2. Su edad se encuentra entre los siguientes rangos:**

0<20 años.

20<40 años.

40<60 años.

**3 . Su ocupación es:** (indique la que concuerda con sus funciones):

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**4. Su estado civil es:**

Casado (a)  Soltero (a)  Divorciado (a)

Viudo (a)  Unión libre

**ESTRESORES**

**Parte II: Trabajo**

**5 . ¿Tiene una idea general de lo que es el estrés?**

Si  No

Si contesta negativamente pase a la pregunta 7

**6. ¿Considera que el estrés le afecta en la actualidad?**

Si  No

¿Por qué?

---

---

**7. Marque con "X" según corresponda, los factores del trabajo que le han estresado en el presente año.**

	<b>Mucho</b>	<b>Poco</b>	<b>Nada</b>
1. Conflictos con superiores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Conflictos con subalternos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Conflictos con otros compañeros	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Carga excesiva de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Trabajo rutinario	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Sobrecarga de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Falta de claridad en la funciones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Trabajo riesgoso	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Carga con mucha responsabilidad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Poca motivación en el trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Poca posibilidad de ascenso	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Bajos salarios	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Pocos incentivos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Falta de comunicación de la jefatura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. Falta de comunicación en general	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. Falta de organización en el trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. Mucha improvisación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. Otros: Especifique	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**8. Los factores que se relacionan con el trabajo le estresan:**

- Siempre                       Frecuentemente                       Algunas veces  
 Rara vez                       Nunca

**Parte III: Familia**

**9. Los factores que se relacionan con la familia le estresan:**

- Siempre                       Frecuentemente                       Algunas veces  
 Rara vez                       Nunca

**Parte IV: Finanzas**

**10. Los factores que se relacionan con las finanzas le estresan:**

- Siempre                       Frecuentemente                       Algunas veces  
 Rara vez                       Nunca

**Parte IV: Relaciones Sociales**

**11. Marque con "X" los factores de las relaciones sociales que le han estresado en el presente año:**

	<b>Mucho</b>	<b>Poco</b>	<b>Nada</b>
1. Usted como líder	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Pertenencia a grupos sociales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Relaciones amistosas y sociales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Competencia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Sentimientos de superioridad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Sentimientos de inferioridad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Le cuesta relacionarse con los demás	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Otras dificultades. Especifique:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

---

---

**12. Los factores que se asocian con las relaciona sociales que usted mantiene le estresan:**

- Siempre                       Frecuentemente                       Algunas veces  
 Rara vez                       Nunca

**Parte V: Estudio**

**13. ¿Estudia usted actualmente?**

- Si                                       No

**14. Los factores que se relacionan con su estudio le estresan:**

- Siempre                       Frecuentemente                       Algunas veces  
 Rara vez                       Nunca

**MANIFESTACIONES ORGANICAS**

**Parte VI: Sistema Osteomuscular**

**15. Marque con una "X" la frecuencia con que usted se ha visto afectado en el presente año, por las siguientes manifestaciones:**

	<b>Mucho</b>	<b>Poco</b>	<b>Nada</b>
1. Dolores de espalda	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Contracción muscular general	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Dolores de nuca	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Dolores de piernas y brazos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Dolores de cintura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Dolores articulares	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Dolores de ojos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Otros. Especifique:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### Parte VII: Sistema Endocrino

16. Marque con una "X" la frecuencia con que se ha visto afectado en el presente año, por las siguientes manifestaciones:

	Casi siempre	A veces	Nunca
1. Dificultades menstruales	( )	( )	( )
2. Infertilidad	( )	( )	( )
3. Diabetes	( )	( )	( )
4. Sed	( )	( )	( )
5. Fatiga	( )	( )	( )

### Parte VIII: Sistema Nervioso

17. Marque con una "X" la frecuencia con que usted se ha visto afectado en el presente año, por las siguientes manifestaciones:

	Casi siempre	A veces	Nunca
1. Cambios en el apetito	( )	( )	( )
2. Desmayos	( )	( )	( )
3. Dificultad al tragar	( )	( )	( )
4. Dificultades sexuales	( )	( )	( )
5. Problemas de garganta	( )	( )	( )
6. Dolores de cabeza	( )	( )	( )
7. Mareos	( )	( )	( )
8. Temblores frecuentes	( )	( )	( )
9. Presión alta	( )	( )	( )
10. Presión baja	( )	( )	( )
11. Manos y pies fríos	( )	( )	( )
12. Sudor frecuente	( )	( )	( )
13. Actividad excesiva	( )	( )	( )
14. Latidos anormales del corazón	( )	( )	( )

### Parte IX: Sistema Emocional

18. Marque con una "X" la frecuencia con que usted se ha visto afectado en el presente año, por las siguientes manifestaciones:

	Casi siempre	A veces	Nunca
1. Ansiedad	( )	( )	( )
2. Frustración	( )	( )	( )
3. Depresión	( )	( )	( )
4. Agresividad	( )	( )	( )
5. Irritabilidad	( )	( )	( )
6. Trastornos de sueño (somnolencia, pesadillas)	( )	( )	( )
7. Cansancio	( )	( )	( )
8. Llanto fácil	( )	( )	( )
9. Sensación de soledad	( )	( )	( )
10. Pensamiento obsesivo	( )	( )	( )

### Parte X: Sistema Digestivo

19. Marque con una "X" la frecuencia con que usted se ha visto afectado en el presente año, por las siguientes manifestaciones:

	Casi siempre	A veces	Nunca
1. Estreñimiento	( )	( )	( )
2. Problemas digestivos	( )	( )	( )
3. Diarrea	( )	( )	( )
4. Paladar amargo	( )	( )	( )
5. Nauseas	( )	( )	( )
6. Gases	( )	( )	( )
7. Dolor de estómago	( )	( )	( )
8. Gastritis	( )	( )	( )

### Parte XI: Sistema Cognoscitivo

20. Marque con una "X" la frecuencia con que usted se ha visto afectado en el presente año, por las siguientes manifestaciones:

	Casi siempre	A veces	Nunca
1. Problemas de memoria y juicio	( )	( )	( )
2. Indecisión	( )	( )	( )
3. Preocupación	( )	( )	( )
4. Problemas mentales	( )	( )	( )

21. ¿Padece usted de alguna enfermedad principal?

( ) Si ( ) No

Menciónela:

22. ¿Considera que se relaciona esa enfermedad con el nivel de estrés que usted tiene en la actualidad?

( ) Si ( ) No

### VULNERABILIDAD

### Parte XII: Individuo

23. Marque con una "X" la frecuencia aproximada con que usted dedica tiempo para recrearse:

1. Cada semana ( )
2. Cada 15 días ( )
3. Cada 22 días ( )
4. Cada 30 días ( )
5. Más de cada 30 días ( )

**24. Tiene usted el hábito de:**

	<b>Si</b>	<b>No</b>
1. Tomar bebidas alcohólicas con frecuencia	( )	( )
2. Fumar diariamente	( )	( )
3. Consumir más de 2 tazas de café por día	( )	( )
4. Comer con mucha sal	( )	( )
5. Comer con mucha azúcar	( )	( )
6. Comer muchas harinas	( )	( )
7. Comer con mucha grasa	( )	( )

**25. ¿Cómo calificar su nivel de estrés actual?**

1. Bajo ( )
2. Moderado ( )
3. Alto ( )

**26. ¿Considera que existen razones en los próximos 6 meses para que ese nivel de estrés aumente?**

Si ( ) No ( )

**27. ¿Ha recibido capacitación para controlar el estrés?**

Si ( ) No ( )

**28. ¿Cómo calificaría su capacidad para hacer frente al riesgo del estrés?**

1. Bajo ( )
2. Moderado ( )
3. Alto ( )

**MUCHAS GRACIAS**

## Anexo No.10

### Evaluación y estado actual de la organización.

**PARTICIPACIÓN,  
IMPLICACIÓN,  
RESPONSABILIDAD**

**FORMACIÓN,  
INFORMACIÓN,  
COMUNICACIÓN**

**GESTIÓN DEL TIEMPO**

**COHESIÓN DE GRUPO**

PREG.	OPCIÓN	VALOR	PREG.	OPCIÓN	VALOR	PREG.	OPCIÓN	VALOR	PREG.	OPCIÓN	VALOR
<b>1</b>	A	5	<b>4</b>	A	5	<b>3</b>	A	5	<b>6</b>	A	0
	B	3		B	3		B	3		B	1
	C	3		C	1		C	1		C	3
	D	0		D	0		D	0		D	5
<b>2</b>	A	5	<b>5</b>	A	5	<b>8</b>	A	3	<b>7</b>	A	5
	B	5		B	3		B	4		B	3
	C	3		C	3		C	1		C	0
	D	0		D	0		D	0		D	0
<b>9</b>	A	5	<b>11</b>	A	5	<b>10</b>	A	5	<b>12</b>	A	5
	B	3		B	3		B	5		B	3
	C	0		C	3		C	2		C	1
<b>13</b>	A	5		D	0		D	0		D	0
	B	2	<b>16</b>	A	5	<b>14</b>	A	0	<b>21</b>	A	4
C	0	B		3	B		5	B		2	
<b>18</b>	A	5		C	3		C	5		C	0
	B	5	D	0	A	5	<b>23</b>	A	5		
C	3	<b>17</b>	A	5	<b>15</b>	A		0	B	3	
D	0		B	5		B	0	C	1		

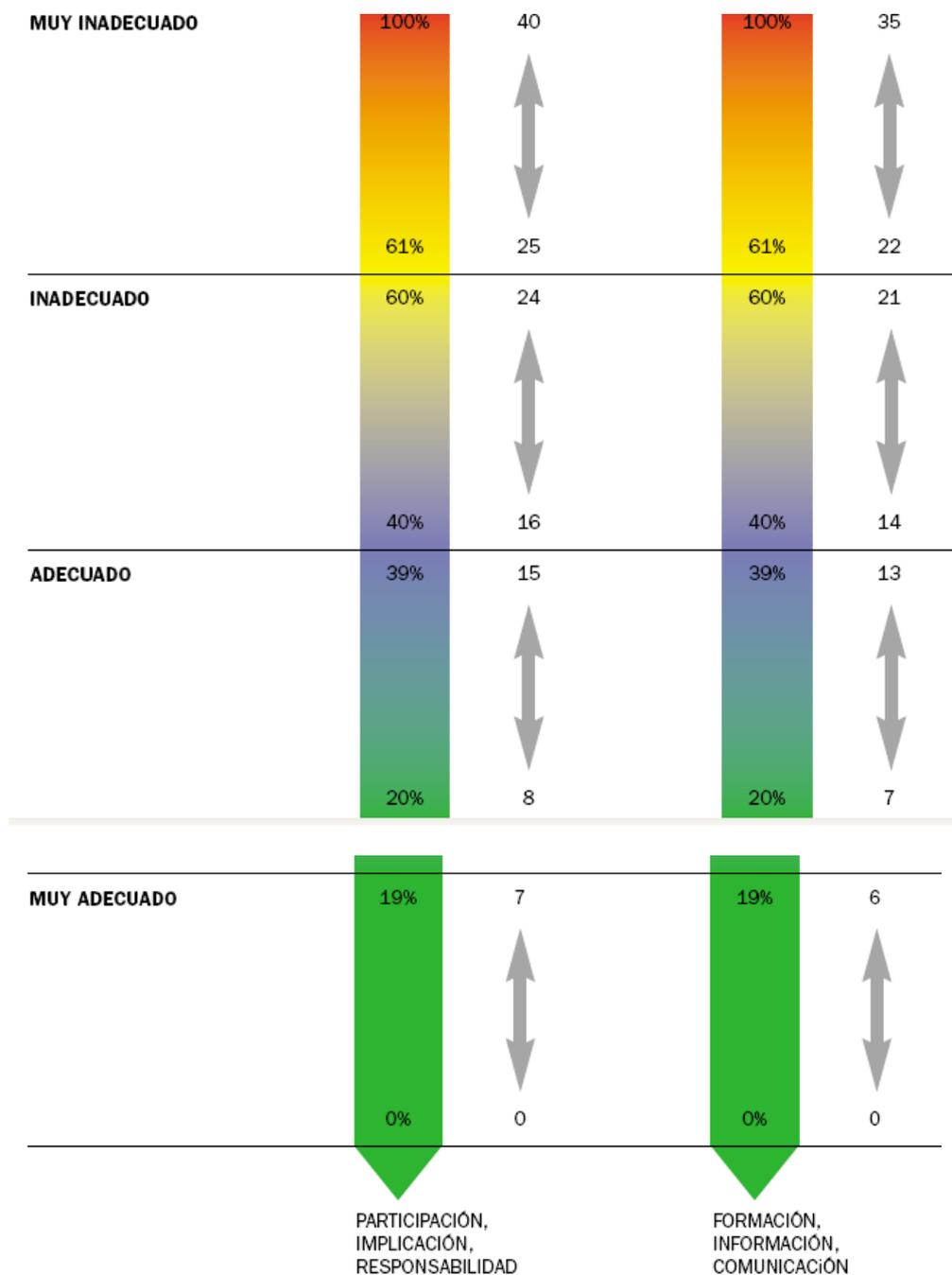
<b>19</b>	A	5	<b>24</b>	A	5	<b>22</b>	A	5	<b>27</b>	A	0
	B	3		B	2		B	5		B	3
	C	3		C	2		C	3		C	3
	D	0		D	0		D	0		D	5
<b>20</b>	A	5	<b>26</b>	A	5	<b>Puntuación</b>		<b>Puntuación</b>			
	B	3		B	3						
	C	1		C	3						
	D	0		D	0						
<b>25</b>	A	5			<b>MOBBING</b>						
	B	3									
	C	1									
	D	0									
<b>Puntuación</b>			<b>Puntuación</b>								

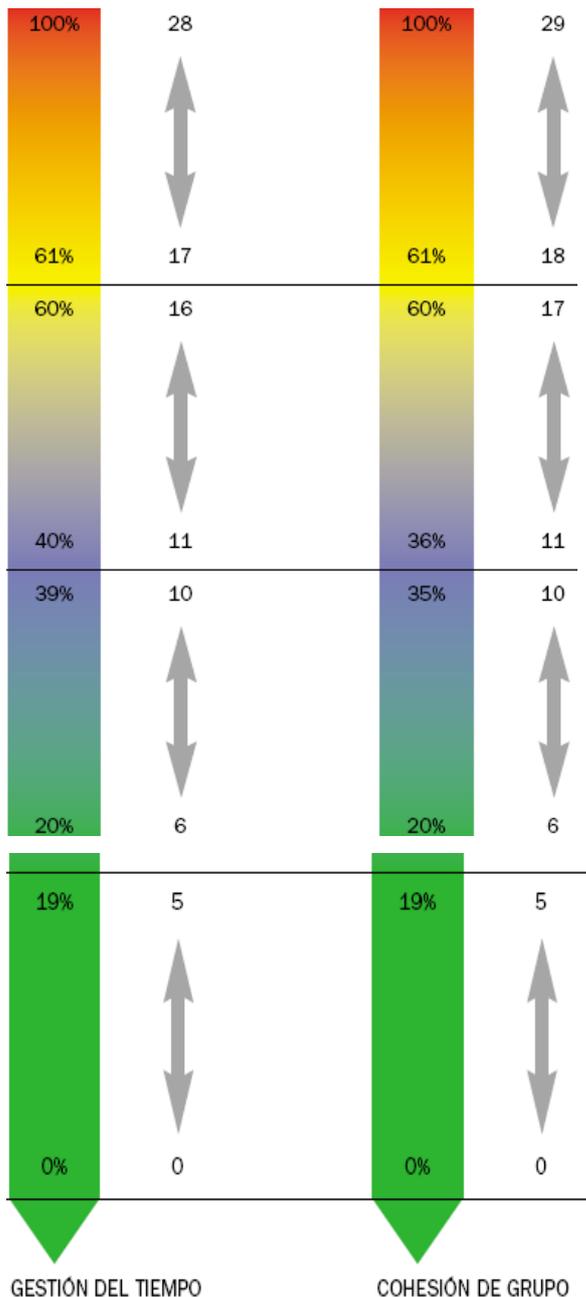
PREG.	OPCIÓN	VALOR
<b>28</b>	A	1
	B	0
<b>29</b>	A	1
	B	0
<b>30</b>	A	1
	B	0

**Puntuación**

**Anexo 11: Diagnostico que expone en que medida se encuentra la empresa y lo que se debe hacer para resolver los problemas detectados en el estudio y las recomendaciones.**

**Estado**





## DIAGNÓSTICO

**MUY INADECUADO**  
 Existen puntos críticos que deben ser atendidos de manera urgente. Se recomienda realizar una evaluación exhaustiva que sea punto de arranque a cambios organizacionales.

