

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA**



**TRABAJO DE GRADO PARA OPTAR AL TITULO DE
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA.**

TEMA DE INVESTIGACION:

“DISEÑO DE UNA PROPUESTA DE PLAN ESTRATEGICO DE PREVENCIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL ÁMBITO LABORAL QUE AFECTAN AL PERSONAL DE LA COMPAÑÍA INDUSTRIAL ALIMENTICIA S.A de C.V “PANIFICADORA LA ÚNICA” UBICADA EN EL ÁREA METROPOLITANA DE SAN SALVADOR”.

EQUIPO DE INVESTIGACIÓN:

CHACÓN DE HERRERA, JESSICA ADRIANA	CL08056
HERNÁNDEZ SORIANO, JESSICA RAQUEL	HS05019
VALENZUELA HERNÁNDEZ, GLORIA TERESA	VH08014

DOCENTE DIRECTOR:

LIC. NAPOLEÓN ENRIQUE RODRÍGUEZ

COORDINADOR DE INVESTIGACIONES DE GRADO:

LIC. MAURICIO EVARISTO MORALES.

CIUDAD UNIVERSITARIA, 25 DE OCTUBRE DE 2017.

INDICE

INTRODUCCION.....	xiii
CAPITULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	16
A. Situación Actual.....	16
B. Enunciado del problema	17
C. Objetivos de la investigación	17
1. Objetivo general	17
2. Objetivos específicos.....	18
D. Justificación.....	18
E. Delimitación	19
1. Geográfica.....	19
2. Social.....	20
3. Temporal	20
F. Alcances y Limitaciones.....	20
1. Alcances.....	20
2. Limitaciones.....	21
CAPITULO II. MARCO TEORICO.....	22
A. ANTECEDENTES.....	22
1. Reseña histórica de la organización	22
2. Filosofía organizacional	23
3. Reseña histórica de los factores de riesgos psicosociales.....	25
4. Investigaciones previas de los factores de riesgos psicosociales	26
B. BASE TEÓRICA	28
1. Factores y riesgos psicosociales en el trabajo.....	28
1.1 Factores psicosociales, y Riesgos psicosociales.	28
1.2 Factores de riesgos psicosociales	30
2. Evaluación y prevención de los factores y riesgos psicosociales	47
2.1 Importancia de la evaluación de los factores y riesgos	47
2.2 Marco legal regulatorio para la evaluación de los factores y riesgo	48
2.3 Principios de la evaluación de los factores y riesgos psicosociales	50
2.4 Dimensiones a considerar para la evaluación de los riesgos	50

2.5 Medidas preventivas y de intervención para los riesgos	53
CAPITULO III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACION.....	57
a) Tipo de Diseño.....	57
b) Enfoque de investigación.....	57
c) Tipo de Estudio.....	57
d) Población y muestra.....	57
e) Técnicas e instrumentos de investigación	58
f) Procedimiento de recolección de datos.....	61
g) Presupuesto.....	62
h) Cronograma de Actividades.....	63
CAPITULO IV. ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS	64
a) PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....	65
b) ANALISIS DE RESULTADOS.....	79
c) DIAGNOSTICO	91
CAPITULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	93
a) CONCLUSIONES	93
b) RECOMENDACIONES.....	96
FUENTES CONSULTADAS.....	99
CAPITULO VII PROPUESTA.....	103
ANEXOS.....	131

AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

MAESTRO ROGER ARMANDO ARIAS

RECTOR

DOCTOR MANUEL DE JESUS JOYA

VICERECTOR ACADEMICO

INGENIERO NELSON BERNABE GRANADOS

VICERECTOR ADMINISTRATIVO

MAESTRO CRISTOBAL RIOS

SECRETARIO GENERAL

AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES

LICENCIADO JOSÉ VICENTE CUCHILLAS

DECANO

LICENCIADO EDGAR NICOLÁS AYALA

VICE-DECANO

MAESTRO HECTOR DANIEL CARBALLO DIAZ

SECRETARIO DE LA FACULTAD

AUTORIDADES DEL DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA

LIC. WILBER ALFREDO HERNÁNDEZ

JEFE DEL DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA

LIC. MAURICIO EVARISTO MORALES

COORDINADOR GENERAL DE PROCESO DE GRADO

TRIBUNAL CALIFICADOR

LIC. BARTOLO ATILIO CASTELLANOS

PRESIDENTE

LIC. DANIEL EDGARDO MADRID

SECRETARIO

LIC. NAPOLEON ENRIQUE RODRIGUEZ

VOCAL (DOCENTE TUTOR)

AGRADECIMIENTOS

A Dios: Gracias por su infinita misericordia, bondad, y bendiciones, por darme la sabiduría necesaria para culminar este largo camino que ahora me da la satisfacción que puedo disfrutar de un logro más en mi vida.

A mi Esposo: Infinitas gracias por darme ese apoyo incondicional en todos los aspectos, por tu paciencia y dedicación hacia mi persona formando parte de este reto que nos propusimos alcanzar, la meta que siempre seguimos como matrimonio y poder verme como un ente profesional al servicio de lo demás.

A mis Padres, Hermana e Hija: Gracias por caminar conmigo en este largo reto, gracias porque creyeron en mí, que lograría mi meta y que me verían triunfar, porque ha sido un camino con muchos obstáculos que aquí estoy ya culminando lo que siempre esperamos, no tengo más como agradecerles, pero creo que la mayor satisfacción es verme crecer profesionalmente, mi hija mi mayor motivo para seguir adelante y lograr mi meta.

A Mis Abuelas y demás Familia: Gracias por creer en mí y esperar pacientemente la culminación de mi carrera, porque siempre estuvieron pendientes de mi proceso, a mi abuela mena, hasta el cielo envió mi agradecimiento porque siempre estuviste conmigo esperando mi título, me tarde en entregártelo y adelantaste tu partida pero desde aquí dedico este gran logro.

A Mis Compañeras de Tesis: Gloria Valenzuela y Jessica Hernández no me queda más que agradecer la oportunidad del crecimiento profesional que me brindaron, somos un buen equipo investigador y ahora estamos culminando nuestra carrera y debemos seguir siempre adelante como colegas y amigas.

A Mis Docentes: Gracias por su dedicación para formar profesionales de la salud mental, muy agradecida por formar en mi persona ese ente profesional como orientadora de la salud mental.

JESSICA ADRIANA CHACÓN DE HERRERA.

AGRADECIMIENTOS

LA VIDA NO ES FACIL, PERO HAY UN MOTOR
LLAMADO CORAZON, UN SEGURO LLAMADO
FE, Y UN CONDUCTOR LLAMADO DIOS.

Mi más grande agradecimiento a Dios: por las metas alcanzadas y por darme la oportunidad de vivir esta tan bonita experiencia de desarrollarme profesionalmente.

Quiero agradecer a mis padres: por haberme dado un hogar lleno de amor, comprensión, donde crecí como persona adquiriendo valores que hoy definen mi vida. Gracias Padres por toda la educación que me brindaron, infinitamente gracias. Dios los bendiga enormemente.

A mi padre Rubén Hernández: quien es la persona más maravillosa que la vida me pudo regalar, a quien amo, admiro y respeto. Siempre alentándome a seguir adelante a pesar de las dificultades. Gracias Padre por ser un gran apoyo en mi vida.

A mi madre Julia de Hernández: por su amor incondicional, consejos y la confianza que ha puesto en mi persona. Su amor que han sido el motor y la fuerza que impulsa mi caminar. Quien a pesar de las adversidades ha vencido todos los obstáculos y llevado siempre adelante, orientando y apoyando decisiones que han forjado mi vida con bondad y amor. Gracias Madre.

A mis hermanos: por ser una fuente de motivación constante en todo momento para mi desarrollo profesional. En especial agradezco eternamente a ese ángel hermoso que no puede estar presente para ver la culminación de esta tan anhelada meta pero quien siempre fue mi ejemplo a seguir por su esfuerzo y dedicación académica. Gracias hermano Ing. Josué Hernández.

A mi bella familia: quien son mi motor y fuerza que me impulsa a seguir adelante y culminar una meta más.

Agradezco a mi esposo: Erick por su amor, comprensión, motivación y apoyo incondicional y por acompañarme a lo largo de este camino, en los logros y dificultades, siempre dispuesto apoyarme.

A mi hija: la pequeña Sofía que con su mirada causa la mayor de las alegrías y la más grande inspiración para superarme día a día.

A mis compañeras de tesis: Gloria Valenzuela y Adriana chacón, por abrirme su corazón, quienes más que compañeras se convirtieron en amigas, permitiéndome ser parte de su vida.

A mis amigas y compañeras: Lic. Yasmin Quinteros y Lic. Johanna Cruz por brindarme su más linda y sincera amistad, siempre dispuestas a brindar su apoyo incondicional.

A la Universidad de El Salvador y a los catedráticos del departamento de Psicología: gracias por formar parte de mi formación profesión como Licenciada en Psicología, la cual me permitió adquirir habilidades y conocimientos sobre la carrera, formándome como una profesional con ética, empatía y profesionalismo.

JESSICA RAQUEL HERNÁNDEZ SORIANO

AGRADECIMIENTOS

A Dios todo poderoso: por darme el don de la vida y brindarme sabiduría a lo largo de estos años. Gracias a sus bendiciones, hoy he logrado llegar al final del camino que un día decidí emprender. A nuestra Madre Santísima, por su divina intercesión que también fue fundamental para vencer todos los obstáculos en esta travesía.

A mi padre: Juan Valenzuela, por su apoyo moral y económico brindado a lo largo de estos años. Gracias padre, porque a pesar de mis caídas siempre has estado ahí para levantarme y animarme a seguir adelante. Con mucha alegría y orgullo puedo dedicarte este logro.

A mi madre: Teresa de Valenzuela por su amor, paciencia y comprensión. Gracias madre por escucharme en mis momentos de alegría y también en mis momentos de angustia. Gracias infinitas por todo su sacrificio.

A mi hermano: Hugo Valenzuela, gracias por tu apoyo, tus consejos y los ánimos brindados en los momentos de más tensión y sobre todo por celebrar mis triunfos.

A mis ángeles en el cielo: Tío Fermín, hoy quiero decirte que tu psicóloga lo logró y hasta el cielo te mando todos mis agradecimientos por el cariño y apoyo, este triunfo también es para ti. A mi mamá Tancho, mi mamita hermosa, quien me enseñó que la vida hay que verla todos los días con buen humor a pesar de los problemas, gracias madrecita por todo su amor y sus enseñanzas.

A mis compañeras de tesis: gracias por permitirme emprender este camino con ustedes y hacer historia juntas a lo largo de la carrera. Gracias Jessica y Adriana por ser más que mis compañeras, mis amigas y hermanas. Deseo que la vida nos siga manteniendo unidas y disfrutar de los logros que están por venir.

A los docentes: que fueron pieza clave en mi formación profesional, gracias por compartir sus conocimientos y experiencias, gracias a eso, ahora hemos llegado al final de la meta, con el compromiso de poner en alto nuestra amada profesión.

GLORIA TERESA VALENZUELA HERNÁNDEZ

INTRODUCCION

La importancia de las investigaciones científicas radica en que estas permiten establecer contacto con la realidad a fin de que la conozcamos mejor, por ello, esa es la premisa que impulso la siguiente investigación, conocer aquellos factores de riesgo de tipo psicosociales inherentes en toda organización y que por su naturaleza se consideran fuentes generadoras de estrés y de muchos otros riesgos psicosociales.

Esta temática a lo a largo de los años ha sido escasamente estudiada, dándole más importancia a factores de riesgos de tipo ambiental y ergonómico. Por lo tanto, el conocer el nivel de afectación de los factores de riesgos psicosociales, debe convertirse en una acción primordial en las empresas y ante eso, es obligación de las mismas actuar bajo las líneas de prevención o tratamiento, atendiendo las demandas del marco legal que regula la atención de este fenómeno organizacional.

Para preparar a lector en cuanto al desarrollo del tema de investigación, se hace una reseña de cada capítulo que contiene el presente informe.

El primer capítulo contiene un pequeño bosquejo de la situación actual de los factores de riesgos psicosociales que afectan al personal de la compañía industrial alimenticia S.A de C.V “Panificadora la única”, además de contener los objetivos que guiaron el proyecto de investigación, el enunciado del problema, sus alcances y limitaciones.

El segundo capítulo presenta la reseña histórica y datos generales de la organización, una reseña histórica de los factores de riesgos psicosociales y datos acerca de antecedentes de investigaciones previas a la efectuada por el equipo investigador, así como la fundamentación teórica de la temática en cuestión, que es la base sobre la cual se pretende desarrollar y brindar nuevos conocimientos. En él se detallan, definiciones básicas, clasificaciones, características,

consecuencias tanto de los factores como de los riesgos psicosociales, además de la importancia de su evaluación y prevención.