**INADECUADO**  
 Existen una serie de problemas que están dificultando un adecuado desarrollo de la organización desde el punto de vista psicosocial. Sería necesario una evaluación de mayor profundidad que permita identificar los puntos críticos y aportar las medidas correctoras para mejorar la situación.

**ADECUADO**  
 Indica una situación favorable desde el punto de vista psicosocial. Se recomienda investigar puntos de mejora que lleven a una situación de mayor adecuación.

**MUY ADECUADO**  
 Sugiere que existen una serie de condiciones muy favorables en la empresa en cuanto a factores de riesgo psicosocial. Se recomienda seguir trabajando en esa dirección y realizar evaluaciones periódicas para garantizar la continuidad de esta situación.

GESTIÓN DEL TIEMPO

COHESIÓN DE GRUPO

## RECOMENDACIONES

Tras la aplicación del cuestionario pueden aparecer aspectos susceptibles de ser mejorados. A continuación le ofrecemos una serie de recomendaciones que pueden servir como guía general sobre los aspectos importantes a mejorar en cada factor. Estas sugerencias o indicadores de mejora no tienen únicamente que ponerse en práctica ante situaciones muy inadecuadas, sino que también han de tenerse en cuenta en las situaciones de adecuación. Siempre partiendo desde una visión más amplia y global de cada factor.

Estas recomendaciones pretenden ser orientativas, no deben ser entendidas como universalmente válidas y de aplicación unívoca, y su implantación dentro de la empresa estará vinculada a las características específicas de cada organización. Estas recomendaciones no deben

suponer, en ningún caso, la omisión de las condiciones mínimas de seguridad y salud para el trabajador.

El camino desde la recomendación genérica a la aplicación práctica no puede hacerse sino desde el conocimiento concreto, sobre el terreno, de la realidad directa y cotidiana del ámbito sobre el que se quiera intervenir. Para ello es preciso ayudarse, no sólo de la puntuación global de cada factor, sino de la información que nos puede proporcionar el análisis, pregunta a pregunta, de todos los ítems de que consta cada factor.

### 1. PARTICIPACIÓN- IMPLICACIÓN-RESPONSABILIDAD

La mejora de esta variable supone un incremento del grado de libertad e independencia que tienen los trabajadores para controlar y organizar su propio trabajo y para determinar los métodos a utilizar. Un trabajo que posibilite la toma de decisiones por parte de las personas que intervienen en él, será saludable, y esto repercutirá en una mayor eficacia y eficiencia de los trabajadores, un menor número de accidentes y errores y un aumento de la calidad en todos los niveles.

Le sugerimos:

- Fomentar la participación de los trabajadores en las distintas áreas que integran el trabajo, desde la propia organización, distribución y planificación de las tareas a realizar,

hasta aspectos como pueden ser la distribución del espacio o del mobiliario, por ejemplo.

- Definir, comunicar y clarificar el nivel de participación que se otorga a los distintos componentes de la organización; cuando éste se limita a la emisión de opiniones y/o cuando se dispone también de capacidad decisoria.

- Analizar si los medios actuales con los que cuenta su organización para canalizar la participación de los distintos agentes son adecuados, ágiles y eficaces. Analizar qué aspectos pueden mejorarse. Y, si fuese preciso, crear nuevos canales de participación.

- Adecuar los distintos niveles de participación (buzones, paneles, reuniones, escritos, trato directo...) al objeto y al contenido de los aspectos sobre los que se regula la participación. Si no existen tales medios, considere la posibilidad de crearlos, teniendo en cuenta que el mero hecho de crearlos no va a

- Evitar una supervisión excesiva por parte de los sistemas de control (de trabajo, tiempo, horarios...). Eliminar los sistemas de control inoperante que generan una ausencia total de control.

- Flexibilizar progresivamente aquellos estilos de mando que puedan parecer autoritarios, promoviendo la delegación en los trabajadores y la responsabilidad individual. Ello supondrá fomentar la implicación de los distintos agentes de la empresa.

- Sensibilizar a todas las personas acerca del significado y la importancia de las tareas que realizan.

- Proporcionar al trabajador, en la medida de lo posible, un mayor control sobre su tarea (capacidad de decisión sobre ritmo, organización,

etc.).

- La supervisión adecuada debe estar orientada a ser una ayuda al trabajador de forma que potencie su crecimiento en el trabajo, desarrolle sus capacidades y no sea vivida como una intrusión y control excesivos.

- Otras

## 2. FORMACIÓN- INFORMACIÓN-COMUNICACIÓN

El desarrollo de este factor incrementa el grado de interés personal que la organización demuestra por los trabajadores, a la vez que se facilita el flujo de informaciones necesarias para el correcto desarrollo de las distintas tareas. Es necesario que dentro de la organización las funciones y/o atribuciones de cada persona estén bien definidas, con el fin de garantizar la adaptación óptima entre los puestos de trabajo y las personas que los ocupan.

Le proponemos:

- Proporcionar a los trabajadores una información clara y precisa de lo que deben hacer.
- Comunicar a los trabajadores sus funciones, competencias, atribuciones, los métodos que deben seguir, así como los objetivos de cantidad y calidad, el tiempo asignado, su responsabilidad y su autonomía.
- Perfeccionar los medios de información a los trabajadores (más ágiles, más claros...) para evitar sesgos o distorsiones.
- Establecer los planes formativos conforme a las necesidades de la organización y de los trabajadores.
- Fomentar una sensibilización a la formación continuada en los trabajadores (en todos los niveles jerárquicos y no jerárquicos).
- Favorecer el manejo de habilidades cognitivas, la oportunidad de nuevos aprendizajes a través del trabajo que permitan aumentar las competencias del trabajador.
- Otras

## 3. GESTIÓN DEL TIEMPO

La mejora de este factor lleva asociado el incremento del nivel de autonomía concedida al trabajador para determinar la cadencia y ritmo de su trabajo, la distribución de las pausas y la elección de las vacaciones de acuerdo a sus necesidades personales.

Le aconsejamos:

- Adecuar el volumen de trabajo a realizar al tiempo necesario para su correcta ejecución.
- Evitar al trabajador sensaciones de urgencia y apremio de tiempo.
- Procurar que la tarea permita al trabajador unos márgenes de tiempo que le permitan tener un cierta autonomía acerca de su tiempo.
- Aportar un conocimiento claro de los objetivos a alcanzar y un sistema de autorregistro de los ya logrados en cada momento. Esto permite al trabajador establecer su ritmo de trabajo y ser capaz de introducir variaciones en el mismo.
- Prestar atención a aquellos puestos en que, por razones de la tarea, exista un riesgo elevado de no disponer de autonomía temporal (ritmo impuesto por una máquina, trabajo en cadena...).
- Averiguar las causas por las que los tiempos asignados para la realización de las tareas son escasos e introducir los cambios oportunos para obtener un ajuste adecuado.
- Establecer sistemas que permitan al trabajador conocer las cotas de rendimiento, el trabajo pendiente y el tiempo disponible para realizarlo.
- Otras

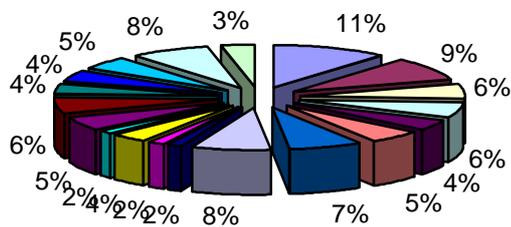
## 4. COHESIÓN DE GRUPO

El desarrollo de las relaciones entre los miembros de la empresa influye en el mantenimiento del grupo, haciendo que sus miembros participen más en las actividades del grupo e incrementando la conformidad a la mayoría.

Le recomendamos:

- Prestar especial atención al apoyo social que los subordinados reciben por parte de sus superiores (reconocimiento del trabajo, asistencia técnica y material, relaciones personales no sólo formales, sensibilidad a problemáticas personales, etc.).
- Favorecer el contacto entre trabajadores atendiendo a la organización de los espacios y lugares de trabajo.
- Atender a los distintos niveles de relación que existen en la organización: verticales (trabajadores respecto a superiores jerárquicos), horizontales (entre compañeros) y con público/clientes.
- Conceder importancia al apoyo social (apoyo afectivo, instrumental, de ayuda etc., que se dan entre sí las personas) en el diseño de la organización. Está comprobado que es un importante reductor del estrés percibido por las personas.
- Aportar pautas claras de resolución de conflictos entre trabajadores (tanto personales como laborales). El enquistamiento de estos conflictos conllevan, a medio y largo plazo, tensiones en el grupo, afectando al rendimiento y cohesión del mismo.
- Otras

**Anexo # 12: Representación de los porcentajes de trabajadores por áreas .Fuente (Nuez Castellanos, Varsoris)**



- Mercado Habana
- Doña Neli
- La Valenciana
- La Nueva
- Electro Hogar
- La Ideal
- Progreso Cubano
- La Gloria
- Foto video
- Ventas Mayoristas
- Taller
- Inmobiliaria
- La Casa Grande
- La Oriental
- Servicentro km 177
- Servicentro La Bahía
- Servicentro La Calzada

### Anexo # 13: ENCUESTA SATISFACCIÓN LABORAL

Habitualmente nuestro trabajo y los distintos aspectos del mismo, nos producen satisfacción o insatisfacción en algún grado. Califique de acuerdo con las siguientes alternativas el grado de satisfacción o insatisfacción que le producen en los distintos aspectos de su trabajo.

Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
Muy	Bastante	Algo	4.□	Algo	Bastante	Muy 7.□
1.□	2.□	3.□		5.□	6.□	

1	Las satisfacciones que le produce su trabajo por si mismo.		Insatisfecho		Indiferente		Satisfecho	
		Muy	Bastante	Algo	4.□	Algo	Bastante	Muy
		1.□	2.□	3.□		5.□	6.□	7.□
2	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.		Insatisfecho		Indiferente		Satisfecho	
		Muy	Bastante	Algo	4.□	Algo	Bastante	Muy
		1.□	2.□	3.□		5.□	6.□	7.□
3	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan		Insatisfecho		Indiferente		Satisfecho	
		Muy	Bastante	Algo	4.□	Algo	Bastante	Muy
		1.□	2.□	3.□		5.□	6.□	7.□
4	El salario que usted recibe.		Insatisfecho		Indiferente		Satisfecho	
		Muy	Bastante	Algo	4.□	Algo	Bastante	Muy
		1.□	2.□	3.□		5.□	6.□	7.□
5	Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.		Insatisfecho		Indiferente		Satisfecho	
		Muy	Bastante	Algo	4.□	Algo	Bastante	Muy
		1.□	2.□	3.□		5.□	6.□	7.□
6	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.		Insatisfecho		Indiferente		Satisfecho	
		Muy	Bastante	Algo	4.□	Algo	Bastante	Muy
		1.□	2.□	3.□		5.□	6.□	7.□

7	El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho
		Muy Insatisfecho Bastante Algo	4.□	Algo Bastante Muy Satisfecho
		1.□ 2.□ 3.□		5.□ 6.□ 7.□
8	La iluminación de su lugar de trabajo.	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho
		Muy Insatisfecho Bastante Algo	4.□	Algo Bastante Muy Satisfecho
		1.□ 2.□ 3.□		5.□ 6.□ 7.□
9	La ventilación de su lugar de trabajo.	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho
		Muy Insatisfecho Bastante Algo	4.□	Algo Bastante Muy Satisfecho
		1.□ 2.□ 3.□		5.□ 6.□ 7.□
10	La temperatura de su local de trabajo.	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho
		Muy Insatisfecho Bastante Algo	4.□	Algo Bastante Muy Satisfecho
		1.□ 2.□ 3.□		5.□ 6.□ 7.□
11	Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa.	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho
		Muy Insatisfecho Bastante Algo	4.□	Algo Bastante Muy Satisfecho
		1.□ 2.□ 3.□		5.□ 6.□ 7.□
12	Las oportunidades de promoción que tiene.	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho
		Muy Insatisfecho Bastante Algo	4.□	Algo Bastante Muy Satisfecho
		1.□ 2.□ 3.□		5.□ 6.□ 7.□
13	Las relaciones personales con sus superiores.	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho
		Muy Insatisfecho Bastante Algo	4.□	Algo Bastante Muy Satisfecho
		1.□ 2.□ 3.□		5.□ 6.□ 7.□
14	La supervisión que ejercen sobre usted.	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho
		Muy Insatisfecho Bastante Algo	4.□	Algo Bastante Muy Satisfecho
		1.□ 2.□ 3.□		5.□ 6.□ 7.□
15	La proximidad y frecuencia con que	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho

	es supervisado.	Muy	Bastante	Algo	4.□	Algo	Bastante	Muy
		1.□	2.□	3.□		5.□	6.□	7.□
16	La forma en que sus supervisores juzgan su tarea.		Insatisfecho		Indiferente		Satisfecho	
		Muy	Bastante	Algo	4.□	Algo	Bastante	Muy
		1.□	2.□	3.□		5.□	6.□	7.□

17	La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa.		Insatisfecho		Indiferente		Satisfecho	
		Muy	Bastante	Algo	4.□	Algo	Bastante	Muy
		1.□	2.□	3.□		5.□	6.□	7.□
18	El apoyo que recibe de sus superiores.		Insatisfecho		Indiferente		Satisfecho	
		Muy	Bastante	Algo	4.□	Algo	Bastante	Muy
		1.□	2.□	3.□		5.□	6.□	7.□
19	La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.		Insatisfecho		Indiferente		Satisfecho	
		Muy	Bastante	Algo	4.□	Algo	Bastante	Muy
		1.□	2.□	3.□		5.□	6.□	7.□
20	Su participación en las decisiones de su departamento o sección.		Insatisfecho		Indiferente		Satisfecho	
		Muy	Bastante	Algo	4.□	Algo	Bastante	Muy
		1.□	2.□	3.□		5.□	6.□	7.□
21	Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa.		Insatisfecho		Indiferente		Satisfecho	
		Muy	Bastante	Algo	4.□	Algo	Bastante	Muy
		1.□	2.□	3.□		5.□	6.□	7.□
22	El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.		Insatisfecho		Indiferente		Satisfecho	
		Muy	Bastante	Algo	4.□	Algo	Bastante	Muy
		1.□	2.□	3.□		5.□	6.□	7.□

23	La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.	Insatisfecho			Indiferente	Satisfecho		
		Muy	Bastante	Algo	4.□	Algo	Bastante	Muy
		1.□	2.□	3.□		5.□	6.□	7.□

**Anexo No.14. Procesamiento de la Encuesta de Satisfacción laboral de todos los trabajadores de la tienda La Ideal y El Progreso Cubano. Tabla de Frecuencia.**

**Resultados La Ideal**

**La satisfacción que le produce su trabajo por si mismo.**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	bastante insatisfecho	3	10,7	14,3	14,3
	Algo insatisfecho	9	32,1	42,9	57,1
	Algo satisfecho	4	14,3	19,0	76,2
	Bastante satisfecho	4	14,3	19,0	95,2
	Muy satisfecho	1	3,6	4,8	100,0
	Total	21	75,0	100,0	
Missing	System	7	25,0		
Total		28	100,0		

**Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	bastante insatisfecho	1	3,6	4,8	4,8
	Algo insatisfecho	11	39,3	52,4	57,1
	Algo satisfecho	2	7,1	9,5	66,7
	Bastante satisfecho	5	17,9	23,8	90,5
	Muy satisfecho	2	7,1	9,5	100,0
	Total	21	75,0	100,0	
Missing	System	7	25,0		
Total		28	100,0		

**Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan.**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muy insatisfecho	1	3,6	4,8	4,8
	bastante insatisfecho	1	3,6	4,8	9,5
	Algo insatisfecho	15	53,6	71,4	81,0
	Algo satisfecho	1	3,6	4,8	85,7
	Bastante satisfecho	3	10,7	14,3	100,0
	Total	21	75,0	100,0	
Missing	System	7	25,0		
Total		28	100,0		

**El salario que usted recibe.**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muy insatisfecho	3	10,7	14,3	14,3
	bastante insatisfecho	4	14,3	19,0	33,3
	Algo insatisfecho	12	42,9	57,1	90,5
	Algo satisfecho	2	7,1	9,5	100,0
	Total	21	75,0	100,0	
Missing	System	7	25,0		
Total		28	100,0		

**Los objetivos, metas y tasas de produccion que debe alcanzar.**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Algo insatisfecho	7	25,0	33,3	33,3
	Indiferente	3	10,7	14,3	47,6
	Algo satisfecho	6	21,4	28,6	76,2
	Bastante satisfecho	4	14,3	19,0	95,2
	Muy satisfecho	1	3,6	4,8	100,0
	Total	21	75,0	100,0	
Missing	System	7	25,0		
Total		28	100,0		

**La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Algo insatisfecho	9	32,1	42,9	42,9
	Indiferente	1	3,6	4,8	47,6
	Algo satisfecho	4	14,3	19,0	66,7
	Bastante satisfecho	4	14,3	19,0	85,7
	Muy satisfecho	3	10,7	14,3	100,0
	Total	21	75,0	100,0	
Missing	System	7	25,0		
Total		28	100,0		

**El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muy insatisfecho	1	3,6	4,8	4,8
	bastante insatisfecho	2	7,1	9,5	14,3
	Algo insatisfecho	7	25,0	33,3	47,6
	Algo satisfecho	3	10,7	14,3	61,9
	Bastante satisfecho	7	25,0	33,3	95,2
	Muy satisfecho	1	3,6	4,8	100,0
	Total	21	75,0	100,0	
Missing	System	7	25,0		
Total		28	100,0		

**La iluminación de su lugar de trabajo.**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	bastante insatisfecho	1	3,6	4,8	4,8
	Algo insatisfecho	1	3,6	4,8	9,5
	Algo satisfecho	5	17,9	23,8	33,3
	Bastante satisfecho	9	32,1	42,9	76,2
	Muy satisfecho	5	17,9	23,8	100,0
	Total	21	75,0	100,0	
Missing	System	7	25,0		
Total		28	100,0		

**La ventilación de su lugar de trabajo.**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muy insatisfecho	2	7,1	9,5	9,5
	bastante insatisfecho	3	10,7	14,3	23,8
	Algo insatisfecho	5	17,9	23,8	47,6
	Algo satisfecho	6	21,4	28,6	76,2
	Bastante satisfecho	3	10,7	14,3	90,5
	Muy satisfecho	2	7,1	9,5	100,0
	Total	21	75,0	100,0	
Missing	System	7	25,0		
Total		28	100,0		

**La temperatura de su local de trabajo.**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muy insatisfecho	3	10,7	14,3	14,3
	bastante insatisfecho	2	7,1	9,5	23,8
	Algo insatisfecho	4	14,3	19,0	42,9
	Algo satisfecho	7	25,0	33,3	76,2
	Bastante satisfecho	3	10,7	14,3	90,5
	Muy satisfecho	2	7,1	9,5	100,0
	Total	21	75,0	100,0	
Missing	System	7	25,0		
Total		28	100,0		

**Las oportunidades de formacion que le ofrece la empresa.**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muy insatisfecho	1	3,6	4,8	4,8
	bastante insatisfecho	2	7,1	9,5	14,3
	Algo insatisfecho	5	17,9	23,8	38,1
	Indiferente	2	7,1	9,5	47,6
	Algo satisfecho	5	17,9	23,8	71,4
	Bastante satisfecho	4	14,3	19,0	90,5
	Muy satisfecho	2	7,1	9,5	100,0
	Total	21	75,0	100,0	
Missing	System	7	25,0		
Total		28	100,0		

**Las oportunidades de promocion que tiene.**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muy insatisfecho	1	3,6	4,8	4,8
	bastante insatisfecho	1	3,6	4,8	9,5
	Algo insatisfecho	6	21,4	28,6	38,1
	Indiferente	5	17,9	23,8	61,9
	Algo satisfecho	2	7,1	9,5	71,4
	Bastante satisfecho	3	10,7	14,3	85,7
	Muy satisfecho	3	10,7	14,3	100,0
	Total	21	75,0	100,0	
Missing	System	7	25,0		
Total		28	100,0		

**Las relaciones personales con sus superiores.**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Algo insatisfecho	2	7,1	9,5	9,5
	Indiferente	2	7,1	9,5	19,0
	Algo satisfecho	10	35,7	47,6	66,7
	Bastante satisfecho	6	21,4	28,6	95,2
	Muy satisfecho	1	3,6	4,8	100,0
	Total	21	75,0	100,0	
Missing	System	7	25,0		
Total		28	100,0		

**La supervision que ejerce sobre usted.**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Algo insatisfecho	8	28,6	38,1	38,1
	Indiferente	4	14,3	19,0	57,1
	Algo satisfecho	1	3,6	4,8	61,9
	Bastante satisfecho	4	14,3	19,0	81,0
	Muy satisfecho	4	14,3	19,0	100,0
	Total	21	75,0	100,0	
Missing	System	7	25,0		
Total		28	100,0		

**La proximidad y frecuencia con que es supervisado.**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	bastante insatisfecho	1	3,6	4,8	4,8
	Algo insatisfecho	8	28,6	38,1	42,9
	Indiferente	2	7,1	9,5	52,4
	Algo satisfecho	2	7,1	9,5	61,9
	Bastante satisfecho	5	17,9	23,8	85,7
	Muy satisfecho	3	10,7	14,3	100,0
	Total	21	75,0	100,0	
Missing	System	7	25,0		
Total		28	100,0		

**La forma en que sus superiores juzgan su tarea.**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Algo insatisfecho	10	35,7	47,6	47,6
	Indiferente	1	3,6	4,8	52,4
	Algo satisfecho	3	10,7	14,3	66,7
	Bastante satisfecho	4	14,3	19,0	85,7
	Muy satisfecho	3	10,7	14,3	100,0
	Total	21	75,0	100,0	
Missing	System	7	25,0		
Total		28	100,0		

**La igualdad y justicia de trato que recibe de su empresa.**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	bastante insatisfecho	1	3,6	4,8	4,8
	Algo insatisfecho	10	35,7	47,6	52,4
	Indiferente	2	7,1	9,5	61,9
	Algo satisfecho	2	7,1	9,5	71,4
	Bastante satisfecho	4	14,3	19,0	90,5
	Muy satisfecho	2	7,1	9,5	100,0
	Total	21	75,0	100,0	
Missing	System	7	25,0		
Total		28	100,0		

**El apoyo que recibe de sus superiores.**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Algo insatisfecho	9	32,1	42,9	42,9
	Algo satisfecho	5	17,9	23,8	66,7
	Bastante satisfecho	4	14,3	19,0	85,7
	Muy satisfecho	3	10,7	14,3	100,0
	Total	21	75,0	100,0	
Missing	System	7	25,0		
Total		28	100,0		

**La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	bastante insatisfecho	1	3,6	4,8	4,8
	Algo insatisfecho	12	42,9	57,1	61,9
	Indiferente	1	3,6	4,8	66,7
	Algo satisfecho	6	21,4	28,6	95,2
	Bastante satisfecho	1	3,6	4,8	100,0
	Total	21	75,0	100,0	
Missing	System	7	25,0		
Total		28	100,0		

**Su participacion en las decisiones de su departamento o seccion.**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Algo insatisfecho	11	39,3	52,4	52,4
	Indiferente	3	10,7	14,3	66,7
	Algo satisfecho	5	17,9	23,8	90,5
	Bastante satisfecho	2	7,1	9,5	100,0
	Total	21	75,0	100,0	
Missing	System	7	25,0		
Total		28	100,0		

**Su participacion en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa.**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Algo insatisfecho	12	42,9	57,1	57,1
	Indiferente	1	3,6	4,8	61,9
	Algo satisfecho	7	25,0	33,3	95,2
	Bastante satisfecho	1	3,6	4,8	100,0
	Total	21	75,0	100,0	
Missing	System	7	25,0		
Total		28	100,0		

**El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muy insatisfecho	1	3,6	4,8	4,8
	Indiferente	2	7,1	9,5	14,3
	Algo satisfecho	9	32,1	42,9	57,1
	Bastante satisfecho	5	17,9	23,8	81,0
	Muy satisfecho	4	14,3	19,0	100,0
	Total	21	75,0	100,0	
Missing	System	7	25,0		
Total		28	100,0		

**La forma en que se da la negociacion en su forma sobre aspectos laborales.**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Indiferente	4	14,3	19,0	19,0
Algo satisfecho	10	35,7	47,6	66,7
Bastante satisfecho	5	17,9	23,8	90,5
Muy satisfecho	2	7,1	9,5	100,0
Total	21	75,0	100,0	
Missing System	7	25,0		
Total	28	100,0		

**Resultados el progreso Cubano**

**La satisfacción que le produce su trabajo por si mismo.**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid bastante insatisfecho	6	20,0	20,0	20,0
Algo insatisfecho	15	50,0	50,0	70,0
Algo satisfecho	4	13,3	13,3	83,3
Bastante satisfecho	5	16,7	16,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

**Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid bastante insatisfecho	5	16,7	16,7	16,7
Algo insatisfecho	16	53,3	53,3	70,0
Algo satisfecho	3	10,0	10,0	80,0
Bastante satisfecho	6	20,0	20,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

**Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan.**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Muy insatisfecho	1	3,3	3,3	3,3
bastante insatisfecho	1	3,3	3,3	6,7
Algo insatisfecho	23	76,7	76,7	83,3
Algo satisfecho	2	6,7	6,7	90,0
Bastante satisfecho	3	10,0	10,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