El tercer capítulo contiene la metodología utilizada para la investigación, en él se describe el tipo y enfoque de investigación, también se detallan los instrumentos utilizados para medir el fenómeno en cuestión y el proceso utilizado en el desarrollo de la investigación.

El cuarto capítulo está dedicado a presentar y analizar los resultados obtenidos en la investigación, de manera general y específica, es decir, por dimensiones que contiene el cuestionario de los factores de riesgos psicosociales y el cuestionario para la evaluación del estrés, además del cuestionario elaborado para evidenciar la posible presencia de otros riesgos psicosociales y las consecuencias generadas por los mimos. Esto se toma a bien para que se tenga una mayor comprensión y perspectiva de los resultados obtenidos.

El quinto capítulo presenta las conclusiones, que es brindar una respuesta a los objetivos que guiaron la investigación, así como hacer comentario de aquellos resultados inesperados. Además, se presentan recomendaciones que, como equipo de trabajo, se tiene a bien brindar para futuros investigadores, para mejorar la calidad investigativa del Departamento de Psicología, o bien, a la empresa para que tomen medidas de acción para mejorar la dinámica como organización y también buscar el bienestar para su recurso humano.

Además, se detallan las fuentes consultadas en que fue basada la fundamentación teórica de la investigación. Se presenta su autor, año de publicación, título del documento (libro, revista, artículo), editorial, fecha de recuperado y su dirección web.

Por último, en el sexto capítulo, se presenta una propuesta de plan estratégico de prevención, diseñado en base a los resultados obtenidos. En él se presentan medidas preventivas que la organización puede tomar a bien implementar para disminuir la exposición desfavorable de los factores y riesgos

psicosociales y de esta manera, no solo buscar la mejora para la organización, sino también, de manera principal para el personal.

En fin, el estudio de los factores de riesgos psicosociales, debe ser primordial, en toda organización, y sobretodo su intervención, para poder garantizar de esta manera un mejor funcionamiento de la misma y poder brindar al personal puestos de trabajo saludables.

CAPITULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

A. Situación Actual

La compañía industrial alimenticia S.A de C. V “panificadora la única” cuenta con 77 empleados, distribuidos en diferentes departamentos y áreas que componen la organización, desde el departamento administrativo hasta el departamento de producción y ventas.

Para determinar la situación actual en la que la organización se encuentra, fue necesario realizar una evaluación para establecer el diagnóstico sobre los factores de riesgos psicosociales que afectan al personal de la “Panificadora La Única”. Para ello fue de vital importancia la aplicación de instrumentos destinados a la evaluación de dichos factores.

Encontrándose así, que de acuerdo a la percepción del personal, la dimensión de estima con un 25% y la dimensión de exigencias psicológicas con el 21% son las dimensiones que se manifiestan con un nivel desfavorable o alto de riesgo; seguido por las dimensiones de doble presencia y la compensación del trabajo, que de igual manera, ambas se presentan con un 17%, siendo así, son las dimensiones que se manifiestan con un nivel promedio de riesgo y por último se presentan con un 14% apoyo social y calidad de liderazgo y con un 6% trabajo activo y posibilidad de desarrollo, como las dimensiones con un nivel favorable o bajo de riesgo en el personal.

A través de la aplicación del cuestionario para la evaluación del estrés, se identificó que, según el 74% del personal, manifiesta su presencia en un nivel promedio.

De acuerdo a la aplicación del cuestionario de los riesgos psicosociales, se logró identificar características que indican una posible presencia de otros riesgos

psicosociales, que tienen sus antecedentes en los factores de riesgos psicosociales.

Por otro lado, el cuestionario de evaluación de los riesgos psicosociales, aplicado a las jefaturas de la organización, permite comprender que tanto los factores de riesgos psicosociales, el estrés y los riesgos psicosociales, presentan efectos tanto a nivel individual como a nivel organizacional.

La organización a pesar que cuenta con un comité de seguridad y prevención de riesgo, no cuentan con un plan de prevención de los factores y riesgos psicosociales, es por eso la apertura al grupo investigador para la evaluación, diagnóstico y diseño de un plan estratégico de prevención, para brindar mejores condiciones y seguridad laboral. Y así poder prevenir una serie de incidentes o situaciones que ocasionen o afecten al personal en el desenvolvimiento de sus funciones laborales.

B. Enunciado del problema

¿Cuáles son los factores de riesgos psicosociales en el ámbito laboral que afectan al personal de la Compañía Industrial Alimenticia S.A de C. V “Panificadora la Única” ubicada en el área Metropolitana de San Salvador?

C. Objetivos de la investigación

1. Objetivo general

- Diseñar una propuesta de plan estratégico de prevención de los factores de riesgos psicosociales en el ámbito laboral que afectan al personal de la Compañía Industrial Alimenticia S.A de C.V “Panificadora la Única” ubicada en el área Metropolitana de San Salvador.

2. Objetivos específicos

- Realizar un diagnóstico situacional de los factores de riesgos psicosociales que afectan al personal de la “Panificadora la única” a través de la aplicación de instrumentos de evaluación elaborados para los mismos.
- Medir el nivel de estrés que manifiesta el personal de la “Panificadora la única” como resultado a la exposición de factores de riesgos psicosociales en su área de trabajo.
- Indagar la posible presencia de otros riesgos psicosociales que tienen sus antecedentes en los factores de riesgos psicosociales y como estos pueden afectar a nivel individual y organizacional.
- Brindar herramientas psicosociales a la organización para el desarrollo de actividades y medidas necesarias, con el propósito de promover la seguridad y la salud mental en el personal y a su vez mejorar la dinámica laboral de la organización.

D. Justificación

La razón principal que impulsa el desarrollo de esta investigación obedece a la escasez de las mismas acerca de este fenómeno en El Salvador, a la poca importancia y al mínimo reconocimiento que se le adjudica a esta problemática en el ámbito laboral. Por ello, este estudio parte de la premisa que la exposición a los factores de riesgos psicosociales en la actualidad se ha hecho más frecuente e intensa, lo que hace conveniente y necesaria su identificación, evaluación y control con el fin de evitar sus riesgos asociados para la salud y la seguridad en el trabajo

La era moderna, presenta nuevas condiciones de trabajo que exigen mayor competitividad, mayores exigencias de productividad, de esfuerzo físico y mental, mayores presiones emocionales, de responsabilidades y de tiempo, provocando la aparición de mayores riesgos en la salud del personal de una organización. Por ello, la evaluación de los factores de riesgos psicosociales hoy en día es una necesidad demandada en las diferentes organizaciones, ya que a lo largo de la historia se han enmarcado una serie de riesgos que afectan a la interacción entre el trabajo y el personal de la industria, el cual conlleva a que estos experimenten una serie de consecuencias que a largo plazo tiene una incidencia en su desempeño laboral. Por lo tanto, dicha evaluación debe de ser ajustada a la organización para posteriormente establecer medidas de mejora enfocada en la prevención de daños.

Realizar un diagnóstico de los factores de riesgos psicosociales en la Compañía Industrial Alimenticia S.A. de C.V. “Panificadora la única” ubicada en el área Metropolitana de San Salvador, resultó importante ya que esta servirá como una herramienta de gestión que puede ayudar a controlar la seguridad del personal, tanto física como mental y por lo cual surgió la necesidad de aportación de la psicología, diseñando un plan estratégico de prevención a través de la identificación de los factores de riesgos y el grado de magnitud que poseen, para fomentar y proponer el desarrollo de las actividades y medidas de mejora que ayuden a prevenir, eliminar y/o minimizar los riesgos al que el personal está expuesto, mejorando así la dinámica individual y organizacional, beneficiando en forma directa la calidad de vida de los trabajadores así como en los servicios que como organización brindan.

E. Delimitación

1. Geográfica: El desarrollo de la investigación se realizó en la Compañía Industrial alimenticia S.A de C. V “Panificadora La Única” que se encuentra ubicada en 11 Av Norte Col Layco y Pje Layco San Salvador, El Salvador.

2. Social: la población objeto de estudio en esta investigación fue un total de 38 empleados de los 77 que conforman la empresa, los cuales fueron sometidos a un proceso de selección, tomando en cuenta factores como género, edad, puesto de trabajo y tiempo de laborar en la empresa.
3. Temporal: El periodo de realización de la investigación estuvo programada entre los meses de marzo a septiembre del presente año. En cuanto a la recolección de datos, se realizó entre la primera y segunda semana del mes de julio.
4. Temática: Se abordó esta investigación desde el área de la Psicología Organizacional, ya que esta se encarga del estudio de los fenómenos psicológicos individuales al interior de las organizaciones y como estas pueden afectar la dinámica de las empresas. Esta tiene por objetivo resolver problemas concretos que aparecen en todo contexto laboral, a través de la mejora del rendimiento y la productividad así como la potencialización del desarrollo personal y la calidad de vida laboral de los empleados en el trabajo.

F. Alcances y Limitaciones

1. Alcances

- Se logró identificar la presencia de factores de riesgos psicosociales evaluados en sus dimensiones.
- Se categorizaron los niveles de riesgo de los factores en el personal de la “Panificadora La Única”, encontrándose las dimensiones, exigencias psicológicas y estima en un nivel de riesgo alto, la doble presencia y

compensación del trabajo en niveles promedio de riesgo, también las dimensiones de Apoyo social y calidad de liderazgo, Trabajo activo y posibilidades de desarrollo en un nivel bajo de riesgo.

- Mediante la aplicación de instrumentos se logró identificar características que indican la posible presencia de otros riesgos psicosociales que son a causa de los factores de riesgos psicosociales.
- Se encontró que en su mayoría el personal de la “Panificadora La Única” manifiesta un nivel promedio de estrés, siendo este el riesgo principal, a causa de los factores de riesgos psicosociales, debido a su estrecha relación.

2. Limitaciones

- El coordinador cuenta con un tiempo limitado, ya que son muchas las actividades que debe cubrir en la organización, es por eso que se dificultaba la programación de visitas por parte de los investigadores.
- El personal de la organización contaba con tiempo limitado para participar en la evaluación de los factores de riesgos psicosociales, ya que debían hacer pausas repetidas en sus funciones.
- No hay lugar adecuado en donde se pudiese tener un mejor control o contacto con el personal a la hora de contestar los instrumentos, pues la actividad se realizaba en sus puestos de trabajo.
- Se percibió la predisposición de los empleados en que la información que brindarían podía ser usado en su contra.

CAPITULO II. MARCO TEORICO

A. ANTECEDENTES

1. Reseña histórica de la organización

La panadería fue fundada en 1947 bajo el nombre comercial de Panadería La Única en el centro de la capital, por Don Pepe Cicchelli de origen italiano quien a su vez era hermano de don Nicolás Cicchelli.

En 1977 don Nicolás Cicchelli compra la panadería a su hermano formando así una sociedad con su esposa, razón por la cual se ha mantenido hasta la fecha una dirección estable, orientada al servicio al cliente y cumplimiento de metas. En el mismo año se adquiere como razón social el nombre de Compañía Industrial Alimenticia S.A de C.V. y se traslada así a la Colonia Layco, después de haber sucedido un incendio en las primeras instalaciones ubicadas en el centro de la capital.

Después de la muerte del señor Nicolás Cicchelli en el año 2000 la empresa queda a cargo de su hija Alessandra Cicchelli de Matteucci, quien actualmente continúa en la dirección de la entidad como Gerente General. En la actualidad, la empresa cuenta con más de 60 empleados, una planta de producción y dos salas de ventas ubicadas en la Colonia Layco y Colonia Escalón. La Panificadora Única se desarrolla dentro del sector industrial de alimentos de panadería, el cual cuenta aproximadamente con 2,096 empresas suscritas en el registro de comercio de El Salvador.

El mercado que cubre actualmente la empresa abarca los municipios de Soyapango, San Salvador, Apopa y Cojutepeque. También, la empresa tiene cierta presencia en Ilobasco, Zacatecoluca, La Libertad, Santa Ana, San Miguel (este último únicamente cuando el cliente lo solicita). En la actualidad se

contabilizan entre 150 a 200 clientes dentro de la cartera, conformada por mayoristas y distribuidores independientes.

2. Filosofía organizacional

A continuación se presentan los elementos que la conforman:

- **MISIÓN.**

Deleitar el paladar de nuestros clientes locales y extranjeros mediante la producción y distribución de productos alimenticios de la más alta calidad a precios competitivos, satisfaciendo las expectativas de nuestros clientes, empleados y accionistas.