**El salario que usted recibe.**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muy insatisfecho	4	13,3	13,3	13,3
	bastante insatisfecho	4	13,3	13,3	26,7
	Algo insatisfecho	20	66,7	66,7	93,3
	Algo satisfecho	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Los objetivos, metas y tasas de produccion que debe alcanzar.**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	bastante insatisfecho	1	3,3	3,3	3,3
	Algo insatisfecho	7	23,3	23,3	26,7
	Indiferente	4	13,3	13,3	40,0
	Algo satisfecho	12	40,0	40,0	80,0
	Bastante satisfecho	6	20,0	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	bastante insatisfecho	3	10,0	10,0	10,0
	Algo insatisfecho	11	36,7	36,7	46,7
	Indiferente	2	6,7	6,7	53,3
	Algo satisfecho	5	16,7	16,7	70,0
	Bastante satisfecho	9	30,0	30,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**El entorno fisico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muy insatisfecho	1	3,3	3,3	3,3
	bastante insatisfecho	3	10,0	10,0	13,3
	Algo insatisfecho	15	50,0	50,0	63,3
	Algo satisfecho	3	10,0	10,0	73,3
	Bastante satisfecho	8	26,7	26,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**La iluminacion de su lugar de trabajo.**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	bastante insatisfecho	1	3,3	3,3	3,3
	Algo insatisfecho	2	6,7	6,7	10,0
	Algo satisfecho	5	16,7	16,7	26,7
	Bastante satisfecho	17	56,7	56,7	83,3
	Muy satisfecho	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**La ventilacion de su lugar de trabajo.**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muy insatisfecho	2	6,7	6,7	6,7
	bastante insatisfecho	3	10,0	10,0	16,7
	Algo insatisfecho	5	16,7	16,7	33,3
	Algo satisfecho	6	20,0	20,0	53,3
	Bastante satisfecho	10	33,3	33,3	86,7
	Muy satisfecho	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**La temperatura de su local de trabajo.**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muy insatisfecho	3	10,0	10,0	10,0
	bastante insatisfecho	2	6,7	6,7	16,7
	Algo insatisfecho	4	13,3	13,3	30,0
	Algo satisfecho	7	23,3	23,3	53,3
	Bastante satisfecho	9	30,0	30,0	83,3
	Muy satisfecho	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Las oportunidades de formacion que le ofrece la empresa.**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muy insatisfecho	1	3,3	3,3	3,3
	bastante insatisfecho	2	6,7	6,7	10,0
	Algo insatisfecho	6	20,0	20,0	30,0
	Indiferente	4	13,3	13,3	43,3
	Algo satisfecho	5	16,7	16,7	60,0
	Bastante satisfecho	7	23,3	23,3	83,3
	Muy satisfecho	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Las oportunidades de promocion que tiene.**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muy insatisfecho	1	3,3	3,3	3,3
	bastante insatisfecho	1	3,3	3,3	6,7
	Algo insatisfecho	7	23,3	23,3	30,0
	Indiferente	6	20,0	20,0	50,0
	Algo satisfecho	4	13,3	13,3	63,3
	Bastante satisfecho	5	16,7	16,7	80,0
	Muy satisfecho	6	20,0	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Las relaciones personales con sus superiores.**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Algo insatisfecho	4	13,3	13,3	13,3
	Indiferente	2	6,7	6,7	20,0
	Algo satisfecho	10	33,3	33,3	53,3
	Bastante satisfecho	10	33,3	33,3	86,7
	Muy satisfecho	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**La supervision que ejerce sobre usted.**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Algo insatisfecho	10	33,3	33,3	33,3
	Indiferente	4	13,3	13,3	46,7
	Algo satisfecho	1	3,3	3,3	50,0
	Bastante satisfecho	8	26,7	26,7	76,7
	Muy satisfecho	7	23,3	23,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**La proximidad y frecuencia con que es supervisado.**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	bastante insatisfecho	1	3,3	3,3	3,3
	Algo insatisfecho	9	30,0	30,0	33,3
	Indiferente	2	6,7	6,7	40,0
	Algo satisfecho	2	6,7	6,7	46,7
	Bastante satisfecho	10	33,3	33,3	80,0
	Muy satisfecho	6	20,0	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**La forma en que sus superiores juzgan su tarea.**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	bastante insatisfecho	1	3,3	3,3	3,3
	Algo insatisfecho	11	36,7	36,7	40,0
	Indiferente	1	3,3	3,3	43,3
	Algo satisfecho	6	20,0	20,0	63,3
	Bastante satisfecho	6	20,0	20,0	83,3
	Muy satisfecho	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**La igualdad y justicia de trato que recibe de su empresa.**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	bastante insatisfecho	1	3,3	3,3	3,3
	Algo insatisfecho	11	36,7	36,7	40,0
	Indiferente	2	6,7	6,7	46,7
	Algo satisfecho	4	13,3	13,3	60,0
	Bastante satisfecho	10	33,3	33,3	93,3
	Muy satisfecho	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**El apoyo que recibe de sus superiores.**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Algo insatisfecho	9	30,0	30,0	30,0
	Indiferente	1	3,3	3,3	33,3
	Algo satisfecho	6	20,0	20,0	53,3
	Bastante satisfecho	11	36,7	36,7	90,0
	Muy satisfecho	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	bastante insatisfecho	1	3,3	3,3	3,3
	Algo insatisfecho	12	40,0	40,0	43,3
	Indiferente	2	6,7	6,7	50,0
	Algo satisfecho	10	33,3	33,3	83,3
	Bastante satisfecho	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Su participacion en las decisiones de su departamento o seccion.**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Algo insatisfecho	11	36,7	36,7	36,7
Indiferente	3	10,0	10,0	46,7
Algo satisfecho	6	20,0	20,0	66,7
Bastante satisfecho	10	33,3	33,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

**Su participacion en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa.**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Algo insatisfecho	13	43,3	44,8	44,8
Indiferente	1	3,3	3,4	48,3
Algo satisfecho	8	26,7	27,6	75,9
Bastante satisfecho	7	23,3	24,1	100,0
Total	29	96,7	100,0	
Missing System	1	3,3		
Total	30	100,0		

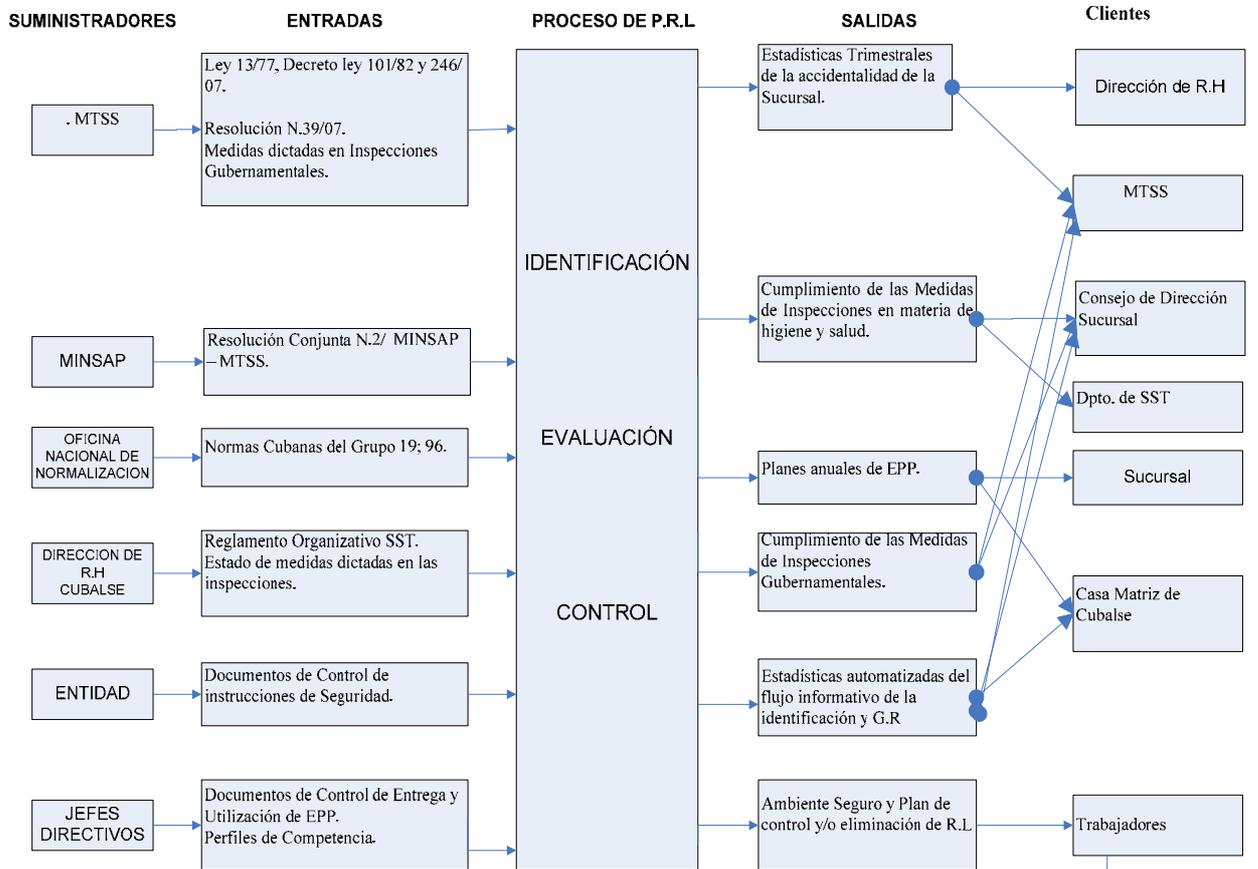
**El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Muy insatisfecho	1	3,3	3,3	3,3
Indiferente	2	6,7	6,7	10,0
Algo satisfecho	12	40,0	40,0	50,0
Bastante satisfecho	10	33,3	33,3	83,3
Muy satisfecho	5	16,7	16,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

**La forma en que se da la negociacion en su forma sobre aspectos laborales.**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Indiferente	4	13,3	13,3	13,3
Algo satisfecho	14	46,7	46,7	60,0
Bastante satisfecho	8	26,7	26,7	86,7
Muy satisfecho	4	13,3	13,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

**Anexo # 15: Mapa SIPOC del Proceso de Gestión de Riesgos Laborales en la sucursal Cubalse Cienfuegos.**



.Entrega de la información en tiempo, **Requerimientos** documentos con los datos requeridos y Modelos que cumplan con las normas vigentes.

**Anexo #16: Análisis de Modo y Efecto de Fallos. Fuente (elaboración propia)**

#	Identificación	Fallos	Efectos	Sev	Causas	Ocu	Control	Det	Rpn
1	.Analizar si los Medios de Trabajo existen en la cantidad y en condiciones de seguridad.	.Labor de los trabajadores sin las condiciones óptimas de seguridad.	.Mayor exposición a riesgos, ocasionand o la materializac ión del mismo.	5	.Descontrol de los mismos por los jefes directos.	2	.Inspección y auditoria de los medios de trabajo.	4	40
2	.Investigar si la determinación de los factores causales mediante la lista de chequeo es suficiente para el conocimiento y control de ellos.	.La lista no es suficiente para abarcar toda la información sobre el riesgo al que se exponen.	.No se logra identificar el factor de riesgo con claridad, lo que provoca su ocurrencia.	4	.Omisión de información de interés ya que esta técnica es insuficiente.	3	.Control sistemático por los jefes directos y en materia de implicados.	5	60
	<b>Evaluación</b>								
3	.Recopilar información sobre la manifestación de los riesgos históricamente.	.Interpretación errónea sobre la ocurrencia de los riesgos.	.Llevar a un criterio opuesto a lo que ocurre realmente.	3	.Información desactualiza da.	2	.Autocontrol.	5	30
4	.Determinar si	.Estimación	.Valoración		.Falta de		.Control		

	los métodos utilizados para la estimación de la probabilidad son los más adecuados.	errónea de la probabilidad.	incorrecta del riesgo.	<b>9</b>	información y el método de cálculo es ineficiente.	<b>1</b>	frecuente por la dirección y autocontrol.	<b>9</b>	<b>81</b>
	Aplicar una metodología de evolución de factores de riesgos laborales	Factores de riesgos laborales mal valorados	Ocurrencia de accidentes profesionales derivados del trabajo.	<b>10</b>	Ausencia de metodologías de evaluación.	<b>1</b>	.Control frecuente por la dirección y autocontrol.	<b>9</b>	<b>90</b>
<b>5</b>	.Analizar si el procedimiento para la estimación de las consecuencias es el correcto.	. Estimación errónea de las consecuencias.	.Provoca que varíe la magnitud de los daños al trabajador.	<b>10</b>	.Riesgos no controlados realmente.	<b>2</b>	.Autocontrol	<b>5</b>	<b>100</b>
	<b>Control</b>								
<b>6</b>	.Determinar si los trabajadores están concientes de los riesgos al que se exponen.	.El conocimiento de los riesgos potenciales por los trabajadores es parcial.	.Ambiente laboral inseguro.	<b>5</b>	.Poca información y capacitación a los trabajadores al no indicarle a los trabajadores los peligros	<b>3</b>	. Control periódico por los superiores y restantes partes interesadas.	<b>3</b>	<b>45</b>

					existentes y como evitarlos.				
<b>7</b>	.Verificar la existencia de una ficha de seguridad en la empresa por puestos de trabajo.	.No está confeccionado la ficha de seguridad.	.Descontrol de los riesgos en los puestos de trabajo.	<b>6</b>	.Falta de información y/o atención del especialista.	<b>6</b>	.Autocontrol y control periódico en materia de implicados.	<b>2</b>	<b>72</b>
<b>8</b>	.Chequear el cumplimiento de las medidas preventivas y acciones correctivas propuestas.	.Acciones y Medidas incumplidas.	.Incumplimiento de los planes dictados en la empresa, provocando el descontrol de los mismos.	<b>9</b>	.Información desactualizada y riesgos no controlados realmente.	<b>2</b>	.Control frecuente por los superiores.	<b>3</b>	<b>54</b>

**Anexo No. 17. Procesamiento del Cuestionario de evaluación de Factores de Riesgos Psicosociales en La Ideal y El Progreso Cubano de la Sucursal Cubalse Cienfuegos.**

**Tabla de Frecuencia.**

**Resultados. La Ideal**

**¿Existe, en general, un buen clima en el lugar de trabajo?**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	No	2	11,8	28,6	28,6
	Sí, a veces	5	29,4	71,4	100,0
	Total	7	41,2	100,0	
Missing	System	10	58,8		
Total		17	100,0		

**¿El trabajador recibe información suficiente sobre los resultados de su trabajo?**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Se le informa de la tarea a desempeñar (cantidad y calidad)	3	17,6	42,9	42,9
	Se le informa de los resultados alcanzados con relación a los objetivos que tiene asignados	2	11,8	28,6	71,4
	Se le informa de los objetivos alcanzados por la empresa	1	5,9	14,3	85,7
	Se le anima a participar en el establecimiento de metas	1	5,9	14,3	100,0
	Total	7	41,2	100,0	
Missing	System	10	58,8		
Total		17	100,0		

**¿El trabajador tiene la opción de cambiar de puesto y/o de tarea a lo largo de su jornada laboral?**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Se cambia de manera excepcional	1	5,9	14,3	14,3
	Sí, se rota entre compañeros de forma habitual	5	29,4	71,4	85,7
	Sí, se cambia según lo considera el trabajador	1	5,9	14,3	100,0
	Total	7	41,2	100,0	
Missing	System	10	58,8		
Total		17	100,0		

**Ante la incorporación de nuevas tecnologías, nueva maquinaria y/o nuevos métodos de trabajo ¿se instruye al trabajador para adaptarlo a esas nuevas situaciones?**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	No	1	5,9	14,3	14,3
	Sí, oralmente	2	11,8	28,6	42,9
	Sí, por escrito	4	23,5	57,1	100,0
	Total	7	41,2	100,0	
Missing	System	10	58,8		
Total		17	100,0		

**¿Qué tipo de relaciones son las habituales en la empresa?**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Relaciones personales positivas, sin relaciones de colaboración	1	5,9	14,3	14,3
	Relaciones sólo de colaboración para el trabajo	4	23,5	57,1	71,4
	Ni relaciones personales, ni colaboración para el trabajo	2	11,8	28,6	100,0
	Total	7	41,2	100,0	
Missing	System	10	58,8		
Total		17	100,0		

**De los problemas que existen en un departamento, sección ... ¿está siendo culpada alguna persona en concreto?**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sí	5	29,4	71,4	71,4
	No	2	11,8	28,6	100,0
	Total	7	41,2	100,0	
Missing	System	10	58,8		
Total		17	100,0		

**¿Han aumentado las bajas de origen psicológico de larga duración en la plantilla?**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sí	3	17,6	42,9	42,9
	No	4	23,5	57,1	100,0
	Total	7	41,2	100,0	
Missing	System	10	58,8		
Total		17	100,0		

**¿Hay alguna persona que está siendo aislada, ignorada o excluida del grupo en virtud de características físicas o personales?**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	No	7	41,2	100,0	100,0
Missing	System	10	58,8		
Total		17	100,0		

**¿Se facilitan las instrucciones precisas a los trabajadores sobre el modo correcto y seguro de realizar las tareas?**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	No	1	5,9	14,3	14,3
	Sí, de forma oral	2	11,8	28,6	42,9
	Sí, de forma escrita (instrucciones)	1	5,9	14,3	57,1
	Sí, de forma oral y escrita	3	17,6	42,9	100,0
	Total	7	41,2	100,0	
Missing	System	10	58,8		
Total		17	100,0		

**¿El trabajador tiene la posibilidad de hablar durante la realización de su tarea?**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	No, por la ubicación del trabajador	3	17,6	42,9	42,9
	No, por el ruido	1	5,9	14,3	57,1
	No, por otros motivos	2	11,8	28,6	85,7
	Sí, algunas palabras	1	5,9	14,3	100,0
	Total	7	41,2	100,0	
Missing	System	10	58,8		
Total		17	100,0		

**¿Han recibido los mandos intermedios formación para el desempeño de sus funciones?**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sí, aunque no ha habido cambios significativos en el estilo de mando	1	5,9	14,3	14,3
	Sí, algunos mandos han modificado sus estilos significativamente	2	11,8	28,6	42,9
	Sí, la mayoría ha modificado su estilo de mando	4	23,5	57,1	100,0
	Total	7	41,2	100,0	
Missing	System	10	58,8		
Total		17	100,0		

**¿Existe la posibilidad de organizar el trabajo en equipo?**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	No	1	5,9	14,3	14,3
	Sí, cuando la tarea se lo permite	3	17,6	42,9	57,1
	Sí, en función del tiempo disponible	3	17,6	42,9	100,0
	Total	7	41,2	100,0	
Missing	System	10	58,8		
Total		17	100,0		

**¿El trabajador controla el resultado de su trabajo y puede corregir los errores cometidos o defectos?**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	No	4	23,5	57,1	57,1
	Sí, ocasionalmente	2	11,8	28,6	85,7
	Sí, habitualmente	1	5,9	14,3	100,0
	Total	7	41,2	100,0	
Missing	System	10	58,8		
Total		17	100,0		

**¿Se organizan, de forma espontánea, eventos en los que participa la mayoría de la plantilla?**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	No	1	5,9	14,3	14,3
	Sí, una o dos veces al año	3	17,6	42,9	57,1
	Sí, varias veces al año, según surja el motivo	3	17,6	42,9	100,0
	Total	7	41,2	100,0	
Missing	System	10	58,8		
Total		17	100,0		

**¿El trabajador puede detener el trabajo o ausentarse de su puesto?**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	No, por el proceso productivo	6	35,3	85,7	85,7
	No, por otros motivos	1	5,9	14,3	100,0
	Total	7	41,2	100,0	
Missing	System	10	58,8		
Total		17	100,0		

**¿El trabajador tiene libertad para decidir cómo hacer su propio trabajo?**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	No	3	17,6	42,9	42,9
	Sí, ocasionalmente	3	17,6	42,9	85,7
	Sí, cuando la tarea se lo permite	1	5,9	14,3	100,0
	Total	7	41,2	100,0	
Missing	System	10	58,8		
Total		17	100,0		

**¿Existe un procedimiento de atención a las posibles sugerencias y/o reclamaciones planteadas por los trabajadores?**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	No, no existe	1	5,9	14,3	14,3
	Sí, aunque en la práctica no se utiliza	2	11,8	28,6	42,9
	Sí, se utiliza ocasionalmente	2	11,8	28,6	71,4
	Sí, se utiliza habitualmente	2	11,8	28,6	100,0
	Total	7	41,2	100,0	
Missing	System	10	58,8		
Total		17	100,0		

**¿El trabajador tiene la posibilidad de ejercer el control sobre su ritmo de trabajo?**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	No	2	11,8	28,6	28,6
	Sí, habitualmente	4	23,5	57,1	85,7
	Sí, puede adelantar trabajo para luego tener más tiempo de descanso	1	5,9	14,3	100,0
	Total	7	41,2	100,0	
Missing	System	10	58,8		
Total		17	100,0		

**¿El trabajador dispone de la información y de los medios necesarios (equipo, herramientas, etc.) para realizar su tarea?**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	No	2	11,8	28,6	28,6
	Sí, algunas veces	1	5,9	14,3	42,9
	Sí, habitualmente	2	11,8	28,6	71,4
	Sí, siempre	2	11,8	28,6	100,0
Total		7	41,2	100,0	
Missing	System	10	58,8		
Total		17	100,0		

**Ante la incorporación de nuevos trabajadores, ¿se les informa de los riesgos generales y específicos del puesto?**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	No	2	11,8	28,6	28,6
	Sí, oralmente	1	5,9	14,3	42,9
	Sí, por escrito	4	23,5	57,1	100,0
	Total	7	41,2	100,0	
Missing	System	10	58,8		
Total		17	100,0		

**¿Cuando el trabajador necesita ayuda y/o tiene cualquier duda acude a:**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Una persona asignada	3	17,6	42,9	42,9
	Un encargado y/o jefe superior	2	11,8	28,6	71,4
	No tiene esa opción por cualquier motivo	2	11,8	28,6	100,0
	Total	7	41,2	100,0	
Missing	System	10	58,8		
Total		17	100,0		

**Las situaciones de conflictividad entre trabajadores, ¿se intentan solucionar de manera abierta y clara?**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sí, por medio de la intervención del mando	4	23,5	57,1	57,1
	Sí, entre todos los afectados	2	11,8	28,6	85,7
	Sí, mediante otros procedimientos	1	5,9	14,3	100,0
	Total	7	41,2	100,0	
Missing	System	10	58,8		
Total		17	100,0		

**¿Pueden los trabajadores elegir sus días de vacaciones?**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	No, la empresa cierra por vacaciones en periodos fijos	1	5,9	14,3	14,3
	No, la empresa distribuye periodos vacacionales, sin tener en cuenta las necesidades de los trabajadores	1	5,9	14,3	28,6
	Sí, la empresa concede o no a demanda del trabajador	2	11,8	28,6	57,1
	Sí, los trabajadores se organizan entre ellos, teniendo en cuenta la continuidad de la actividad	3	17,6	42,9	100,0
	Total	7	41,2	100,0	
Missing	System	10	58,8		
Total		17	100,0		

**¿El trabajador interviene y/o corrige los incidentes en su puesto de trabajo (equipo, máquina, etc.)?**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	No, es función del mando superior o persona encargada	2	11,8	28,6	28,6
	Sí, sólo incidentes menores	4	23,5	57,1	85,7
	Sí, cualquier incidente	1	5,9	14,3	100,0
	Total	7	41,2	100,0	
Missing	System	10	58,8		
Total		17	100,0		

**¿El trabajador tiene posibilidad de realizar pausas dependiendo del esfuerzo (físico y/o mental) requerido por la actividad?**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	No, por la continuidad del proceso	3	17,6	42,9	42,9
	No, por otras causas	2	11,8	28,6	71,4
	Sí, las establecidas	2	11,8	28,6	100,0
	Total	7	41,2	100,0	
Missing	System	10	58,8		
Total		17	100,0		

**¿Se utilizan medios formales para transmitir informaciones y comunicaciones a los trabajadores?**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Charlas, asambleas	3	17,6	42,9	42,9
	Comunicados escritos	1	5,9	14,3	57,1
	Sí, medios orales y escritos	3	17,6	42,9	100,0
	Total	7	41,2	100,0	
Missing	System	10	58,8		
Total		17	100,0		

**En términos generales, ¿el ambiente de trabajo posibilita relaciones amistosas?**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	No	1	5,9	14,3	14,3
	Sí, a veces	2	11,8	28,6	42,9
	Sí, habitualmente	1	5,9	14,3	57,1
	Sí, siempre	3	17,6	42,9	100,0
	Total	7	41,2	100,0	
Missing	System	10	58,8		
Total		17	100,0		

**La actuación del mando intermedio respecto a sus subordinados es:**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Colabora con el trabajador en la consecución de fines	7	41,2	100,0	100,0
Missing	System	10	58,8		
Total		17	100,0		

**¿Se recuperan los retrasos?**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	No	3	17,6	42,9	42,9
	Sí, incrementando el ritmo de trabajo	2	11,8	28,6	71,4
	Sí, alargando la jornada	2	11,8	28,6	100,0
	Total	7	41,2	100,0	
Missing	System	10	58,8		
Total		17	100,0		

**¿Cuál es el criterio de retribución al trabajador?**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Salario por hora (fijo)	7	41,2	100,0	100,0
Missing	System	10	58,8		
Total		17	100,0		

**Resultados del Progreso Cubano**

**¿El trabajador tiene libertad para decidir cómo hacer su propio trabajo?**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	No	2	11,8	22,2	22,2
	Sí, ocasionalmente	2	11,8	22,2	44,4
	Sí, cuando la tarea se lo permite	3	17,6	33,3	77,8
	Sí, es la práctica habitual	2	11,8	22,2	100,0
	Total	9	52,9	100,0	
Missing	System	8	47,1		
Total		17	100,0		

**¿Existe un procedimiento de atención a las posibles sugerencias y/o reclamaciones planteadas por los trabajadores?**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sí, aunque en la práctica no se utiliza	5	29,4	55,6	55,6
	Sí, se utiliza ocasionalmente	3	17,6	33,3	88,9
	Sí, se utiliza habitualmente	1	5,9	11,1	100,0
	Total	9	52,9	100,0	
Missing	System	8	47,1		
Total		17	100,0		

**¿El trabajador tiene la posibilidad de ejercer el control sobre su ritmo de trabajo?**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	No	2	11,8	22,2	22,2
	Sí, ocasionalmente	3	17,6	33,3	55,6
	Sí, habitualmente	4	23,5	44,4	100,0
	Total	9	52,9	100,0	
Missing	System	8	47,1		
Total		17	100,0		

**¿El trabajador dispone de la información y de los medios necesarios (equipo, herramientas, etc.) para realizar su tarea?**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sí, algunas veces	6	35,3	66,7	66,7
	Sí, habitualmente	1	5,9	11,1	77,8
	Sí, siempre	2	11,8	22,2	100,0
	Total	9	52,9	100,0	
Missing	System	8	47,1		
Total		17	100,0		

**Ante la incorporación de nuevos trabajadores, ¿se les informa de los riesgos generales y específicos del puesto?**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	No	1	5,9	11,1	11,1
	Sí, oralmente	5	29,4	55,6	66,7
	Sí, por escrito	1	5,9	11,1	77,8
	Sí, por escrito y oralmente	2	11,8	22,2	100,0
	Total	9	52,9	100,0	
Missing	System	8	47,1		
Total		17	100,0		

**¿Cuando el trabajador necesita ayuda y/o tiene cualquier duda acude a:**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Una persona asignada	4	23,5	44,4	44,4
	Un encargado y/o jefe superior	5	29,4	55,6	100,0
	Total	9	52,9	100,0	
Missing	System	8	47,1		
Total		17	100,0		

**Las situaciones de conflictividad entre trabajadores, ¿se intentan solucionar de manera abierta y clara?**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	No	3	17,6	33,3	33,3
	Sí, por medio de la intervención del mando	3	17,6	33,3	66,7
	Sí, entre todos los afectados	3	17,6	33,3	100,0
	Total	9	52,9	100,0	
Missing	System	8	47,1		
Total		17	100,0		

**¿Pueden los trabajadores elegir sus días de vacaciones?**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	No, la empresa distribuye periodos vacacionales, sin tener en cuenta las necesidades de los trabajadores	4	23,5	44,4	44,4
	Sí, la empresa concede o no a demanda del trabajador	2	11,8	22,2	66,7
	Sí, los trabajadores se organizan entre ellos, teniendo en cuenta la continuidad de la actividad	3	17,6	33,3	100,0
	Total	9	52,9	100,0	
Missing	System	8	47,1		
Total		17	100,0		

**¿El trabajador interviene y/o corrige los incidentes en su puesto de trabajo (equipo, máquina, etc.)?**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sí, sólo incidentes menores	2	11,8	22,2	22,2
	Sí, cualquier incidente	7	41,2	77,8	100,0
	Total	9	52,9	100,0	
Missing	System	8	47,1		
Total		17	100,0		

**¿El trabajador tiene posibilidad de realizar pausas dependiendo del esfuerzo (físico y/o mental) requerido por la actividad?**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	No, por otras causas	3	17,6	33,3	33,3
	Sí, las establecidas	3	17,6	33,3	66,7
	Sí, según necesidades	3	17,6	33,3	100,0
	Total	9	52,9	100,0	
Missing	System	8	47,1		
Total		17	100,0		

**¿Se utilizan medios formales para transmitir informaciones y comunicaciones a los trabajadores?**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	No	3	17,6	33,3	33,3
	Charlas, asambleas	5	29,4	55,6	88,9
	Sí, medios orales y escritos	1	5,9	11,1	100,0
	Total	9	52,9	100,0	
Missing	System	8	47,1		
Total		17	100,0		

**En términos generales, ¿el ambiente de trabajo posibilita relaciones amistosas?**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	No	1	5,9	11,1	11,1
	Sí, a veces	3	17,6	33,3	44,4
	Sí, habitualmente	4	23,5	44,4	88,9
	Sí, siempre	1	5,9	11,1	100,0
	Total	9	52,9	100,0	
Missing	System	8	47,1		
Total		17	100,0		

**La actuación del mando intermedio respecto a sus subordinados es:**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Únicamente marca los objetivos individuales a alcanzar por el trabajador	1	5,9	11,1	11,1
	Colabora con el trabajador en la consecución de fines	6	35,3	66,7	77,8
	Fomenta la consecución de objetivos en equipo	2	11,8	22,2	100,0
	Total	9	52,9	100,0	
Missing	System	8	47,1		
Total		17	100,0		

**¿Se recuperan los retrasos?**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	No	9	52,9	100,0	100,0
Missing	System	8	47,1		
Total		17	100,0		

**¿Cuál es el criterio de retribución al trabajador?**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Salario por hora (fijo)	9	52,9	100,0	100,0
Missing	System	8	47,1		
Total		17	100,0		

**¿Se facilitan las instrucciones precisas a los trabajadores sobre el modo correcto y seguro de realizar las tareas?**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sí, de forma oral	3	17,6	33,3	33,3
	Sí, de forma escrita (instrucciones)	3	17,6	33,3	66,7
	Sí, de forma oral y escrita	3	17,6	33,3	100,0
	Total	9	52,9	100,0	
Missing	System	8	47,1		
Total		17	100,0		

**¿El trabajador tiene la posibilidad de hablar durante la realización de su tarea?**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	No, por el ruido	1	5,9	11,1	11,1
	No, por otros motivos	3	17,6	33,3	44,4
	Sí, algunas palabras	1	5,9	11,1	55,6
	Sí, conversaciones más largas	4	23,5	44,4	100,0
	Total	9	52,9	100,0	
Missing	System	8	47,1		
Total		17	100,0		