- **VISIÓN.**

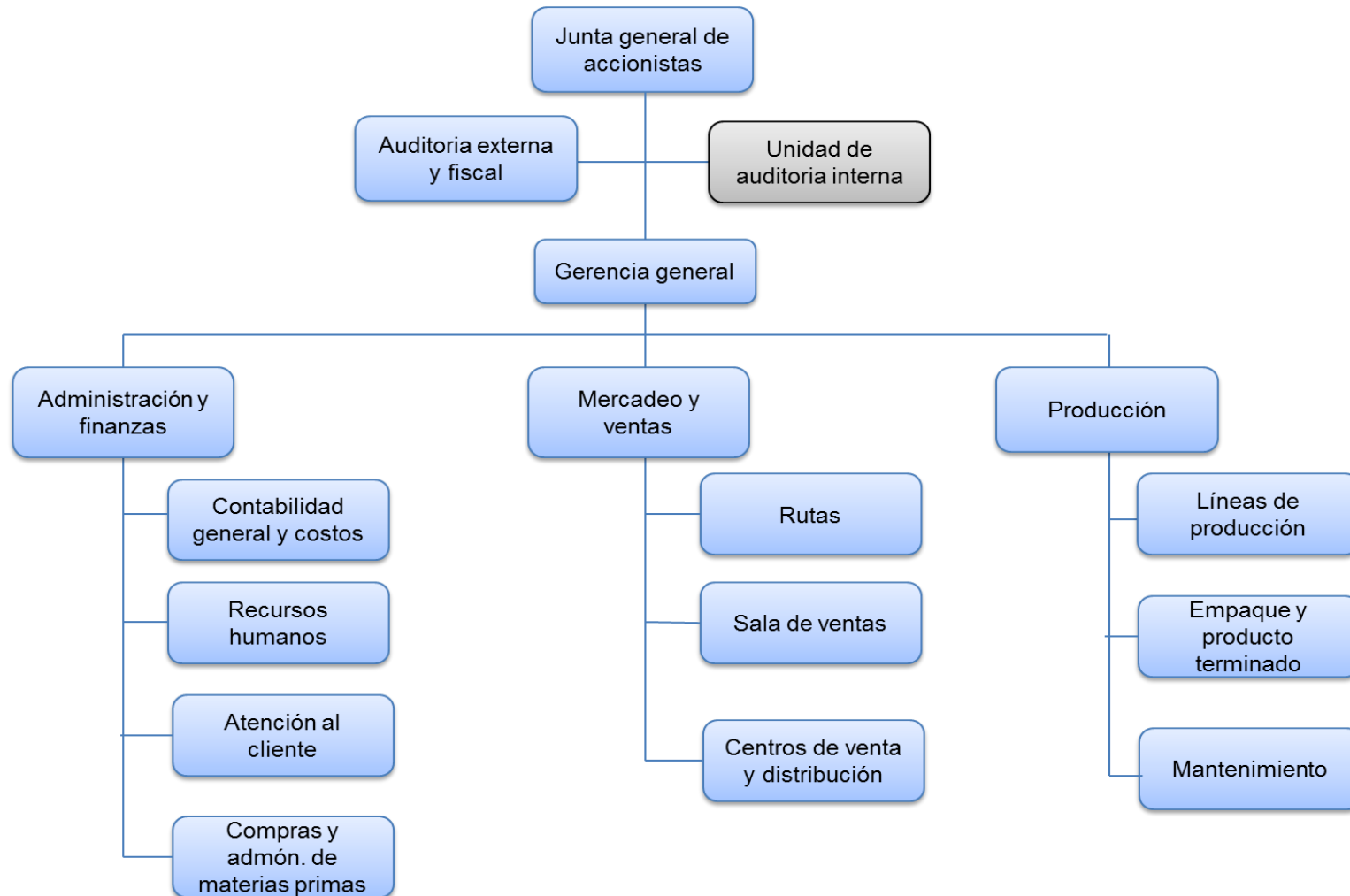
Ser la panificadora líder de El Salvador, en la distribución de productos alimenticios de fabricación nacional a través de la búsqueda de la excelencia y del mejoramiento continuo de nuestros productos.

- **Políticas**

Entre las más relevantes se encuentran:

- Competir en base a precios bajos en el mercado con el fin de lograr el incremento en ventas, justificando a su vez los costos y ganancias.
- Generar siempre productos de alta calidad para posicionarnos en el mercado.
- Lograr en los empleados la motivación suficiente para que ayuden al cumplimiento de los objetivos.

▪ Estructura organizativa



Esquema N°1 Organigrama "Panificadora la Única"

3. Reseña histórica de los factores de riesgos psicosociales

En los años de 1970 aproximadamente surgieron los primeros intereses por estudiar el fenómeno de los factores de riesgos psicosociales que afectan al trabajador, este interés surge a medida se va expandiendo el mercado y la globalización ya que esto causaba efectos amplios en la salud de los trabajadores y sus primeros estudios tienen lugar en Europa.

El interés más importante de los factores de riesgos laborales se ha centrado históricamente en los factores físicos y ambientales, pero se ha producido una atención creciente en los factores de riesgos psicosociales que son estos quienes exigen un mayor esfuerzo de definición en sus diferentes formas. En los tiempos actuales, debido a la expansión del mercado de servicios y a la globalización estos se han incrementado e intensificado. Los datos actuales muestran que sus efectos sobre la salud son amplios e importantes. Por ello, una atención integral a la salud laboral necesita cuidar de forma especial atención a los factores y riesgos psicosociales. El comienzo más formal de la preocupación por los factores psicosociales y su relación con la salud laboral proviene, cómo se mencionó anteriormente en la década de 1970, fechas a partir de las cuales la referencia a ellos y la importancia otorgada ha ido creciendo, al mismo tiempo que el tema ha ganado amplitud, diversificación y complejidad, pero también ambigüedad e imprecisión.

Uno de los primeros documentos oficiales e internacionales en abordar el tema de los factores psicosociales en el trabajo fue “Los Factores Psicosociales en el Trabajo: Reconocimiento y Control” Documento publicado por la Organización Internacional del Trabajo en 1984. Se constata en la publicación que la problemática es claramente anterior y que se remonta al menos a 1970, fecha en la que consta una clara llamada de la Organización Mundial de la Salud para documentar la importancia y los efectos de los factores psicosociales en el trabajo sobre la salud de los trabajadores.

Un segundo documento histórico relacionado con el tema es la obra “Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud”, editado por la OMS y coordinado por Kalimo, El-Batawi y Cooper (1988)¹. Se expone en el mismo que este tipo de factores provienen de la percepción y la experiencia de los trabajadores y que está influenciado por los innumerables factores que afectan al trabajador. La complejidad del tema y la importancia del trabajador real serían los datos iniciales con los que debe afrontarse su estudio e investigación. Un elemento de gran importancia es la diferenciación que introduce El-Batawi (1988) al exponer el doble efecto que pueden tener los factores psicosociales: positivos o negativos.

En El Salvador existe una ley general de prevención de riesgos en los lugares de trabajo, la cual tiene su origen en el órgano legislativo de la república de El Salvador, con decreto legislativo N°254 tomo 387, vigente desde el 21 de enero del 2010, con el objeto de establecer requisitos de seguridad y salud ocupacional que deben aplicarse en los lugares de trabajo, a fin de establecer el marco básico de garantía y responsabilidades que garantice un nivel de protección de la seguridad y salud de los trabajadores y trabajadoras.

4. Investigaciones previas de los factores de riesgos psicosociales

En la Unión Europea, la Fundación para la Mejora de las Condiciones de Vida realiza cada cinco años una encuesta sobre las Condiciones de trabajo en Europa. En la primera encuesta de 1991 incluía como aspectos psicosociales la información, el entrenamiento y el apoyo social. A partir de la segunda encuesta (1996), el tema se amplía organizándose en dos grandes apartados, uno organizacional que incluye tiempo de trabajo, ritmo, control, autonomía, contenido del trabajo y salario y otro apartado de tipo social que contiene aspectos como participación, igualdad de oportunidades y violencia. Es a partir de la tercera

¹ Véase en *Factores y Riesgos Psicosociales, Formas, Consecuencias, Medidas y buenas prácticas*.

edición del 2000 cuando se incluye de forma específica los contenidos referidos a la violencia, al acoso laboral y al acoso sexual, sección que se mantiene con ligeras modificaciones en la edición de 2005. En la última encuesta, efectuada en 2010, se puede observar un marcado desplazamiento de la encuesta en su totalidad hacia un enfoque organizacional y psicosocial

El análisis de la Encuesta Europea 2010 parece indicar que se ha producido un desplazamiento de los factores físicos y ambientales hacia aspectos organizacionales, sociales, psicológicos y personales. Como factores psicosociales incluye específicamente los aspectos emocionales asociados al trabajo, como el trabajo con atención al cliente. La sección dedicada a la violencia ha omitido los aspectos referidos al acoso sexual y a la atención sexual no deseada. Con todo, la categorización de las secciones incluye en algunos casos contenidos claramente diferentes.

Algo semejante ocurre con los datos españoles aportados principalmente por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) y las encuestas que ha venido realizando periódicamente. Es en la tercera encuesta nacional (1999) cuando se incorpora por primera vez un apartado dedicado a los factores psicosociales, pero ha sido en la VI Encuesta Nacional en la que se ha atendido de forma más completa a los factores y riesgos psicosociales, incluyendo aspectos tales como inseguridad laboral, conflicto trabajo-familia, violencia física, amenazas de violencia y conductas de acoso.

En El Salvador, en marzo del año 2009 se realizó una investigación por estudiantes de la Universidad José Matías Delgado, en una empresa industrial ubicada en el área metropolitana de San Salvador, relacionada a determinar los factores psicosociales que inciden en el estrés laboral. Los resultados de esta investigación evidenciaron que a criterio general por parte del personal encuestado los factores psicosociales, se observan que el 56% de los empleados manifestaron un riesgo psicosocial satisfactorio, sobresaliendo los de sistema de gestión: en el cual la empresa está certificada, posee un comité de seguridad e higiene; de igual forma los factores influyentes relacionado con el estado de

ánimo, concentración en el trabajo, trabajo con rapidez, entre otros. Seguido de un 44% que considera que los riesgos psicosociales son insatisfactorios. Concluyendo entonces que el trabajo que se realiza a diario generalmente tiende a exigir que se trabaje de forma rápida, es decir trabajo a presión, demanda esfuerzo mental y que la tarea es interrumpida antes de haberla finalizado, dándose un desgaste físico y mental.

Otra investigación realizada, por estudiantes de la Pontificia Universidad Católica de Ecuador en el año 2014 y que lleva por nombre Diagnostico de riesgos psicosociales y plan de intervención tenía por objetivo identificar aquellos riesgos a los cuales el personal estaba más expuesto. Dicha evaluación se realizó a través del método ISTAS 21 (COPSOQ) con el cual quedó evidenciado que en la mayoría del personal evaluado existía exposición desfavorable y reiterativa en varias dimensiones, sin embargo las que mostraron más del 50% fueron Exigencias psicológicas cuantitativas, Exigencias psicológicas emocionales, Control de los tiempos a disposición, Apoyo social de los compañeros, Previsibilidad, Estima e Inseguridad sobre el futuro. De esta manera se definieron estrategias de prevención y mitigación que respondieran a la necesidad de la población evaluada.

B. BASE TEÓRICA

1. FACTORES Y RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO

1.1 Factores psicosociales, Factores de riesgos psicosociales y Riesgos psicosociales.

El desarrollo conceptual de los factores psicosociales, factores de riesgos y riesgos psicosociales supone una propuesta conjunta de tres niveles.

En el primer nivel se encuentran *los factores psicosociales*, continuamente presentes en cualquier tipo de organización. Como tales, son condiciones organizacionales generales, de la misma manera que lo son la alusión a la maquinaria, la tecnología o las plantillas de la empresa o la organización. Los factores psicosociales son factores que provienen de la organización, de la forma de gestionar. Cuando Mintzberg (1979)² propone seis componentes de la estructura organizacional, no está aludiendo en ningún momento a los riesgos que sus diferentes elementos pueden suponer para la salud de los trabajadores, sino que sencillamente describe los componentes que un sistema social necesita para funcionar y lograr sus objetivos. Los factores psicosociales como tales pueden ser positivos o negativos. Una cultura organizacional que facilita una comunicación vertical transparente, un liderazgo de servicios o transformacional y un clima laboral de apoyo y cohesión están facilitando el funcionamiento de la organización a medio y largo plazo, y beneficiando el desarrollo profesional y personal de los trabajadores. Los componentes disfuncionales de una organización lo son para la totalidad de la misma. Los componentes organizacionales, los factores psicosociales no son estrictamente riesgos laborales y pueden dar lugar a respuestas positivas y adaptativas en los trabajadores. Son estrictamente factores organizacionales psicosociales.

En un segundo nivel están los *factores de riesgos psicosociales*. Con frecuencia los factores organizacionales no se formulan correctamente, son factores disfuncionales que generan una carga indebida o un procedimiento inadecuado en el funcionamiento de la organización. Cuando acontece esto, la misma organización, y de forma especial sus trabajadores, responden a las disfunciones, a los factores psicosociales con respuestas de estrés. Por una parte, los indicadores de disfuncionalidad organizacional suelen dar lugar a respuestas de estrés, por otra la respuesta de estrés laboral de los trabajadores es un indicador de la disfunción del sistema. Ambos aspectos están indicando la presencia de *factores de riesgos psicosociales o de estrés* que tienen

² Véase *Factores y Riesgos Psicosociales, Formas, Consecuencias, Medidas y buenas prácticas*.

principalmente efectos nocivos sobre la salud del trabajador y el funcionamiento organizacional.

En un tercer nivel están *los riesgos psicosociales*. Son riesgos laborales psicosociales que tienen una alta probabilidad de afectar de forma importante a la salud de los trabajadores y al funcionamiento empresarial a medio y largo plazo. Los riesgos psicosociales no pueden ser reducidos a sus antecedentes, no son la suma lineal de ellos, sino que tienen un valor situacional y contingencial propio que no agota su varianza en sus antecedentes lógicos y empíricos. Eso supone que el estrés, la violencia, o el acoso no pueden ser evaluados sólo a través de sus antecedentes sino que debe hacerse a través de indicadores propios directos, lo que supone su evaluación directa.

1.2 Factores de riesgos psicosociales

Los factores psicosociales, están presentes dentro de una empresa como condiciones sociales y organizacionales del trabajo que pueden afectar a la salud de los trabajadores, tanto positiva como negativamente. Cuando estos factores organizacionales y psicosociales dentro del ámbito laboral son disfuncionales, pueden provocar respuestas de inadaptación, de tensión y respuestas psicofisiológicas de estrés por lo tanto pasan a ser factores de riesgos psicosociales o de estrés.

El Comité Mixto OIT / OMS, en 1984 definió los factores psicosociales como aquellas interacciones entre, por una parte, el trabajo, el medio ambiente y las condiciones de organización, 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.

La definición más reciente propuesta por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (Ministerio de Empleo y Seguridad Social del Gobierno de

España) conceptualiza a los factores psicosociales como aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización del trabajo y su entorno social, con el contenido de trabajo y la realización de la tarea, y que se presenta con capacidad para afectar tanto al bienestar o la salud (física, psíquica o social) del trabajador, como al desarrollo del trabajo (2001).

Estos factores son fuentes estresoras, que pueden alterar y desequilibrar los recursos y las capacidades de la persona para manejar y responder al flujo de la actividad derivada del trabajo. Son innumerables y pueden provenir de los múltiples componentes del trabajo. Dado que pueden originarse en cualquiera de los múltiples desequilibrios entre demandas y recursos, la lista es abierta y prácticamente interminable.

Cuando en una organización se produce el equilibrio entre los factores humanos y las condiciones de trabajo, el trabajo crea sentimientos de confianza en sí mismo, aumenta la motivación, la capacidad de trabajo y mejora la salud. Un desequilibrio entre las oportunidades y las exigencias ambientales, por un lado, y las necesidades, aptitudes y aspiraciones del trabajador, por otro lado, producen reacciones de tipo diferente.

1.2.1 Clasificación de los factores de riesgos psicosociales

Los factores psicosociales son muchos y de múltiple naturaleza, por lo que es necesario agruparlos para facilitar su identificación y el estudio de su impacto en la salud de los trabajadores. Según el autor Luis Azcuénaga (2011)³, la presencia de los factores de riesgos psicosociales se puede presentar de distintas maneras y por ello se deben tomar en cuenta factores de riesgo tanto personales como de la organización, por lo cual, estos se clasifican en dos grupos:

³ Véase *factores psicosociales* (2012)

- **Factores objetivos:** Son aquellos que se derivan de las características del puesto del trabajo y de la organización del trabajo, entre estos están:

a) Carga mental: Se refiere a la cantidad de esfuerzo mental que debe realizar el trabajador para hacer frente a las demandas de su trabajo. Este proceso exige un estado de atención (capacidad de “estar alertas”) y de concentración (Capacidad de permanecer pendiente de una actividad o un conjunto de ellas durante un periodo de tiempo). La carga mental se relaciona con distintos problemas de salud, presentando, en situaciones prolongadas, síntomas de fatiga, somnolencia o agotamiento. Aquellos trabajadores con elevadas exigencias (alta cm) pueden desarrollar síntomas psicósomáticos: irritabilidad, dolores de cabeza, alteraciones del apetito, problemas digestivos, alteraciones del sueño y bajo estado de ánimo.

b) Autonomía: Es la posibilidad de decidir sobre aspectos referentes a las tareas y a la conducta que debe seguir a lo largo de la jornada laboral. Puede darse sobre aspectos que se refieran a la realización de tareas (orden de la tarea, métodos, etc), al tiempo de trabajo (ritmos, pausas, horarios, vacaciones) o a la organización del trabajo (objetivos, normas); el trabajo es más estresante cuando existe escasa autonomía y elevada exigencia. El grado de autonomía puede ser considerado como predictor de la atención psicológica y la enfermedad.

c) Definición de rol: Bajo el término “rol” se agrupa el conjunto de comportamientos que se espera de un trabajador. Este factor de riesgo es evaluado a partir de:

- **Ambigüedad del rol:** Se produce cuando el trabajador no tiene claro cómo realizar sus tareas y cuando se le da una inadecuada información sobre su rol en la organización, es decir, es la no

identificación del alcance y los límites del puesto, en toda la medida en que una persona conoce claramente el papel que ejerce en la empresa, es consciente de sus responsabilidades y objetivos.

- **Conflicto de rol:** Es la contradicción del trabajador a hacer algo que se le pide, por estar en contra de sus valores o por considerar que no le corresponde.

La presencia de una situación de ambigüedad genera incertidumbre y reduce los mecanismos de adaptación del trabajador lo que puede derivar en problemas de salud y una menor satisfacción en el trabajo. De la misma forma, una situación conflictiva constituye un estresor laboral importante, teniendo como efecto inmediato una reducción de la eficacia organizativa.

d) Contenido de la tarea: se refiere a la clasificación de la tarea. Para ello hay que medir:

- **Trabajo repetitivo o en cadena:** Es una actividad con un ciclo corto que conlleva una gran repetición de secuencias gestuales y funciones mentales siempre idénticas. Ello supone para el trabajo un automatismo de realización que provoca fatiga y monotonía en el trabajo, igualmente se encuentra relacionado con accidentes de trabajo.
- **La organización de trabajo:** Se mide a través de supervisión/participación: define el grado de autonomía decisional del trabajador.

e) Condiciones de empleo: Hace referencia al grado en que la empresa muestra una preocupación de carácter personal y a largo plazo, o por el contrario, si la consideración que tiene por el trabajador es meramente instrumental. La inseguridad en el empleo, se interpreta como un estresor

que es traducido por el trabajador como una amenaza y actúa en consecuencia.

- f) **Estilo de mando:** Las buenas relaciones entre los miembros de un equipo de trabajo es un elemento primordial de la salud personal y de la organización, en especial, por lo que respecta a las relaciones entre superiores y subordinados. El tipo de jerarquías utilizadas es un grupo de trabajo que tiene una influencia decisiva en el buen funcionamiento del mismo.

- g) **Jornadas a turnos y nocturnos:** Se habla de trabajo a turnos cuando el trabajo es desarrollado por diferentes grupos sucesivos cumpliendo cada uno de ellos una jornada laboral, de manera que se abarca un total de 8 a 12 horas de trabajo diarias.

- h) **Relaciones interpersonales:** Son las interacciones formales e informales existentes entre los miembros de una empresa. El tipo y calidad de relaciones con los superiores, compañeros y subordinados así como con proveedores y/o usuarios.
 - **Comunicación formal e informal:** Es la posibilidad de que se generen relaciones interpersonales durante el tiempo de trabajo, tendientes a favorecer los contactos, a reducir el aislamiento del trabajador en su puesto o permitir la ejecución de un trabajo. Estas son:
 - **Relaciones jerárquicas:** Se trata de las diferentes interrelaciones trabajador/ superior, trabajador /subalterno necesarias para el correcto desempeño de la empresa.
 - **Relaciones cooperativas:** Es decir, espontaneas, posibilitadas por el lugar y en función de la actividad, la localización y del ambiente.

- **Relaciones funcionales:** Entendidas como las diferentes relaciones que se establecen para el desarrollo de las tareas.
- **Participación:** Es el grado de implicación de los trabajadores en la toma de decisiones frente a las alternativas que les involucren.
- **Relaciones basadas en conductas de hostigamiento psicológico o acoso moral (Mobbing),** que implican una comunicación hostil y moral dirigida de manera sistemática por una o varias personas.
- **Sentimientos de pertenencia:** Alguna vez la elevada rotación en la tarea genera un sentimiento de falta de pertenencia que se puede traducir en una falta de interés en el trabajo a realizar y una mera identificación con la organización.
- **Cohesión y conflicto grupal:** La falta de apoyo por parte del grupo, como los conflictos intergrupales pueden generar un alto grado de irregularidad, ansiedad y ausentismo laboral como manera de abordar el conflicto.

i) Estados directivos:

- **Organización del tiempo de trabajo:** Forman en que se distribuyen en el tiempo las tareas que se deben desarrollar según el cargo
- **Ritmo de trabajo elevado:** Es la exigencia de una velocidad o rapidez excesiva en las tareas de los trabajadores, la cual está determinada por las maquinas, la cadena de producción y la inexistencia de la autonomía del trabajador para modificar en el tiempo su velocidad de trabajo sin perjudicar la producción.
- **Horas extras:** Es la necesidad de desarrollar tareas en el tiempo adicional a la jornada laboral establecida.
- **Gestión de personal:** Estrategias de gestión de los recursos humanos en la empresa.

- **Evaluación del desempeño:** Es el proceso mediante el cual se identifica el cumplimiento o no de las tareas u objetivos propuestos para cada funcionario y donde se hace el reconocimiento de la labor realizada por el trabajador.
- **Planes de socialización:** Es el proceso que tiene como objetivo facilitar el ajuste de un trabajador o trabajadora a la empresa y a la labor a desempeñar.
- **Formación:** Son las herramientas que se le brindan a los trabajadores para el crecimiento personal y profesional dentro de la organización.
- **Políticas de ascensos y de desarrollos de la carrera profesional:** Son todas aquellas estrategias adoptadas formalmente por la organización para garantizar la promoción profesional del empleado y su carrera dentro de la empresa.
- **Estabilidad laboral:** Son las garantías que ofrece la empresa de permanencia en la organización al trabajador cuando este es eficiente en su trabajo.
- **Remuneración:** Es el reconocimiento económico acorde con la labor desarrollada por el trabajador.

j) **Relaciones trabajo-familia:** Un aspecto frecuente citado por expertos, es la necesidad de conseguir un equilibrio entre la vida del trabajo y la vida fuera del mismo.

- **Factores subjetivos**

- a) **La personalidad:** Es el conjunto de características que diferencian a una persona.
- b) **La edad:** Con el paso de los años se van modificando una serie de factores personales que influyen de manera directa en la percepción de las distintas situaciones.