**¿Han recibido los mandos intermedios formación para el desempeño de sus funciones?**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	No	1	5,9	11,1	11,1
	Sí, aunque no ha habido cambios significativos en el estilo de mando	3	17,6	33,3	44,4
	Sí, algunos mandos han modificado sus estilos significativamente	3	17,6	33,3	77,8
	Sí, la mayoría ha modificado su estilo de mando	2	11,8	22,2	100,0
	Total	9	52,9	100,0	
Missing	System	8	47,1		
Total		17	100,0		

**¿Existe la posibilidad de organizar el trabajo en equipo?**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sí, cuando la tarea se lo permite	4	23,5	44,4	44,4
	Sí, en función del tiempo disponible	4	23,5	44,4	88,9
	Sí, siempre se hace en equipo	1	5,9	11,1	100,0
	Total	9	52,9	100,0	
Missing	System	8	47,1		
Total		17	100,0		

**¿El trabajador controla el resultado de su trabajo y puede corregir los errores cometidos o defectos?**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sí, ocasionalmente	5	29,4	55,6	55,6
	Sí, habitualmente	3	17,6	33,3	88,9
	Sí, cualquier error	1	5,9	11,1	100,0
	Total	9	52,9	100,0	
Missing	System	8	47,1		
Total		17	100,0		

**¿Se organizan, de forma espontánea, eventos en los que participa la mayoría de la plantilla?**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sí, una o dos veces al año	7	41,2	77,8	77,8
	Sí, varias veces al año, según surja el motivo	2	11,8	22,2	100,0
	Total	9	52,9	100,0	
Missing	System	8	47,1		
Total		17	100,0		

**¿El trabajador puede detener el trabajo o ausentarse de su puesto?**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	No, por el proceso productivo	1	5,9	11,1	11,1
	No, por otros motivos	3	17,6	33,3	44,4
	Sí, con un sustituto	4	23,5	44,4	88,9
	Sí, sin que nadie le sustituya	1	5,9	11,1	100,0
	Total	9	52,9	100,0	
Missing	System	8	47,1		
Total		17	100,0		

**¿Existe, en general, un buen clima en el lugar de trabajo?**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	No	1	5,9	11,1	11,1
	Sí, a veces	4	23,5	44,4	55,6
	Sí, habitualmente	3	17,6	33,3	88,9
	Sí, siempre	1	5,9	11,1	100,0
	Total	9	52,9	100,0	
Missing	System	8	47,1		
Total		17	100,0		

**¿El trabajador recibe información suficiente sobre los resultados de su trabajo?**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Se le informa de la tarea a desempeñar (cantidad y calidad)	2	11,8	22,2	22,2
	Se le informa de los resultados alcanzados con relación a los objetivos que tiene asignados	4	23,5	44,4	66,7
	Se le informa de los objetivos alcanzados por la empresa	2	11,8	22,2	88,9
	Se le anima a participar en el establecimiento de metas	1	5,9	11,1	100,0
	Total	9	52,9	100,0	
Missing	System	8	47,1		
Total		17	100,0		

**El trabajador tiene la opción de cambiar de puesto y/o de tarea a lo largo de su jornada laboral?**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	No	3	17,6	33,3	33,3
	Se cambia de manera excepcional	2	11,8	22,2	55,6
	Sí, se rota entre compañeros de forma habitual	4	23,5	44,4	100,0
	Total	9	52,9	100,0	
Missing	System	8	47,1		
Total		17	100,0		

**Ante la incorporación de nuevas tecnologías, nueva maquinaria y/o nuevos métodos de trabajo ¿se instruye al trabajador para adaptarlo a esas nuevas situaciones?**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sí, oralmente	6	35,3	66,7	66,7
	Sí, oralmente y por escrito	3	17,6	33,3	100,0
	Total	9	52,9	100,0	
Missing	System	8	47,1		
Total		17	100,0		

**¿Qué tipo de relaciones son las habituales en la empresa?**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Relaciones de colaboración para el trabajo y relaciones personales positivas	5	29,4	55,6	55,6
	Relaciones personales positivas, sin relaciones de colaboración	1	5,9	11,1	66,7
	Relaciones sólo de colaboración para el trabajo	3	17,6	33,3	100,0
	Total	9	52,9	100,0	
Missing	System	8	47,1		
Total		17	100,0		

**De los problemas que existen en un departamento, sección ... ¿está siendo culpada alguna persona en concreto?**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sí	8	47,1	88,9	88,9
	No	1	5,9	11,1	100,0
	Total	9	52,9	100,0	
Missing	System	8	47,1		
Total		17	100,0		

**¿Han aumentado las bajas de origen psicológico de larga duración en la plantilla?**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid sí	1	5,9	11,1	11,1
No	8	47,1	88,9	100,0
Total	9	52,9	100,0	
Missing System	8	47,1		
Total	17	100,0		

**¿Hay alguna persona que está siendo aislada, ignorada o excluida del grupo en virtud de características físicas o personales?**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid No	9	52,9	100,0	100,0
Missing System	8	47,1		
Total	17	100,0		

**Anexo No. 18. Resultado del Procedimiento de la Encuesta de Riesgos Psicosociales de La Ideal y El Progreso Cubano.**

Unidad de Negocio El Progreso Cubano.

	Media	Moda
¿El trabajador tiene libertad para decidir como hacer su propio trabajo?	3,00	3
¿Existe un procedimiento de atención a las posibles surgencias y/o reclamaciones planteadas por los trabajadores?	3,00	2*
¿El trabajador tiene la posibilidad de ejercer el control sobre su ritmo de trabajo?	2,00	3
¿El trabajador dispone de la información y de los medios necesarios (equipo, herramientas, etc.) para realizar su tarea?	4,00	4
Ante de la incorporación de nuevos trabajadores, ¿se les informa de los riesgos generales y específicos del puesto?	3,00	2*
Cuando el trabajador necesita ayuda y/o tiene cualquier duda acude a	3,00	2
Las situaciones de conflictividad entre trabajadores, ¿se intentan solucionar de manera abierta y clara?	3,00	3
¿Pueden los trabajadores elegir sus días de vacaciones?	2,00	2
¿El trabajador interviene y/o corrige los incidentes en su puesto de trabajo (equipo, maquina, etc.)?	2,00	2
¿El trabajador tiene posibilidad de realizar pausas dependiendo del esfuerzo (físico y/o mental) requerido por la actividad?	3,00	2*
¿Se utilizan medios formales para transmitir informaciones y comunicaciones a los trabajadores?	2,00	2
En términos generales, ¿el ambiente de trabajo posibilita relaciones amistosas?	3,00	4
La actuación del mando intermedio respecto a sus subordinados es	2,00	2
¿Se recuperan los retrasos?	1,00	1
¿Cuál es el criterio de retribución al trabajador?	1,00	1
¿Se facilitan las instrucciones precisas a los trabajadores sobre el modo correcto y seguro de realizar las tareas?	4,00	4
¿El trabajador tiene la posibilidad de hablar durante la realización de su tarea?	4,00	4
¿Han recibido los mandos intermedios formación para el desempeño de sus funciones?	3,00	2*

¿Existe la posibilidad de organizar el trabajo en equipo?	4,00	4
¿El trabajador controla el resultado de su trabajo y puede corregir los errores cometidos o defectos?	4,00	4
¿Se organizan de forma espontánea, eventos en los que participa la mayoría de la plantilla?	2,00	2
¿El trabajador puede detener el trabajo o ausentarse de su puesto?	3,00	3
¿Existe, en general, un buen clima en el lugar de trabajo?	2,00	2
¿El trabajador recibe información suficiente sobre los resultados de su trabajo?	2,00	2
¿El trabajador tiene la opción de cambiar de puesto y/o de tarea a lo largo de su jornada laboral?	2,00	3
Ante la incorporación de nuevas tecnología, nueva maquinaria y/o nuevos método de trabajo ¿se instruye al trabajador para adaptarlo a esas nuevas situaciones?	2,00	2
¿Qué tipo de relaciones son las habituales en la empresa?	1,00	1
De los problemas que existen en un departamento, sección... ¿está siendo culpada alguna persona en concreto?	1,00	1
¿Han aumentado las bajas de origen psicológico de larga duración en la plantilla?	2,00	2
¿Hay alguna persona que está siendo aislado, ignorada o excluida de grupo en virtud de características físicas o personales?	2,00	2

- 
- La moda 1 hasta 5 de los resultados corresponden a las letras de A hasta E de la encuesta de Riesgos Psicosociales.
  - \* significa en los resultados que existen varias modas. Se mostrará el menor de los valores.
- Unidad de Negocio Progreso Cubano
- 

## **Anexo No. 19. Evaluación de los Resultados de los Factores de Riesgos Psicosociales - Identificación de Situación de Riesgos.**

---

### **La Ideal**

Participación, Implicación, Responsabilidad			Formación, Información, Comunicación			Gestión del Tiempo			Cohesión de Grupo		
Preg.	Opción	Valor	Preg.	Opción	Valor	Preg.	Opción	Valor	Preg.	Opción	Valor
1	A	5	4	A	5	3	C	1	6	B	1
2	B	5	5	C	3	8	D	0	7	B	3
9	B	3	11	B	3	10	A	5	12	D	0
13	B	2	16	D	0	14	A	0	21	B	2
18	D	0	17	A	5	15	A	0	23	A	5
19	B	3	24	A	5	22	A	5	27	C	3
20	A	5	26	C	3	Puntuación 11			Puntuación 14		
25	C	1				<i>Inadecuado</i>			<i>Inadecuado</i>		
Puntuación 24			Puntuación 24			<b>Mobbing</b>					
<i>Muy Inadecuado</i>			<i>Muy Inadecuado</i>								

Preg.	Opción	Valor
28	A	1
29	B	0
30	B	0
Puntuación		1

**El Progreso Cubano**

<b>Participación, Implicación, Responsabilidad</b>			<b>Formación, Información, Comunicación</b>			<b>Gestión del Tiempo</b>			<b>Cohesión de Grupo</b>		
Preg.	Opción	Valor	Preg.	Opción	Valor	Preg.	Opción	Valor	Preg.	Opción	Valor
1	C	3	4	D	0	3	C	1	6	B	1
2	B	5	5	B	3	8	B	4	7	C	0
9	B	3	11	B	3	10	B	5	12	D	0
13	B	2	16	D	0	14	A	0	21	C	0
18	B	5	17	D	2	15	A	0	23	B	3
19	D	0	24	B	2	22	C	3	27	A	0
20	D	0	26	B	3	<b>Puntuación 13</b>		<b>Puntuación 3</b>			
25	C	1				<i>Inadecuado</i>		<i>Muy Adecuado</i>			
<b>Puntuación 19</b>			<b>Puntuación 13</b>								
<i>Inadecuado</i>			<i>Inadecuado</i>			<b>Mobbing</b>					

Preg.	Opción	Valor
28	A	1
29	B	0
30	B	0
<b>Puntuación</b>		<b>2</b>

**Anexo No. 20 Análisis de los Resultados de los Factores de Riesgos Psicosociales - Identificación de Situación de Riesgos. [Fuente: Elaboración Propia].**

<p><b>Sucursal Cubalse Cienfuegos</b></p>	<p><b>Las Variables Analizados</b></p>	<p><b>Las Sub- Variables/Preguntas que se calificas como negativas según la moda</b></p>
<p><b>Unidad de Negocio La Ideal.</b></p>	<p>Participación, Implicación, Responsabilidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Libertad para decidir como hacer su trabajo.</li> <li>- Procedimiento de atención a las sugerencias y reclamaciones de los trabajadores.</li> <li>- Intervención o corrige los incidentes en su puesto de trabajo.</li> <li>- Posibilidad de organizar el trabajo en equipo.</li> <li>- Control del resultado de su trabajo y corrección de los errores cometidos o defectos.</li> </ul>
	<p>Formación, Información, Comunicación</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Información de los medios necesarios para realizar su trabajo.</li> <li>-No información de los riesgos generales y específicos del puesto.</li> <li>-Medios formales para transmitir informaciones a los trabajadores.</li> <li>- Posibilidad de hablar durante la realización de la tarea.</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Información sobre los resultados de la tarea.</li> <li>-Ante la incorporación de nuevas tecnologías, nueva maquinaria y/o nuevos métodos de trabajo, no se instruye al trabajador para adaptarlo a esas nuevas tecnologías.</li> </ul>
	<p>Gestión del Tiempo</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Posibilidad de realizar pausas dependiendo del esfuerzo físico y mental requerido por la actividad.</li> <li>-El trabajador no puede detener el trabajo o ausentarse del trabajo.</li> </ul>
	<p>Cohesión de Grupo</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Las situaciones de conflictividad entre trabajadores no se intentan solucionar de manera abierta y clara.</li> <li>-No existe en general un buen clima de trabajo.</li> <li>-Las relaciones habituales en la empresa solo son de colaboración para el trabajo.</li> <li>-De los problemas que existen en el departamento o sección, si esta siendo culpada alguna persona en concreto.</li> </ul>

<b>Unidad de Negocio El Progreso Cubano.</b>	Participación, Implicación, Responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Libertad para decidir como hacer su trabajo.</li> <li>- Procedimiento de atención a las sugerencias y reclamaciones de los trabajadores.</li> <li>- Intervención o corrige los incidentes en su puesto de trabajo.</li> <li>-Recibe los mandos intermedios formación para el desempeño de su tarea.</li> </ul>
	Formación, Información, Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>-No información de los riesgos generales y específicos del puesto.</li> <li>-Medios formales para transmitir informaciones a los trabajadores.</li> <li>-Ante la incorporación de nuevas tecnologías, nueva maquinaria y/o nuevos métodos de trabajo, no se instruye al trabajador para adaptarlo a esas nuevas tecnologías.</li> </ul>
	Gestión del Tiempo	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Elegir sus días de vacaciones</li> <li>- Posibilidad de realizar pausas dependiendo del</li> </ul>

		<p>esfuerzo físico y mental requerido por la actividad.</p> <p>-El trabajador no puede detener el trabajo o ausentarse del trabajo.</p>
	Cohesión de Grupo	<p>-No existe en general un buen clima de trabajo.</p> <p>-De los problemas que existen en el departamento o sección, si esta siendo culpada alguna persona en concreto.</p>

**Anexo No. 21. Procesamiento de la Encuesta de Identificación de Estresores y Manifestaciones Orgánicas de La Ideal y El Progreso Cubano de la Sucursal Cubalse Cienfuegos .Tabla de Frecuencia.**

## Resultados de la Ideal

**Su edad se encuentra entre los siguientes rangos:**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 20<40 años	13	61,9	61,9	61,9
40<60 años	8	38,1	38,1	100,0
Total	21	100,0	100,0	

**Su sexo es:**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Femenino	17	81,0	81,0	81,0
Masculino	4	19,0	19,0	100,0
Total	21	100,0	100,0	

**Su ocupación es:**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cajero dependiente	7	33,3	33,3	33,3
Jefe de piso	1	4,8	4,8	38,1
Almaceneros	2	9,5	9,5	47,6
Portero	1	4,8	4,8	52,4
Cajero Central	1	4,8	4,8	57,1
Contadores	2	9,5	9,5	66,7
Tecnico de gestion comercial	1	4,8	4,8	71,4
Auxiliar General de servicio	1	4,8	4,8	76,2
Encargados del punto de venta	4	19,0	19,0	95,2
Gerente	1	4,8	4,8	100,0
Total	21	100,0	100,0	

**Su estado civil es:**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Casado	5	23,8	23,8	23,8
Viudo	2	9,5	9,5	33,3
Soltero	5	23,8	23,8	57,1
Unión libre	9	42,9	42,9	100,0
Total	21	100,0	100,0	

**¿Tienes idea general de lo que es el estrés?**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Si	20	95,2	95,2	95,2
	No	1	4,8	4,8	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

**¿Considera que el estrés le afecta en la actualidad?**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Si	13	61,9	61,9	61,9
	No	8	38,1	38,1	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

**Conflictos con superiores**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Mucho	10	47,6	47,6	47,6
	Poco	2	9,5	9,5	57,1
	Nada	9	42,9	42,9	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

**Conflictos con subalternos**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Poco	9	42,9	42,9	42,9
	Nada	12	57,1	57,1	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

**Conflictos con otros compañeros**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Poco	6	28,6	28,6	28,6
	Nada	15	71,4	71,4	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

### Carga excesiva de trabajo

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Mucho	9	42,9	42,9	42,9
	Poco	11	52,4	52,4	95,2
	Nada	1	4,8	4,8	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

### Trabajo rutinario

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Mucho	9	42,9	42,9	42,9
	Poco	11	52,4	52,4	95,2
	Nada	1	4,8	4,8	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

### Sobrecarga de trabajo

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Mucho	12	57,1	57,1	57,1
	Poco	2	9,5	9,5	66,7
	Nada	7	33,3	33,3	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

### Falta de claridad en las funciones

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Mucho	1	4,8	4,8	4,8
	Nada	20	95,2	95,2	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

### Trabajo riesgoso

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Mucho	4	19,0	19,0	19,0
	Poco	9	42,9	42,9	61,9
	Nada	8	38,1	38,1	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

**Carga con mucha responsabilidad**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Mucho	14	66,7	66,7	66,7
	Poco	1	4,8	4,8	71,4
	Nada	6	28,6	28,6	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

**Poca motivación en el trabajo**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Mucho	13	61,9	61,9	61,9
	Poco	5	23,8	23,8	85,7
	Nada	3	14,3	14,3	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

**Poca posibilidad de ascenso**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Mucho	1	4,8	4,8	4,8
	Poco	13	61,9	61,9	66,7
	Nada	7	33,3	33,3	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

**Bajos salarios**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Mucho	8	38,1	38,1	38,1
	Poco	7	33,3	33,3	71,4
	Nada	6	28,6	28,6	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

**Pocos incentivos**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Mucho	7	33,3	33,3	33,3
	Poco	9	42,9	42,9	76,2
	Nada	5	23,8	23,8	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

**Falta de comunicación de la jefatura**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Poco	11	52,4	52,4	52,4
	Nada	10	47,6	47,6	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

**Falta de comunicación en general**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Poco	8	38,1	38,1	38,1
	Nada	13	61,9	61,9	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

**Falta de organización en el trabajo**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Mucho	10	47,6	47,6	47,6
	Poco	2	9,5	9,5	57,1
	Nada	9	42,9	42,9	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

**Mucha improvisación**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Mucho	10	47,6	47,6	47,6
	Nada	11	52,4	52,4	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

**Otros**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nada	21	100,0	100,0	100,0

**Los factores que se relacionan con el trabajo le estresan:**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Siempre	10	47,6	47,6	47,6
	Frecuentemente	6	28,6	28,6	76,2
	Algunas veces	5	23,8	23,8	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

**Los factores que se relacionan con la familia le estresan:**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Siempre	10	47,6	47,6	47,6
	Rara vez	2	9,5	9,5	57,1
	Frecuentemente	1	4,8	4,8	61,9
	Nunca	5	23,8	23,8	85,7
	Algunas veces	3	14,3	14,3	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

**Los factores que se relacionan con la finanzas le estresan:**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Siempre	9	42,9	42,9	42,9
	Nunca	2	9,5	9,5	52,4
	Algunas veces	10	47,6	47,6	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

**Usted como líder**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Mucho	1	4,8	4,8	4,8
	Poco	11	52,4	52,4	57,1
	Nada	9	42,9	42,9	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

**Pertenencia a grupos sociales**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nada	21	100,0	100,0	100,0

### Relaciones amistosas y sociales

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Poco	11	52,4	52,4	52,4
	Nada	10	47,6	47,6	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

### Competencia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Poco	2	9,5	9,5	9,5
	Nada	19	90,5	90,5	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

### Sentimientos de superioridad

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Poco	2	9,5	9,5	9,5
	Nada	19	90,5	90,5	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

### Sentimientos de inferioridad

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Mucho	1	4,8	4,8	4,8
	Poco	11	52,4	52,4	57,1
	Nada	9	42,9	42,9	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

### Le cuesta relacionarse con los demás

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Poco	9	42,9	42,9	42,9
	Nada	12	57,1	57,1	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

### Otras dificultades

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nada	21	100,0	100,0	100,0

**Los factores que se asocian con las relaciones sociales que usted mantiene le estresan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Frecuentemente	13	61,9	61,9	61,9
Nunca	6	28,6	28,6	90,5
Algunas veces	2	9,5	9,5	100,0
Total	21	100,0	100,0	

**¿Estudia usted actualmente ?**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Si	11	52,4	52,4	52,4
No	10	47,6	47,6	100,0
Total	21	100,0	100,0	

**Los factores que se relacionan con su estudio le estresan :**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Siempre	5	23,8	23,8	23,8
Rara vez	4	19,0	19,0	42,9
Algunas veces	12	57,1	57,1	100,0
Total	21	100,0	100,0	

**Dolores de espalda**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Mucho	15	71,4	71,4	71,4
Poco	5	23,8	23,8	95,2
Nada	1	4,8	4,8	100,0
Total	21	100,0	100,0	

**Contraccion muscular general**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Poco	17	81,0	81,0	81,0
Nada	4	19,0	19,0	100,0
Total	21	100,0	100,0	

### Dolores de nuca

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Mucho	13	61,9	61,9	61,9
	Poco	6	28,6	28,6	90,5
	Nada	2	9,5	9,5	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

### Dolores de piernas y brazos

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Mucho	14	66,7	66,7	66,7
	Poco	7	33,3	33,3	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

### Dolores de cintura

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Mucho	8	38,1	38,1	38,1
	Poco	13	61,9	61,9	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

### Dolores articulares

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Mucho	15	71,4	71,4	71,4
	Poco	6	28,6	28,6	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

### Dolores de ojos

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Mucho	3	14,3	14,3	14,3
	Poco	9	42,9	42,9	57,1
	Nada	9	42,9	42,9	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

### Otros

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Mucho	1	4,8	4,8	4,8
	Poco	2	9,5	9,5	14,3
	Nada	18	85,7	85,7	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

### Dificultades menstruales

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Casi siempre	10	47,6	47,6	47,6
	A veces	5	23,8	23,8	71,4
	Nunca	6	28,6	28,6	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

### Infertilidad

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	A veces	3	14,3	14,3	14,3
	Nunca	18	85,7	85,7	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

### Diabetes

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Casi siempre	7	33,3	33,3	33,3
	Nunca	14	66,7	66,7	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

### Sed

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Casi siempre	12	57,1	57,1	57,1
	A veces	4	19,0	19,0	76,2
	Nunca	5	23,8	23,8	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

### Fatiga

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Casi siempre	10	47,6	47,6	47,6
	A veces	4	19,0	19,0	66,7
	Nunca	7	33,3	33,3	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

### Cambios en el apetito

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Casi siempre	9	42,9	42,9	42,9
	A veces	1	4,8	4,8	47,6
	Nunca	11	52,4	52,4	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

### Desmayos

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nunca	21	100,0	100,0	100,0

### Dificultades al tragar

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nunca	21	100,0	100,0	100,0

### Dificultades sexuales

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	A veces	9	42,9	42,9	42,9
	Nunca	12	57,1	57,1	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

### Problemas de garganta

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	A veces	10	47,6	47,6	47,6
	Nunca	11	52,4	52,4	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

### Dolores de cabeza

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Casi siempre	9	42,9	42,9	42,9
	A veces	8	38,1	38,1	81,0
	Nunca	4	19,0	19,0	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

### Mareos

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	A veces	13	61,9	61,9	61,9
	Nunca	8	38,1	38,1	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

### Temblores frecuentes

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nunca	21	100,0	100,0	100,0

### Presión alta

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Casi siempre	2	9,5	9,5	9,5
	A veces	6	28,6	28,6	38,1
	Nunca	13	61,9	61,9	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

### Presión baja

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Casi siempre	6	28,6	28,6	28,6
	A veces	6	28,6	28,6	57,1
	Nunca	9	42,9	42,9	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

### Manos y pies frios

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	A veces	12	57,1	57,1	57,1
	Nunca	9	42,9	42,9	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

### Sudor frecuente

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Casi siempre	10	47,6	47,6	47,6
	A veces	1	4,8	4,8	52,4
	Nunca	10	47,6	47,6	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

### Actividad excesiva

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Casi siempre	1	4,8	4,8	4,8
	A veces	12	57,1	57,1	61,9
	Nunca	8	38,1	38,1	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

### Latidos anormales del corazon

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Casi siempre	1	4,8	4,8	4,8
	Nunca	20	95,2	95,2	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

### Ansiedad

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Casi siempre	18	85,7	85,7	85,7
	A veces	3	14,3	14,3	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

### Frustración

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Casi siempre	11	52,4	52,4	52,4
	A veces	2	9,5	9,5	61,9
	Nunca	8	38,1	38,1	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

### Depresión

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	A veces	10	47,6	47,6	47,6
	Nunca	11	52,4	52,4	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

### Agresividad

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	A veces	1	4,8	4,8	4,8
	Nunca	20	95,2	95,2	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

### Irritabilidad

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	A veces	1	4,8	4,8	4,8
	Nunca	20	95,2	95,2	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

### Trastornos de sueño (somnolencia, pesadillas)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Casi siempre	12	57,1	57,1	57,1
	A veces	1	4,8	4,8	61,9
	Nunca	8	38,1	38,1	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

### Cansancio

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Casi siempre	13	61,9	61,9	61,9
	A veces	6	28,6	28,6	90,5
	Nunca	2	9,5	9,5	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

### Llanto facil

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Casi siempre	1	4,8	4,8	4,8
	A veces	9	42,9	42,9	47,6
	Nunca	11	52,4	52,4	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

### Sensación de soledad

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	A veces	9	42,9	42,9	42,9
	Nunca	12	57,1	57,1	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

### Pensamiento obsesivo

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Casi siempre	11	52,4	52,4	52,4
	A veces	1	4,8	4,8	57,1
	Nunca	9	42,9	42,9	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

### Estreñimiento

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Casi siempre	1	4,8	4,8	4,8
	A veces	14	66,7	66,7	71,4
	Nunca	6	28,6	28,6	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

### Problemas digestivos

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	A veces	15	71,4	71,4	71,4
	Nunca	6	28,6	28,6	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

### Diarrea

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	A veces	16	76,2	76,2	76,2
	Nunca	5	23,8	23,8	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

### Paladar amargo

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	A veces	12	57,1	57,1	57,1
	Nunca	9	42,9	42,9	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

### Nauseas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	A veces	10	47,6	47,6	47,6
	Nunca	11	52,4	52,4	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

### Gases

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Casi siempre	7	33,3	33,3	33,3
	A veces	8	38,1	38,1	71,4
	Nunca	6	28,6	28,6	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

### Dolor de estomago

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Casi siempre	7	33,3	33,3	33,3
	A veces	10	47,6	47,6	81,0
	Nunca	4	19,0	19,0	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

### Gastritis

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Casi siempre	10	47,6	47,6	47,6
	A veces	5	23,8	23,8	71,4
	Nunca	6	28,6	28,6	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

### Problemas de memoria y juicio

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Casi siempre	7	33,3	33,3	33,3
	A veces	2	9,5	9,5	42,9
	Nunca	12	57,1	57,1	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

### Indecision

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Casi siempre	10	47,6	47,6	47,6
	Nunca	11	52,4	52,4	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

### Preocupación

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Casi siempre	10	47,6	47,6	47,6
	A veces	4	19,0	19,0	66,7
	Nunca	7	33,3	33,3	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

**Problemas mentales**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Casi siempre	2	9,5	9,5	9,5
	Nunca	19	90,5	90,5	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

**¿Padece usted de alguna enfermedad principal?**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Si	14	66,7	66,7	66,7
	No	7	33,3	33,3	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

**¿Considera que se relaciona esa enfermedad con el nivel de estrés que usted tiene en la actualidad?**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Si	8	38,1	38,1	38,1
	No	13	61,9	61,9	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

**Marque con una x la frecuencia aproximada con que usted dedica tiempo para recrearse**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cada semana	6	28,6	28,6	28,6
	Cada 15 días	3	14,3	14,3	42,9
	Cada 22 días	6	28,6	28,6	71,4
	Mas de cada 30 días	6	28,6	28,6	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

**Tomar bebidas alcohólicas con frecuencia**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Si	4	19,0	19,0	19,0
	No	17	81,0	81,0	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

**Fumar diariamente**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Si	10	47,6	47,6	47,6
No	11	52,4	52,4	100,0
Total	21	100,0	100,0	

**Consumir mas de 2 tasas de café por día**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Si	14	66,7	66,7	66,7
No	7	33,3	33,3	100,0
Total	21	100,0	100,0	

**Comer con mucha sal**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Si	1	4,8	4,8	4,8
No	20	95,2	95,2	100,0
Total	21	100,0	100,0	

**Comer con mucha azúcar**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid No	21	100,0	100,0	100,0

**Comer muchas harinas**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Si	10	47,6	47,6	47,6
No	11	52,4	52,4	100,0
Total	21	100,0	100,0	

**Comer con mucha grasa**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Si	10	47,6	47,6	47,6
No	11	52,4	52,4	100,0
Total	21	100,0	100,0	

**¿Cómo calificar su nivel de estrés actual?**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Bajo	5	23,8	23,8	23,8
	Moderado	13	61,9	61,9	85,7
	Alto	3	14,3	14,3	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

**¿Considera que existen razones en los próximos 6 meses para que ese nivel de estrés aumente?**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Si	12	57,1	57,1	57,1
	No	9	42,9	42,9	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