- c) **La motivación:** Es la fuerza que permite a las personas realizar una acción determinada que les permite alcanzar sus objetivos.
- d) **La formación:** Se refiere a las capacidades, conocimientos y destrezas del individuo.
- e) **La actitud:** Es la manera en la que una persona reacciona a una determinada situación, dependiendo de su estado de ánimo, sentimientos, ideas, temores, convicciones, etc.
- f) **Las aptitudes:** Es la disposición innata que tiene una persona para realizar una determinada tarea

1.2.2 Características de los factores de riesgos psicosociales

- a) **Se extienden en el espacio y el tiempo:** Una característica muy común de los factores psicosociales es la no localización. Una cultura organizacional, un estilo de liderazgo o un clima psicosocial no están ubicados en ningún lugar ni es posible precisarlos en un momento especial (Rick y Briner, 2000)⁴, son características globales de la empresa u organización. Incluso otros factores laborales como la carga de trabajo, roles o capacidad de control no tienen un lugar y un momento propios, sino que son elementos del propio puesto de trabajo o la tarea, pero que no se circunscriben a los mismos.
- b) **Dificultad de objetivación:** El ruido, las vibraciones, la temperatura, la contaminación por gases y una posición o esfuerzo se pueden medir con unidades propias, pero el rol, la cohesión grupal, la supervisión, la comunicación no tienen unidades propias de medida. A pesar de los esfuerzos de los investigadores en la búsqueda de indicadores de tales variables, frecuentemente el recurso más utilizado en la evaluación consiste en la apreciación de la experiencia colectiva. Uno de los grandes problemas de los factores psicosociales es la dificultad para encontrar

⁴ Véase *Factores y Riesgos Psicosociales, Formas, Consecuencias, Medidas y buenas prácticas*

unidades de medida objetiva. Por definición (OIT, 1986), se basan en “percepciones y experiencias” y en este caso, atendiendo al enfoque organizacional, a la experiencia intersubjetiva del colectivo organizacional.

c) Afectan a los otros riesgos. El organismo humano, el trabajador, es una unidad funcional en la que todos los factores externos acaban afectando a la totalidad de la persona. Es el principio básico del funcionamiento de la persona, el tratamiento de la persona como una totalidad o sistema bio-psicosocial (Engel, 1977). Pero este efecto se acentúa en los factores de riesgos psicosociales cuyo aumento supone habitualmente un aumento de los riesgos de seguridad, de higiene y de ergonomía. El efecto se produce también a la inversa, de forma que los factores de seguridad, higiene y ergonomía influyen los factores psicosociales. El aumento de los factores de riesgos psicosociales, el estrés y la tensión, suelen generar conductas precipitadas, alteradas y no adaptativas que propician los errores, todo tipo de accidentes y una mayor vulnerabilidad de la persona. Por ejemplo, se ha estudiado abundantemente los efectos de los factores psicosociales y el estrés asociado sobre los trastornos musculoesqueléticos asociados a la ergonomía (Warren, 2001).

d) Escasa cobertura legal. El nivel de ruido tiene una legislación que determina los niveles admitidos y rechazados, lo que facilita la misma acción de los empresarios y directivos. Se sabe a qué atenerse. Lo mismo ocurre con la gran mayoría de riesgos de seguridad, de higiene y ergonómicos, pero no ocurre así con los factores de riesgos psicosociales. El desarrollo de la legislación sobre los riesgos laborales ha sido considerable, tanto en sus aspectos generales como globales, lo que ha permitido acciones precisas por parte de las inspecciones de trabajo. Sin embargo, el desarrollo de la legislación sobre aspectos psicosociales se ha trabajado de modo general relacionada con la prohibición de que puedan dañar a la salud, lo que suele ser inefectivo para los empresarios, para los trabajadores y para la misma inspección del estado.

e) Están moderados por otros factores: Los factores psicosociales de riesgo afectan al trabajador a través de sus propias características contextuales y personales (Buunk, de Jonge, Ybema, de Wolf, 1998; Quick, Quick, Nelson, Hurrell, 1997). Tal como se definen por la OIT (1986), los factores de riesgos psicosociales, están mediados por la percepción, la experiencia y la biografía personal. La carga de trabajo, el conflicto de rol, la incertidumbre laboral no suelen tener los mismos efectos sobre toda la población laboral de una empresa, sino que depende de las variables personales de cada uno de ellos, como el nivel de implicación, la confianza en sí mismo, el optimismo y la motivación de logro. Aunque los efectos directos de los factores de riesgos psicosociales sobre la población trabajadora suelen ser dominantes, los efectos moderadores de las variables personales son también habituales y factor importante en el resultado final que no puede ser obviado.

f) Dificultad de intervención. Los problemas de un almacenamiento que tiene riesgos laborales, de seguridad, pueden ser intervenidos, habitualmente sin muchas complicaciones, con una nueva disposición de las cargas que suprima, disminuya o controle el riesgo de derrumbe. Casi siempre hay soluciones técnicas para la gran mayoría de los riesgos de seguridad, higiene y ergonomía, pero no resulta tan claro cuando se trata de los factores de riesgos psicosociales. Un clima sociolaboral nefasto en la empresa afecta a la salud de los trabajadores, y también a su misma productividad. Lo mismo ocurre con un liderazgo abusivo. Sin embargo, técnicamente la intervención no resulta tan clara y sus efectos a medio y largo plazo tampoco. Por su propia naturaleza, los factores psicosociales son factores organizacionales y están íntimamente entrelazados al diseño y concepción global de la empresa. La intervención psicosocial suele requerir plazos no inmediatos y resultados no asegurados (Rick y Briner, 2000), lo que aumenta la resistencia de los responsables a intervenciones costosas

sin resultados asegurados. Con todo ello, la dificultad no disminuye la necesidad de la intervención sino que la hace más importante.

1.3 Riesgos psicosociales

Un riesgo psicosocial es el hecho, acontecimiento, situación o estado que es consecuencia de la organización del trabajo y que tiene una alta probabilidad de afectar a la salud del trabajador y cuyas consecuencias suelen ser significativas. En este sentido los hechos, situaciones o contextos que se propongan como riesgos psicosociales deben tener una clara probabilidad de dañar a la salud física, social o mental del trabajador y al funcionamiento empresarial a mediano y largo plazo y hacerlo de forma importante, aunque cabe recalcar que en cada individuo los efectos pueden ser diferenciales.

Los riesgos psicosociales no son autónomos sino que tienen sus antecedentes en los factores de riesgos psicosociales. El acoso laboral, el acoso sexual o la violencia general tienen sus antecedentes en los factores de riesgos psicosociales o estrés. Pero los riesgos psicosociales no pueden ser reducidos a sus antecedentes, no son la suma lineal de ellos, sino que tienen un valor situacional y contingencial propio que no agota su varianza en sus antecedentes lógicos y empíricos. Eso supone que el estrés, la violencia, o el acoso no pueden ser evaluados sólo a través de sus antecedentes sino que debe hacerse a través de indicadores propios directos, lo que supone su evaluación directa, debido a que por su propia naturaleza los factores de riesgos psicosociales están asociados a respuestas de estrés agudo -violencia, acoso laboral y acoso sexual- o a respuestas de estrés crónico generalizadas – estrés, burnout, e inseguridad laboral. En ambos casos sus efectos son directos sobre la salud física, mental y social de los trabajadores y afecta de forma inmediata a sus mecanismos adaptativos.

1.3.1 Características de los riesgos psicosociales

- a) Afectan a los derechos fundamentales del trabajador:** Los riesgos psicosociales en el contexto laboral se refieren a elementos básicos, que atentan a la dignidad como persona, al derecho a la integridad física y moral o su derecho a la libertad e intimidad. Los riesgos psicosociales más citados, en este sentido son la violencia y el acoso.
- b) Afectan de forma global sobre la salud del trabajador:** Los efectos de los riesgos psicosociales actúan sobre la salud del trabajador activando los mecanismos fisiológicos de respuesta al estrés, por lo que hacen que los efectos principales sean mayores. Tanto la violencia y el acoso laboral como la inseguridad laboral o el burnout son formas de estrés que por su globalidad afectan a la organización del propio estilo de vida tanto personal como profesional. Es decir, afectan a la globalidad del funcionamiento del trabajador, a los niveles de seguridad personal y cursan con trastornos adaptativos.
- c) Afectan a la salud mental del trabajador:** Los riesgos psicosociales tienen notables e importantes repercusiones en la salud mental de los trabajadores. Numerosos estudios indican que la ansiedad y la depresión, entre otros indicadores de mala salud mental, están asociados a la exposición de los riesgos psicosociales.
- d) Tienen forma de cobertura legal:** La importancia real de los riesgos psicosociales, su alta incidencia y la relevancia de sus consecuencias en la salud de los trabajadores, por un lado, ha obligado a tenerse más en cuenta y valorarse en el entorno laboral además de crear jurisprudencia legalmente (en base a las diversas sentencias sobre tales temas que se han ido produciendo).

1.3.2 Principales riesgos psicosociales

A continuación se exponen los riesgos más reconocidos en el ámbito laboral y a los que se les atribuyen importantes consecuencias en la salud y calidad de vida de los trabajadores.

- **El estrés.**

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

El estrés es considerado el principal riesgo psicosocial y el más global de todos porque actúa como respuesta general ante los factores psicosociales de riesgo presentes en la organización (EuroFound, 2005), que de forma acumulativa actúan sobre el trabajador provocando alteraciones en su salud, tanto a nivel individual como a nivel organizacional. Como riesgo psicosocial supone un estado de deterioro del funcionamiento que tiene un alto riesgo de generar consecuencias importantes para la salud, física y mental por lo cual se ha convertido en uno de los principales desafíos para la seguridad y la salud a que se enfrentan las organizaciones.

- **El mobbing o acoso laboral**

Según el Comité Consultivo de la Comisión Europea para la seguridad, la higiene y la protección de la salud en el trabajo (2001) el acoso laboral “es una forma de comportamiento negativo entre compañeros o entre superiores jerárquicos y subordinados, por el que la persona en cuestión es humillada y atacada varias veces, directa o indirectamente por una o más personas con el propósito y con el efecto de alienarla” Este fenómeno, es considerado actualmente uno de los riesgos psicosociales más importantes en la vida laboral, pero por sus características y por algunas de sus consecuencias propias, parece que debe ser

tenido en cuenta como una forma específica de riesgo y no sólo como forma de violencia laboral.

- **Acoso sexual**

El acoso sexual es planteado también como una de las formas de la violencia laboral, y más frecuentemente como una modalidad del acoso laboral, sin embargo el acoso sexual tiene igualmente un contexto propio, unas formas específicas y unas consecuencias especiales que hace que no se identifique con la violencia en el trabajo o el acoso laboral. El acoso sexual ha generado trabajos, estudios empíricos sobre sus consecuencias y una jurisprudencia particular, por lo que puede ser considerado como un riesgo laboral específico. Como tal, es una fuente actual de preocupación e inquietud social, laboral y personal en no pocos casos.

- **Inseguridad contractual**

La inseguridad laboral ha existido desde siempre, pero las nuevas condiciones emergentes de trabajo, la globalización y los procesos empresariales actuales de fusión, absorción, deslocalización, disminución de plantillas y cambio de línea productiva ha hecho que la inseguridad laboral sea actualmente un riesgo laboral con categoría propia, tanto por su extensión como por sus efectos. La inseguridad laboral podría definirse como una preocupación general acerca de la existencia del trabajo en el futuro, y también como una amenaza percibida de características de trabajo diferentes, tales como la posición dentro de una organización o las oportunidades de carrera.

Es de esta manera como la inseguridad laboral se ha descrito como uno de los riesgos laborales más importantes.

- **El burnout o Desgaste profesional**

Como en el caso del estrés, el burnout o desgaste profesional, no consiste en una situación o hecho que acontece en el seno de la empresa o el trabajo, como es el caso por ejemplo de la violencia o el acoso; el desgaste profesional consiste en el resultado de un proceso de estrés crónico laboral y organizacional

que termina en un estado de agotamiento emocional y de fatiga desmotivante para las tareas laborales. Este riesgo insiste desde el primer momento en la línea del cansancio como elemento central y en la posibilidad de su aplicación a cualquier ejercicio profesional. Ese proceso de desgaste o cansancio profesional viene determinado por el mismo tipo de tarea que se ejerce, pero también por la falta de condiciones organizacionales que no brindan suficiente protección y apoyo al profesional.

- **Conflicto familia-trabajo**

Hay una razón de suma importancia para considerar el conflicto trabajo-familia como un riesgo psicosocial laboral relevante y con repercusiones acusadas: ambos ocupan elementos centrales de la identidad de la persona actual y ocupan mayoritariamente el uso del tiempo disponible. Ambos son los referentes más determinantes de la vida personal en todas sus manifestaciones, por lo que la interacción entre ambos tiene un valor crítico central. Es decir, que se genera el conflicto entre ambos elementos cuando surge la necesidad de compatibilizar el cumplimiento de las tareas laborales con las propias del hogar y la familia, como los roles de maternidad/paternidad.

- **Trabajo emocional**

El trabajo emocional es un tipo de trabajo en el que la regulación de las emociones forma parte importante del mismo. Se ha definido como el autocontrol de las emociones positivas y negativas, especialmente de estas últimas que se derivan de la existencia de normas organizacionales sobre la expresión emocional en el desempeño de su puesto y que tienen como objetivo asegurar la satisfacción del empleado y la consecución de objetivos organizacionales (Martínez Iñigo, 2001).

El trabajador para expresar emociones organizacionalmente deseables debe ejercer un control sobre ellas, que según Hirschfeld (2003) puede ser de dos maneras:

- **Actuación superficial:** Es el proceso por el que el trabajador expresa una emoción distinta a la que siente.

- **Actuación profunda:** cuando el trabajador modifica la emoción que siente y por tanto que expresa.

1.4 Efectos de los factores y riesgos psicosociales

El trabajador, ante la materialización de los riesgos psicosociales va a padecer una serie de efectos negativos que afectarán a un gran número de aspectos de su vida cotidiana, en tanto incidirán no sólo en su salud física y psíquica, sino también en sus relaciones sociales y familiares, con el evidente deterioro que igualmente se producirá en lo profesional afectando de esta manera a la organización.

1.4.1 Efectos a nivel individual

Los riesgos psicosociales, pueden afectar a todo tipo de personas, aunque no tienen por qué afectar de la misma manera a cada individuo. Por ello, es importante conocer algunos de los efectos que como consecuencia, los riesgos psicosociales pueden desarrollar en la salud tanto física como mental.

Cuadro #1: Efectos de los factores de riesgos psicosociales a nivel individual.

Riesgos Psicosociales	Efectos Físicos	Efectos Psicológicos
Estrés	Alteraciones cardiovasculares Alteraciones dermatológicas Alteraciones sexuales Alteraciones Muscoesqueléticas Alteraciones digestivas Alteraciones del sistema inmune Alteraciones del sistema endocrino	Deterioro cognitivo. Dificultad para concentrarse. <u>Ansiedad</u> y/o <u>depresión</u> . Dificultad para tomar decisiones. Dificultad para conciliar el sueño (<u>insomnio</u>). Trastornos sexuales. Trastornos de tipo afectivo. Desórdenes mentales como <u>esquizofrenia</u> o trastornos obsesivo-compulsivos.
Mobbing	Problemas cardiovasculares Problemas respiratorios Dolores musculares Problemas gastrointestinales	Trastornos de ansiedad y estrés Depresión Falta de concentración y memoria Insomnio Sentimientos de fracaso, impotencia y frustración Baja autoestima o apatía Conductas de aislamiento y evitación

		Hipersensibilidad a las críticas Agresividad u hostilidad Sentimientos de ira y rencor Sentimientos de venganza
Acoso sexual	Dolores de cabeza Nauseas Hipertensión Ulceras Alteraciones dermatológicas	Estrés, ansiedad, depresión Trastornos del sueño Sentimientos de desesperación, de indefensión y de impotencia Sentimientos de ira Sentimientos de aversión Sentimientos de infravaloración Baja autoestima
Inseguridad contractual	Problemas digestivos Dolores de cabeza Hipertensión	Trastornos de ansiedad y estrés Trastornos del sueño Irritabilidad Sentimientos de infravaloración Desmotivación Desconcentración Hipersensibilidad a las críticas
Burnout	Malestar general Cefaleas Fatiga Ulceras Hipertensión Cardiopatías Pérdida de peso Alergias Dolores musculares	Distanciamiento afectivo Aburrimiento o desgano Incapacidad para concentrarse Desorientación Sentimientos de frustración, impaciencia e irritabilidad Baja autoestima Baja realización personal Agotamiento emocional
Trabajo emocional	Cefaleas Hipertensión Pérdida del apetito Pérdida de peso Fatiga Problemas gastrointestinales Problemas respiratorios	Trastornos de ansiedad y estrés Trastornos del sueño Trastornos sexuales Trastornos de tipo afectivo Agotamiento emocional Sentimientos de irritabilidad

1.4.2 Efectos a nivel organizacional

Las consecuencias negativas de los riesgos psicosociales no afectan sólo a la salud física y mental de los trabajadores, sino al mismo funcionamiento de la organización y la empresa (Cox, Griffiths, y Rial-Gonzalez, 2000). Los riesgos psicosociales son riesgos para las empresas y organizaciones que repercuten sobre sus niveles de funcionalidad, productividad, eficacia y eficiencia.

Cuadro #2 Efectos de los factores de riesgos psicosociales a nivel organizacional

- Absentismo
- Presentismo
- Impuntualidad
- Aumento de rotación
- Bajo desempeño y productividad
- Bajas laborales
- Accidentes de trabajo
- Perdida de materiales
- Aumento de costes
- Errores en el proceso de trabajo
- Incumplimiento a las normas y reglamentos.
- Licencias prolongadas por enfermedades
- Disminución en la calidad
- Conductas contraproducentes.

En conclusión, cabe recalcar que “ante una determinada condición psicosocial laboral adversa no todos los trabajadores desarrollarán las mismas reacciones.” (González, Floría, & González, 2003). Es justamente esa la razón principal por la que toda organización está en la obligación de implementar medidas preventivas y asegurar el bienestar de sus colaboradores, ya que desafortunadamente la magnitud de las consecuencias no es algo que se pueda predecir con exactitud, pero definitivamente es algo que sí se lo puede evitar.

2. EVALUACION Y PREVENCION DE LOS FACTORES Y RIESGOS PSICOSOCIALES

2.1 Importancia de la evaluación de los factores y riesgos psicosociales

El objetivo principal de la evaluación es identificar, evaluar y valorar los factores y riesgos psicosociales presentes en una situación de trabajo para eliminar o atenuar tales riesgos y establecer las medidas preventivas que resulten oportunas que sean relativas a la organización del trabajo, a los aspectos sociales del trabajo o a los aspectos relativos a la persona sobre los que sea viable y adecuado actuar.

La evaluación de los factores y riesgos psicosociales debe considerarse un proceso que implica una metodología que debe permitir identificar y estimar la magnitud de los riesgos psicosociales y establecer medidas preventivas.

La finalidad común a toda evaluación de riesgo es conocer cuáles son estos riesgos en una situación determinada, quién está expuesto y qué daños puede provocar. Se persigue contar con datos objetivos que permitan determinar qué factores de riesgo y en qué grado están presentes en una situación de trabajo. Evidentemente lo que varía son la metodología y las técnicas que se utilicen, que dependerán de la naturaleza del tipo de riesgo que se pretende controlar.

En la evaluación psicosocial debe tenerse en cuenta que la pérdida de salud puede ser debida a diversas causas (características de la tarea, aspectos organizativos, cultura de empresa, relaciones, conciliación, etc.) que interactúan entre sí.

Además, las consecuencias sobre la salud no son directas ni inmediatas y pueden afectar a los diversos niveles de salud individual (física, psíquica y social) y tener, asimismo, repercusiones sobre la organización.

2.2 Marco legal regulatorio para la evaluación de los factores y riesgos psicosociales en El Salvador.

a) Ley general de prevención de riesgos en los lugares de trabajo

El objeto de la presente ley es establecer los requisitos de seguridad y salud ocupacional que deben aplicarse en los lugares de trabajo, a fin de establecer el marco básico de garantías y responsabilidades que garantice un adecuado nivel de protección de la seguridad y salud de los trabajadores y trabajadoras, frente a los riesgos derivados del trabajo de acuerdo a sus aptitudes

psicológicas y fisiológicas para el trabajo, sin perjuicio de las leyes especiales que se dicten para cada actividad económica en particular.

Art. 4.- La presente ley se aplicará a todos los lugares de trabajo, sean privados o del Estado. Ninguna institución autónoma podrá alegar la existencia de un régimen especial o preferente para incumplir sus disposiciones.

Art. 7.- Para la aplicación de la presente ley se entenderá por:

RIESGO PSICOSOCIAL: Aquellos aspectos de la concepción, organización y gestión del trabajo así como de su contexto social y ambiental que tienen la potencialidad de causar daños, sociales o psicológicos en los trabajadores, tales como el manejo de las relaciones obrero patronales, el acoso sexual, la violencia contra las mujeres, la dificultad para compatibilizar el trabajo con las responsabilidades familiares, y toda forma de discriminación en sentido negativo.

Art. 8.- Será responsabilidad del empleador formular y ejecutar el Programa de Gestión de Prevención de Riesgos Ocupacionales de su empresa, de acuerdo a su actividad y asignar los recursos necesarios para su ejecución. El empleador deberá garantizar la participación efectiva de trabajadores y trabajadoras en la elaboración, puesta en práctica y evaluación del referido programa.

Entre algunos elementos básicos con los que contara dicho programa están:

1. Mecanismos de evaluación periódica del Programa de Gestión de Prevención de Riesgos Ocupacionales.
2. Identificación, evaluación, control y seguimiento permanente de los riesgos ocupacionales, determinando los puestos de trabajo que representan riesgos para la salud de los trabajadores y trabajadoras, actuando en su eliminación y adaptación de las condiciones de trabajo, debiendo hacer especial énfasis en la protección de la salud reproductiva, principalmente durante el embarazo, el post-parto y la lactancia.

3. Formulación de programas preventivos, y de sensibilización sobre violencia hacia las mujeres, acoso sexual y demás riesgos psicosociales.

Dicho programa debe ser actualizado cada año y tenerse a disposición del Ministerio de Trabajo y Previsión Social.

2.3 Principios de la evaluación de los factores y riesgos psicosociales

Para la evaluación o diagnóstico de los riesgos de tipo psicosocial, Clotilde Nogareda (Universidad de Barcelona, 2010) menciona que debe partirse de la identificación de una situación de riesgo, mediante la recopilación de información que permita diseñar y aplicar planes para la implementación de estrategias de mejora.

En función de lo propuesto por Nogareda (Universidad de Barcelona, 2010), podríamos establecer los siguientes pasos fundamentales para lograr el diagnóstico de Riesgos de tipo psicosocial:

1. Identificación de los factores de riesgo.
2. Identificación de metodología y técnicas de evaluación.
3. Recopilación de información.
4. Análisis de los Resultados.
5. Definición de un programa de mejoras.

2.4 Dimensiones (tipología o factores) a considerar para la evaluación de los riesgos psicosociales

Dos de los métodos para el diagnóstico de riesgos psicosociales son el método de:

Góngora y Lahera, en coordinación con el Instituto Navarro de Salud Laboral (2002), así como el CoPsoQ-istas21 (versión 1.5) (2010)⁵, ambos coinciden en relacionar la tipología de riesgos psicosociales con aspectos como: la sobrecarga y el ritmo de trabajo, el grado de control que puede ejercerse sobre él, su contenido, las recompensas (no solo a nivel salarial sino de la satisfacción que este genere al individuo), como se evidenciará a continuación.

✓ **Tipología propuesta por Góngora y Lahera (2002)**

Para la identificación de situaciones de riesgo, esta tipología propone 4 grandes categorías que abarcan ciertas variables, así tenemos:

- a) Participación, implicación, responsabilidad
- b) Formación, comunicación, información
- c) Gestión del tiempo
- d) Cohesión de grupo

✓ **Tipología propuesta por el instituto sindical de trabajo, ambiente y salud, (2010).**

Otro organismo reconocido mundialmente por sus estudios relacionados a la afectación de los riesgos psicosociales en el entorno laboral, el ISTAS, Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud, propone la identificación de dichos riesgos, agrupados en 6 dimensiones de exposición, de la siguiente manera:

- 1. Exigencias psicológicas en el trabajo:** estas tienen una doble vertiente, la cuantitativa y el tipo de tarea. Desde el punto de vista cuantitativo se refieren al volumen de trabajo en relación al tiempo

⁵ Véase *Diagnostico de riesgos psicosociales y propuesta de plan de intervención*

disponible para hacerlo. Desde el punto de vista del tipo de tarea, las exigencias psicológicas son distintas en función de si se trabaja o no con y para personas, definiéndose las exigencias psicológicas de tipo emocional.

- 2. Trabajo activo y posibilidades de desarrollo:** Diferenciamos dos subdimensiones: las oportunidades que el trabajo ofrece para aplicar y desarrollar habilidades y conocimientos (trabajos creativos y variados) la influencia o capacidad de decisión sobre las propias tareas y sobre las de la unidad o departamento. En este sentido es también la influencia sobre las condiciones de trabajo así como también el sentido del trabajo.
- 3. Inseguridad (Compensaciones del trabajo):** El equilibrio entre las compensaciones obtenidas a cambio del esfuerzo invertido en el trabajo constituye el eje central del “modelo esfuerzo – recompensa”. La interacción entre un esfuerzo elevado y un bajo nivel de compensaciones a largo plazo representa un riesgo para la salud. Además del salario, el reconocimiento y la estabilidad laboral suponen dos de las compensaciones más importantes. Más allá de la estabilidad del empleo, la investigación ha demostrado que la inseguridad sobre las condiciones de trabajo fundamentales es también de gran importancia para la salud.
- 4. Apoyo social y calidad de liderazgo:** El trabajo ofrece diversas posibilidades de relación entre las personas, y éstas se relacionan con la salud de diversas formas. El apoyo social representa el aspecto funcional de estas relaciones, mientras que el sentimiento de grupo representa su componente emocional. Por otro lado, la existencia de jerarquías, compañeros de trabajo y superiores, añade otros aspectos de complejidad a estas relaciones.