**¿Ha recibido capacitación para controlar el estrés?**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	si	1	4,8	4,8	4,8
	no	20	95,2	95,2	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

**¿Cómo calificaría su capacidad para hacer frente al riesgo del estrés?**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	bajo	3	14,3	14,3	14,3
	moderado	18	85,7	85,7	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

**Resultados del Progreso Cubano**

**Su sexo es:**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Femenino	23	76,7	76,7	76,7
	Masculino	7	23,3	23,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Su edad se encuentra entre los siguientes rangos:**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 20<40 años	21	70,0	70,0	70,0
40<60 años	9	30,0	30,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

**Su ocupación es:**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cajero dependiente	18	60,0	60,0	60,0
Jefe de piso	1	3,3	3,3	63,3
Almaceneros	2	6,7	6,7	70,0
Portero	1	3,3	3,3	73,3
Cajero Central	1	3,3	3,3	76,7
Contadores	2	6,7	6,7	83,3
Tecnico de gestion comercial	1	3,3	3,3	86,7
Auxiliar General de servicio	1	3,3	3,3	90,0
Encargados del punto de venta	2	6,7	6,7	96,7
Gerente	1	3,3	3,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

**Su estado civil es:**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Casado	10	33,3	33,3	33,3
Viudo	2	6,7	6,7	40,0
Soltero	9	30,0	30,0	70,0
Unión libre	9	30,0	30,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

**¿Tienes idea general de lo que es el estrés?**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Si	27	90,0	90,0	90,0
No	3	10,0	10,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

**¿Considera que el estrés le afecta en la actualidad?**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Si	17	56,7	56,7	56,7
No	13	43,3	43,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

**Conflictos con superiores**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Mucho	8	26,7	26,7	26,7
Poco	6	20,0	20,0	46,7
Nada	16	53,3	53,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

**Conflictos con subalternos**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Poco	12	40,0	40,0	40,0
Nada	18	60,0	60,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

**Conflictos con otros compañeros**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Poco	8	26,7	26,7	26,7
Nada	22	73,3	73,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

**Carga excesiva de trabajo**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Mucho	15	50,0	50,0	50,0
Poco	14	46,7	46,7	96,7
Nada	1	3,3	3,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

### Trabajo rutinario

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Mucho	10	33,3	33,3	33,3
	Poco	17	56,7	56,7	90,0
	Nada	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

### Sobrecarga de trabajo

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Mucho	14	46,7	46,7	46,7
	Poco	8	26,7	26,7	73,3
	Nada	8	26,7	26,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

### Falta de claridad en las funciones

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Mucho	1	3,3	3,3	3,3
	Nada	29	96,7	96,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

### Trabajo riesgoso

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Mucho	16	53,3	53,3	53,3
	Poco	12	40,0	40,0	93,3
	Nada	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

### Carga con mucha responsabilidad

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Mucho	16	53,3	53,3	53,3
	Poco	2	6,7	6,7	60,0
	Nada	12	40,0	40,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Poca motivación en el trabajo**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Mucho	15	50,0	50,0	50,0
	Poco	6	20,0	20,0	70,0
	Nada	9	30,0	30,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Poca posibilidad de ascenso**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Mucho	5	16,7	16,7	16,7
	Poco	15	50,0	50,0	66,7
	Nada	10	33,3	33,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Bajos salarios**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Mucho	12	40,0	40,0	40,0
	Poco	10	33,3	33,3	73,3
	Nada	8	26,7	26,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Pocos incentivos**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Mucho	7	23,3	23,3	23,3
	Poco	19	63,3	63,3	86,7
	Nada	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Falta de comunicación de la jefatura**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Mucho	3	10,0	10,0	10,0
	Poco	18	60,0	60,0	70,0
	Nada	9	30,0	30,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

### Falta de comunicación en general

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Poco	15	50,0	50,0	50,0
	Nada	15	50,0	50,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

### Falta de organización en el trabajo

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Mucho	12	40,0	40,0	40,0
	Poco	10	33,3	33,3	73,3
	Nada	8	26,7	26,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

### Mucha improvisación

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Mucho	12	40,0	40,0	40,0
	Poco	8	26,7	26,7	66,7
	Nada	10	33,3	33,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

### Otros

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Mucho	2	6,7	6,7	6,7
	Nada	28	93,3	93,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

### Los factores que se relacionan con el trabajo le estresan:

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Siempre	10	33,3	33,3	33,3
	Frecuentemente	9	30,0	30,0	63,3
	Algunas veces	11	36,7	36,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Los factores que se relacionan con la familia le estresan:**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Siempre	15	50,0	50,0	50,0
	Rara vez	4	13,3	13,3	63,3
	Nunca	6	20,0	20,0	83,3
	Algunas veces	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Los factores que se relacionan con la finanzas le estresan:**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Siempre	12	40,0	40,0	40,0
	Frecuentemente	3	10,0	10,0	50,0
	Nunca	3	10,0	10,0	60,0
	Algunas veces	12	40,0	40,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Usted como líder**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Mucho	4	13,3	13,3	13,3
	Poco	13	43,3	43,3	56,7
	Nada	13	43,3	43,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Pertenencia a grupos sociales**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nada	30	100,0	100,0	100,0

**Relaciones amistosas y sociales**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Mucho	2	6,7	6,7	6,7
	Poco	12	40,0	40,0	46,7
	Nada	16	53,3	53,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

### Competencia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Poco	2	6,7	6,7	6,7
	Nada	28	93,3	93,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

### Sentimientos de superioridad

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Poco	5	16,7	16,7	16,7
	Nada	25	83,3	83,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

### Sentimientos de inferioridad

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Poco	13	43,3	43,3	43,3
	Nada	17	56,7	56,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

### Le cuesta relacionarse con los demás

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Mucho	3	10,0	10,0	10,0
	Poco	10	33,3	33,3	43,3
	Nada	17	56,7	56,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

### Otras dificultades

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Poco	1	3,3	3,3	3,3
	Nada	29	96,7	96,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Los factores que se asocian con las relaciones sociales que usted mantiene le estresan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Frecuentemente	14	46,7	46,7	46,7
Nunca	7	23,3	23,3	70,0
Algunas veces	9	30,0	30,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

**¿Estudia usted actualmente ?**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Si	11	36,7	36,7	36,7
No	19	63,3	63,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

**Los factores que se relacionan con su estudio le estresan :**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Siempre	7	23,3	23,3	23,3
Rara vez	4	13,3	13,3	36,7
Nunca	7	23,3	23,3	60,0
Algunas veces	12	40,0	40,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

**Dolores de espalda**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Mucho	19	63,3	63,3	63,3
Poco	6	20,0	20,0	83,3
Nada	5	16,7	16,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

**Contaccion muscular general**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Mucho	2	6,7	6,7	6,7
Poco	25	83,3	83,3	90,0
Nada	3	10,0	10,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

**Dolores de nuca**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Mucho	21	70,0	70,0	70,0
	Poco	9	30,0	30,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Dolores de piernas y brazos**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Mucho	21	70,0	70,0	70,0
	Poco	9	30,0	30,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Dolores de cintura**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Mucho	14	46,7	46,7	46,7
	Poco	16	53,3	53,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Dolores articulares**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Mucho	15	50,0	50,0	50,0
	Poco	14	46,7	46,7	96,7
	Nada	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Dolores de ojos**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Mucho	5	16,7	16,7	16,7
	Poco	14	46,7	46,7	63,3
	Nada	11	36,7	36,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

### Otros

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Mucho	3	10,0	10,0	10,0
	Poco	4	13,3	13,3	23,3
	Nada	23	76,7	76,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

### Dificultades menstruales

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Casi siempre	10	33,3	33,3	33,3
	A veces	7	23,3	23,3	56,7
	Nunca	13	43,3	43,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

### Infertilidad

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	A veces	3	10,0	10,0	10,0
	Nunca	27	90,0	90,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

### Diabetes

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Casi siempre	9	30,0	30,0	30,0
	Nunca	21	70,0	70,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

### Sed

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Casi siempre	13	43,3	43,3	43,3
	A veces	11	36,7	36,7	80,0
	Nunca	6	20,0	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

### Fatiga

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Casi siempre	12	40,0	40,0	40,0
	A veces	7	23,3	23,3	63,3
	Nunca	11	36,7	36,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

### Cambios en el apetito

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Casi siempre	13	43,3	43,3	43,3
	A veces	2	6,7	6,7	50,0
	Nunca	15	50,0	50,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

### Desmayos

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nunca	30	100,0	100,0	100,0

### Dificultades al tragar

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nunca	30	100,0	100,0	100,0

### Dificultades sexuales

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	A veces	10	33,3	33,3	33,3
	Nunca	20	66,7	66,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

### Problemas de garganta

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	A veces	12	40,0	40,0	40,0
	Nunca	18	60,0	60,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

### Dolores de cabeza

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Casi siempre	16	53,3	53,3	53,3
	A veces	11	36,7	36,7	90,0
	Nunca	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

### Mareos

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	A veces	15	50,0	50,0	50,0
	Nunca	15	50,0	50,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

### Temblores frecuentes

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nunca	30	100,0	100,0	100,0

### Presión alta

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	A veces	10	33,3	33,3	33,3
	Nunca	20	66,7	66,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

### Presión baja

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Casi siempre	6	20,0	20,0	20,0
	A veces	9	30,0	30,0	50,0
	Nunca	15	50,0	50,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Manos y pies frios**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	A veces	14	46,7	46,7	46,7
	Nunca	16	53,3	53,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Sudor frecuente**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Casi siempre	10	33,3	33,3	33,3
	A veces	6	20,0	20,0	53,3
	Nunca	14	46,7	46,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Actividad excesiva**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Casi siempre	10	33,3	33,3	33,3
	A veces	17	56,7	56,7	90,0
	Nunca	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Latidos anormales del corazon**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Casi siempre	1	3,3	3,3	3,3
	A veces	5	16,7	16,7	20,0
	Nunca	24	80,0	80,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Ansiedad**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Casi siempre	18	60,0	60,0	60,0
	A veces	3	10,0	10,0	70,0
	Nunca	9	30,0	30,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

### Frustración

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Casi siempre	12	40,0	40,0	40,0
	A veces	1	3,3	3,3	43,3
	Nunca	17	56,7	56,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

### Depresión

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	A veces	13	43,3	43,3	43,3
	Nunca	17	56,7	56,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

### Agresividad

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nunca	30	100,0	100,0	100,0

### Irritabilidad

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	A veces	1	3,3	3,3	3,3
	Nunca	29	96,7	96,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

### Trastornos de sueño (somnolencia, pesadillas)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Casi siempre	12	40,0	40,0	40,0
	A veces	3	10,0	10,0	50,0
	Nunca	15	50,0	50,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

### Cansancio

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Casi siempre	14	46,7	46,7	46,7
	A veces	6	20,0	20,0	66,7
	Nunca	10	33,3	33,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

### Llanto facil

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Casi siempre	1	3,3	3,3	3,3
	A veces	11	36,7	36,7	40,0
	Nunca	18	60,0	60,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

### Sensación de soledad

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	A veces	11	36,7	36,7	36,7
	Nunca	19	63,3	63,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

### Pensamiento obsesivo

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Casi siempre	10	33,3	33,3	33,3
	A veces	3	10,0	10,0	43,3
	Nunca	17	56,7	56,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

### Estreñimiento

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Casi siempre	1	3,3	3,3	3,3
	A veces	17	56,7	56,7	60,0
	Nunca	12	40,0	40,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

### Problemas digestivos

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Casi siempre	1	3,3	3,3	3,3
	A veces	17	56,7	56,7	60,0
	Nunca	12	40,0	40,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

### Diarrea

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Casi siempre	3	10,0	10,0	10,0
	A veces	18	60,0	60,0	70,0
	Nunca	9	30,0	30,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

### Paladar amargo

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	A veces	16	53,3	53,3	53,3
	Nunca	14	46,7	46,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

### Nauseas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	A veces	13	43,3	43,3	43,3
	Nunca	17	56,7	56,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

### Gases

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Casi siempre	10	33,3	33,3	33,3
	A veces	10	33,3	33,3	66,7
	Nunca	10	33,3	33,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

### Dolor de estomago

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Casi siempre	17	56,7	56,7	56,7
	A veces	12	40,0	40,0	96,7
	Nunca	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

### Gastritis

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Casi siempre	18	60,0	60,0	60,0
	A veces	8	26,7	26,7	86,7
	Nunca	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

### Problemas de memoria y juicio

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Casi siempre	11	36,7	36,7	36,7
	A veces	2	6,7	6,7	43,3
	Nunca	17	56,7	56,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

### Indecision

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Casi siempre	10	33,3	33,3	33,3
	A veces	5	16,7	16,7	50,0
	Nunca	15	50,0	50,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

### Preocupación

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Casi siempre	13	43,3	43,3	43,3
	A veces	7	23,3	23,3	66,7
	Nunca	10	33,3	33,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Problemas mentales**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Casi siempre	1	3,3	3,3	3,3
	Nunca	29	96,7	96,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**¿Padece usted de alguna enfermedad principal?**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Si	15	50,0	50,0	50,0
	No	15	50,0	50,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**¿Considera que se relaciona esa enfermedad con el nivel de estrés que usted tiene en la actualidad?**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Si	10	33,3	33,3	33,3
	No	20	66,7	66,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Marque con una x la frecuencia aproximada con que usted dedica tiempo para recrearse**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cada semana	10	33,3	33,3	33,3
	Cada 15 días	5	16,7	16,7	50,0
	Cada 22 días	8	26,7	26,7	76,7
	Cada 30 días	2	6,7	6,7	83,3
	Mas de cada 30 días	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Tomar bebidas alcohólicas con frecuencia**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Si	6	20,0	20,0	20,0
	No	24	80,0	80,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Fumar diariamente**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Si	16	53,3	53,3	53,3
	No	14	46,7	46,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Consumir mas de 2 tasas de café por día**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Si	19	63,3	63,3	63,3
	No	11	36,7	36,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Comer con mucha sal**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Si	1	3,3	3,3	3,3
	No	29	96,7	96,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Comer con mucha azúcar**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	No	30	100,0	100,0	100,0

**Comer muchas harinas**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Si	10	33,3	33,3	33,3
	No	20	66,7	66,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Comer con mucha grasa**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Si	13	43,3	43,3	43,3
	No	17	56,7	56,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**¿Considera que existen razones en los próximos 6 meses para que ese nivel de estrés aumente?**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Si	18	60,0	60,0	60,0
No	12	40,0	40,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

**¿Ha recibido capacitación para controlar el estrés?**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Si	2	6,7	6,7	6,7
No	28	93,3	93,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

**¿Cómo calificaría su capacidad para hacer frente al riesgo del estrés?**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Bajo	7	23,3	23,3	23,3
Moderado	23	76,7	76,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	