Además, el trabajo implica ejercer unos determinados roles, que pueden ser más o menos claros o pueden suponer algunas contradicciones, en un contexto de cambios que necesitamos poder prever, configurando un universo de intercambios instrumentales y emocionales entre las personas en la organización.

- 5. Doble presencia:** La necesidad de responder a las demandas del trabajo asalariado y del trabajo doméstico-familiar puede afectar negativamente a la salud y el bienestar. La realización del trabajo asalariado y del trabajo doméstico-familiar aumenta las demandas y horas de trabajo totales (doble exposición o doble trabajo) y la necesidad de compaginar ambos trabajos plantea también un conflicto de tiempos, puesto que ambos forman parte de la misma realidad social, principalmente para las mujeres, y presentan interferencias frecuentes en el tiempo y momentos que es necesario responder a la vez a las demandas de ambos espacios.

- 6. Estima:** La estima incluye el reconocimiento de los superiores y del esfuerzo realizado para desempeñar el trabajo, recibir el apoyo adecuado y un trato justo en el trabajo. La estima representa una compensación psicológica obtenida de manera suficiente o insuficiente a cambio del trabajo realizado y constituye, juntamente con las perspectivas de promoción, la seguridad en el empleo y las condiciones de trabajo, y un salario adecuado a las exigencias del trabajo.

2.5 Medidas preventivas y de intervención para los riesgos psicosociales

Una vez establecido un diagnóstico aproximado a la realidad de la organización, lo esencial es contar con estrategias o programas para la intervención de los riesgos identificados. La intervención de estos riesgos puede darse en función de dos objetivos: prevención o tratamiento/mitigación.

Pero es importante tomar en cuenta que para actuar ante estos riesgos hay que establecer primeramente una línea de actuación, la cual dependerá del estado del riesgo, es decir, si este todavía no se ha manifestado, si aunque no se ha manifestado como tal existe un riesgo evidente de que se produzca, y por ultimo si el riesgo ya se ha manifestado y ya ha podido tener consecuencias. Una vez establecido el momento en el que se encuentra el riesgo sobre el que se quiere actuar, se optará por un método u otro, y por una u otra línea de actuación. Así podemos diferenciar tres niveles de actuación, los cuales dependen y se establecen según el momento en el que se encuentre el riesgo.

- **Primaria:** alude a aquellas intervenciones dirigidas a toda la Organización con la idea de modificar o eliminar las fuentes de estrés y así disminuir el impacto negativo sobre los individuos (Cooper y Cartwright, 1997).
- **Secundaria:** se relaciona con la detección precoz especialmente sobre grupos de riesgo (Tetrick y Quick 2003), con la idea de limitar el deterioro y las consecuencias de los riesgos psicosociales.
- **Terciara:** incluye estrategias dirigidas a minimizar los efectos de los problemas que ya están teniendo lugar en la organización y sus trabajadores, como el tratamiento de los síntomas de la enfermedad laboral (Lamontagne et al., 2007)

Para llevar a cabo la intervención de los riesgos psicosociales se recomiendan tomar medidas de acción en los siguientes niveles:

- **Intervención sobre la organización**
 - ✓ Modificar la organización del trabajo enriqueciendo y ampliando tareas, rotando tareas y puestos, etc. Dando mayor autonomía, delegando responsabilidades etc.

- ✓ Mejorar el medio ambiente de trabajo, controlando los riesgos laborales, adecuando el ambiente físico, temperatura, iluminación, colores, etc.
- ✓ Modificar el espacio, estableciendo medidas para evitar el hacinamiento o el aislamiento en los lugares de trabajo.
- ✓ Racionalizar el tiempo de trabajo estableciendo pausas y descansos adecuados.
- ✓ Suministrar información sobre los procesos de trabajo, informando anticipadamente de los cambios tecnológicos o de la introducción de nuevas tecnologías.
- ✓ Posibilitar la comunicación formal e informal entre los trabajadores.
- ✓ Favorecer la participación de los trabajadores en las medidas de organización, en la toma de decisiones, en la gestión del cambio y en los métodos de trabajo.

- **Intervención sobre el trabajador**

La intervención sobre el trabajador va orientada hacia el mismo, considerado individualmente y tiene como objetivo conseguir que el trabajador conozca los riesgos, adquiera nuevas actitudes hacia el trabajo y hacia la vida.

Consiste en darle estrategias de afrontamiento sobre algunos aspectos que son difícilmente abordables mediante medidas organizativas, Bermank y Glass (2000) distinguen 5 tipos de intervenciones orientadas al trabajador:

1. Los de cambio de conducta
2. Los de apoyo social
3. Los de manejo de la enfermedad
4. Los de alivio del estrés
5. Los de mejora del autocontrol y la eficacia personal.

- **Intervención social**

El apoyo social es una de las principales variables que permiten prevenir y amortiguar las respuestas que el individuo genera ante los estresores y sus efectos.

Entre las formas de ofrecer apoyo social en el trabajo tenemos:

- Escuchar de forma activa, evitar dar consejos y juzgar sus acciones.
- Dar reconocimiento en el sentido de que un compañero o jefe confirme que se están haciendo bien las cosas.
- Crear necesidades y pensamientos de retos, desafíos, creatividad e implicación en el trabajo.
- Ponerse en el lugar del trabajador (empatía) pero haciéndole reflexionar sobre si realmente ha agotado todas las posibles soluciones.
- Participar en la realidad social del trabajador confirmando o cuestionándole las creencias sobre sí mismo o sobre sus conceptos.

CAPITULO III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACION

a) Tipo de Diseño

El diseño de la investigación es no experimental ya que los factores de riesgos psicosociales se evaluaron tal cual y como se dan en su contexto natural, sin la mínima necesidad de manipular deliberadamente las variables independientes.

b) Enfoque de investigación

El enfoque utilizado para la investigación es el cuantitativo, ya que la evaluación del objeto de estudio se realizó a través de instrumentos que arrojan resultados en números estadísticos que dan respuesta a causas y efectos concretos, de esta manera se logró describir y analizar el objeto de estudio del contexto laboral.

c) Tipo de Estudio

La investigación es de tipo diagnóstica descriptiva ya que se pretendía realizar un diagnóstico situacional que permitiera conocer los factores de riesgos psicosociales a los que está expuesto el personal de la Compañía Industrial Alimenticia S.A de C.V “Panificadora la Única” y en base a ello elaborar una propuesta de plan estratégico de prevención.

d) Población y muestra

• Población

La población fue constituida por empleados de la Compañía Industrial Alimenticia S.A de C.V “Panificadora la Única” ubicada en el área metropolitana de San Salvador, la cual posee 77 empleados en total, distribuidos en tres áreas (administrativa, Producción y ventas) y dos turnos de trabajo (diurno y nocturno).

- **Muestra**

La muestra fue conformada por 38 empleados, que corresponde al 50% de la población, quienes fueron elegidos utilizando la técnica de muestreo no probabilístico de tipo intencional, estableciendo criterios de selección, tales como: ambos géneros, tiempo de trabajo (2 a 25 años dentro de la empresa), edad entre los 20 a 70 años, que pertenezcan al área de producción/ventas y que laboren en la jornada diurna.

e) Técnicas e instrumentos de investigación

Técnicas

Observación dirigida: Esta técnica resulta muy útil, teniendo un objeto de estudio en concreto el cual se pretende evaluar, tal es el caso de los factores de riesgos psicosociales en el ámbito laboral, presentes en el personal de la panificadora la única

Encuesta: Se recolectó información por medio de cuatro cuestionarios previamente diseñados con un conjunto de preguntas normalizadas, en relación a la existencia de los factores y riesgos psicosociales en el ámbito laboral de la Panificadora la Única.

Instrumentos

- **Guía de observación:**

Su objetivo es observar y registrar diferentes comportamientos en el personal de la “Panificadora La Única” así como factores ambientales en relación a los riesgos psicosociales que pueden estar afectando.

La guía de observación está diseñada con dos grandes rubros que son aspectos personales del empleado que se dividen en apariencia física y lenguaje; el otro rubro se centra en aspectos laborales que se dividen en medidas de

protección, espacio de trabajo y en condiciones ambientales. El investigador deberá ir marcando con una X el nivel de estado (mucho, poco o nada). (Ver anexo N°1)

- **Cuestionario psicosocial de Copenhague (COPSOQ- ISTAS21)**

Adaptación española realizada por el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS). Este instrumento está diseñado para identificar, evaluar y valorar la exposición a seis grandes grupos de factores de riesgos psicosociales para la salud en el trabajo de naturaleza psicosocial. (Ver anexo N°2).

El cuestionario incluye 38 preguntas divididas en 6 apartados:

- Exigencias psicológicas
- Trabajo activo y posibilidades de desarrollo
- Inseguridad (Compensaciones del trabajo)
- Apoyo social y calidad de liderazgo
- Doble presencia
- Estima

Su calificación es sencilla y rápida, por cada apartado se suman los puntos, con él se deberá extraer la puntuación global de todo el instrumento y dirigirse a la Tabla de dimensiones, y en base a este se define el nivel de afectación verde (baja), amarillo (promedio) y rojo (alta).

Apartado	Dimensión Psicosocial	Puntuaciones para la población ocupada de referencia		
		Verde Exposición Favorable	Amarillo Exposición Promedio	Rojo Exposición Desfavorable
1	Exigencia Psicológica	De 0 a 7	De 8 a 10	De 11 a 24
2	Trabajo activo y posibilidades de desarrollo (influencia, desarrollo de habilidades, control sobre los tiempos)	De 40 a 26	De 25 a 21	De 20 a 0
3	Inseguridad (Compensación del trabajo)	De 0 a 1	De 2 a 5	De 6 a 16
4	Apoyo social y calidad de liderazgo	De 40 a 29	De 28 a 24	De 23 a 0

5	Doble presencia	De 0 a 3	De 4 a 6	De 7 a 16
6	Estima	De 16 a 13	De 12 a 11	De 10 a 0

- **Cuestionario para la evaluación del estrés laboral**

Instrumento elaborado por la Pontificia Universidad Javeriana, Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales, (Colombia 2010). Consta de 31 ítems de diferentes situaciones dentro del trabajo, su objetivo es evaluar el nivel de estrés que experimenta el personal como producto de la exposición a los factores de riesgos psicosociales. (Ver anexo N°3).

Los empleados deberán marcar con una X su mejor percepción (totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, de acuerdo, totalmente de acuerdo). Su calificación es sencilla, se suman los puntajes y se asigna su nivel de acuerdo a la escala de Likert.

Niveles	Puntuación	Interpretación
Bajo	0-31	Es indicativo de baja frecuencia de síntomas de estrés y por tanto escasa afectación del estado general de salud, es pertinente desarrollar acciones o programas de intervención, a fin de mantener la baja frecuencia de síntomas.
Promedio	32-61	La presentación de síntomas es indicativa de una respuesta de estrés en nivel moderada. Los síntomas más frecuentes y críticos ameritan observación y acciones sistemáticas de intervención para prevenir efectos perjudiciales en la salud. Además, se sugiere identificar los factores de riesgos psicosociales que pudieran tener alguna relación con los efectos identificados.
Alto	62-93	La cantidad de síntomas y su frecuencia de presentación es indicativa de una respuesta de estrés alto. Los síntomas más críticos y frecuentes requieren de intervención en el marco de un sistema de vigilancia epidemiológica. Es importante identificar los factores de riesgo psicosociales que pudieran tener alguna relación con los efectos identificados.

- **Cuestionario de evaluación de los riesgos psicosociales dirigido al personal de la panificadora única**

Este instrumento contiene, membrete, objetivo, datos generales, indicaciones y está conformado por 25 ítems que buscan evaluar características que indiquen la posible presencia de los riesgos psicosociales en el ámbito laboral, por lo cual estos han sido agrupados en 4 áreas: Burnout, Mobbing-acoso sexual, inseguridad contractual y trabajo emocional. Su aplicación se llevara a cabo en una jornada de trabajo de manera individual con un tiempo de duración de 10 minutos aproximadamente. Este instrumento fue sometido a validación por medio del sistema de jueces propuesto por Lawshe. (Ver anexo N°4).

- **Cuestionario para identificar las consecuencias de los riesgos psicosociales dirigido a jefes de la panificadora la única**

Este instrumento también está conformado por su membrete, objetivo, datos generales, e indicaciones. Su finalidad es identificar las posibles consecuencias que los riesgos psicosociales en el ámbito laboral pueden generar. Contiene 23 preguntas divididas en siete áreas: respuestas a los estresores laborales, ausentismo/bajas laborales, impuntualidad, bajo desempeño/productividad, cumplimiento a las normas y reglamentos, accidentes de trabajo y relaciones interpersonales. También está previsto aplicarlo en una jornada de trabajo con un tiempo de duración de 10 minutos aproximadamente. Al igual que el anterior, este cuestionario fue sometido a validación por medio del sistema de jueces (Ver anexo N°5).

f) Procedimiento de recolección de datos

1. Se seleccionó y elaboró, los instrumentos para la evaluación de los factores y riesgos psicosociales.
2. Se sometieron a revisión y aprobación los instrumentos por parte del docente asesor.

3. Se realizó la solicitud de validación de instrumentos a través del sistema de jueces propuesto por Lawshe. Ver informe en el apartado de anexo. (Anexo N°6).
4. Se realizaron modificaciones a los instrumentos de evaluación de acuerdo a observaciones realizadas por los jueces encargados de la validación.
5. Se seleccionó la muestra que formó parte de la investigación.
6. Aplicación de instrumentos de evaluación en fechas previamente programadas y coordinadas con el encargado de RRHH.
7. Calificación de los instrumentos de evaluación. Se sistematizaron los resultados a través de gráficas y tablas para su posterior análisis.
8. Interpretación de resultados y elaboración del diagnóstico situacional
9. Presentación de resultados para su revisión.

f) Presupuesto

Materiales	Costo
Transporte	\$50
Alimentación	\$150
Papelería	\$30
Fotocopias	\$30
Impresiones	\$100
Empastados	\$24
Gastos extras	\$98
Total	\$482

g) Cronograma de Actividades

ACTIVIDADES	Febrero				Marzo				Abril				Mayo				Junio				Julio				Agosto				Septiembre				Octubre					Nov.		
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3
Elaboración de proyecto de investigación.																																								
Diseño de instrumentos.																																								
Revisión y aprobación de instrumentos por parte del docente asesor.																																								
Solicitud de validación de instrumentos.																																								
Presentación y aprobación de proyecto de investigación a encargado de procesos de grado.																																								
Aplicación de instrumentos.																																								
Análisis e interpretación de resultados																																								
Diseño de plan estratégico.																																								
Elaboración y presentación de informe final.																																								
Defensa de trabajo de grado.																																								

CAPITULO IV. ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

Dentro de este capítulo se encuentran los resultados, análisis e interpretaciones de cada uno de los instrumentos utilizados en la investigación, con el objetivo de conocer a que factores de riesgos psicosociales están expuestos el personal de la “Panificadora la Única”, así como, analizar e interpretar el nivel de estrés laboral que padecen los empleados, como resultado de dicha exposición.

Complementario a esto, se analiza la evaluación que se realizó para identificar características que indican la posible presencia de otros riesgos psicosociales, que tienen sus antecedentes en los factores de riesgos psicosociales.

Como primera representación, se encuentra la tabla #1 con los datos generales de la muestra que se utilizó para la investigación, sexo, edad, puesto de trabajo y tiempo de laborar en la empresa.

Luego se encuentran los resultados cuantitativos del cuestionario ISTAS 21 (ver vaciado de datos en anexo N°7) y la escala para la evaluación del estrés (ver vaciado de datos en anexo N°8) que se presentan con sus respectivas tablas de contenido en donde se incluyen categoría (Bajo, promedio, alto), la frecuencia que es el número de participantes y los respectivos porcentajes que son utilizados para su debida representación gráfica, para así poder evidenciar el nivel de riesgo en que se encuentran (Bajo, promedio, alto), así como también su debida interpretación.

Por otro lado, se encuentran, los resultados cuantitativos del cuestionario de los riesgos psicosociales (ver vaciado de datos en anexo N°9), en donde se pueden apreciar los ítems más significativos, brindando las características más sobresalientes de cada riesgo; estos de igual manera se presentan con sus respectivas tablas de contenido, donde se incluye el ítem correspondiente, la frecuencia (Número de empleados) y su porcentaje para su debida representación

gráfica y así poder evidenciar sus niveles de manifestación. En cuanto a los ítems con menor relevancia se pueden apreciar en el apartado de anexos (ver anexo N°10)

El siguiente punto corresponde a la integración de análisis de todos los instrumentos utilizados a lo largo de la investigación, en donde, se hace la debida interpretación de cómo estos factores afectan al personal, su estrecha relación con el estrés y por supuesto las consecuencias que conllevan, tanto a nivel personal como organizacional, así también, se discute la relación de los resultados con las investigaciones previas de los factores de riesgos psicosociales.

a) Presentación de Resultados

A continuación, se da inicio a la presentación de los resultados de la investigación.

En primer lugar se presentan los datos generales del personal que cumplieron con los requisitos para formar parte de la muestra de la investigación.

Tabla N°1
Datos generales del personal de la Panificadora la Única

Sexo	N°	Edades	N°	Puesto	N°	Tiempo en la empresa	N°
Femenino	15	20-30	15	Hornero	3	2-5 años	16
Masculino	23	31-40	12	Panadero	6	6-10 años	12
		41-50	7	Cocina	6	11-15 años	4
		51-60	3	Ventas	3	16-20 años	4
		61-71	1	Repostero	3	21-25 años	2
				Motorista	3		
				Supervisor	4		
				Panificador	5		
				Mantenimiento	2		
				Empaque	2		
				Recepción	1		
Total	38		38		38		38

Fuente: Equipo investigador de los Factores de riesgos psicosociales en el ámbito laboral, 2017.

En segundo lugar tenemos los resultados del instrumento que evalúa los factores de riesgos psicosociales en sus 6 dimensiones, COPSOQ-ISTAS21.

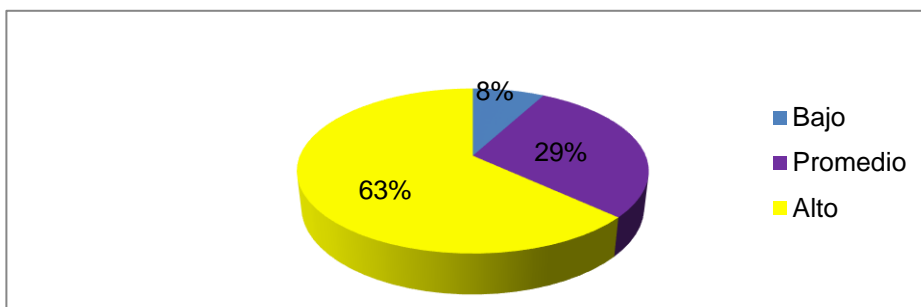


Figura #1: Resultados de la dimensión 1 "Exigencias Psicológicas".

Los datos presentados reflejan que el 63% de los empleados identifican que la dimensión de las exigencias psicológicas se manifiesta con un nivel alto de riesgo, el 29% manifiestan esta dimensión en un nivel promedio de riesgo y solo el 8% presentan un nivel bajo de afectación, lo que indica que esta dimensión se presenta de manera desfavorable.

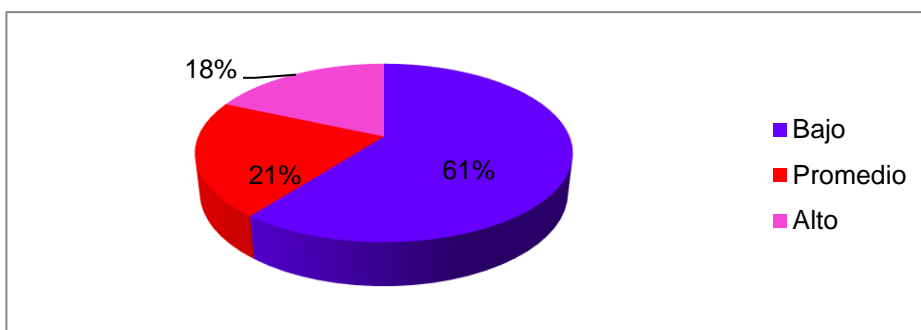


Figura #2: resultados de la dimensión 2 "Trabajo activo y posibilidades de desarrollo"

Los datos presentados reflejan que el 61% de los trabajadores manifiestan la dimensión de trabajo activo y posibilidades de trabajos con un nivel de exposición bajo, un 21% se manifiesta en un nivel promedio de afectación y el 18% que manifiestan un nivel alto de riesgo, presentándose así esta dimensión en su mayoría de manera favorable.

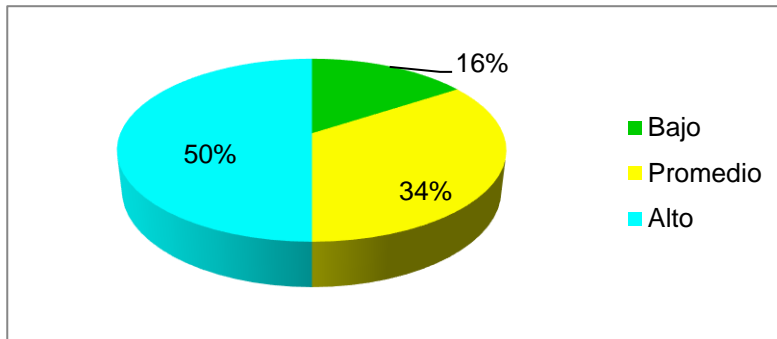


Figura # 3: Resultados de la dimensión 3 "Inseguridad" (Compensaciones del trabajo)

Los datos presentados reflejan que el 50% de la población evaluada presentan en la dimensión de compensaciones del trabajo un nivel de exposición alto, mientras que el 34% un nivel de exposición promedio y el 16% manifiestan un nivel bajo de riesgo, lo que indica que esta dimensión se presenta de manera general en un nivel promedio, que de no tratarse de manera inmediata probablemente pueda pasar a un nivel desfavorable.

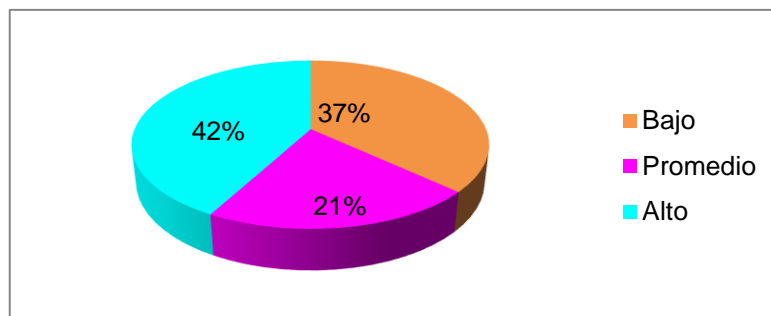


Figura #4: Resultados de la dimensión 4 "apoyo social y calidad de liderazgo"

Los datos presentes reflejan que el 42% manifiesta en la dimensión apoyo social y calidad de liderazgo un nivel de exposición alto, el 37% manifiestan que se presenta en un nivel bajo de exposición y un 21% manifiestan que se presenta en un nivel de riesgo favorable. No atender las características positivas de esta dimensión, podría convertirse en una dimensión desfavorable.

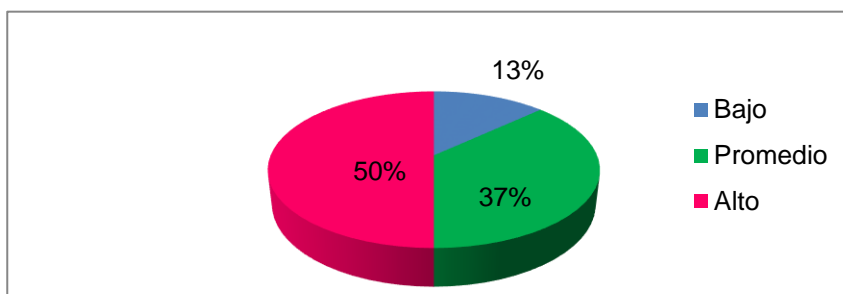


Figura #5: Resultados de la dimensión 5 “Doble presencia” en el personal de la Panificadora la Única

Los datos presentes reflejan que el 50% de la población evaluada en la dimensión de la doble presencia se manifiestan con un nivel de exposición alto, mientras que el 37% se manifiestan en un nivel promedio de riesgo y el 13% se presentan en un nivel bajo de afectación, indicando así, que la dimensión de la doble presencia se encuentra activo con un nivel promedio en los empleados de la organización y que de no atenderse adecuadamente puede incrementar su nivel de exposición.

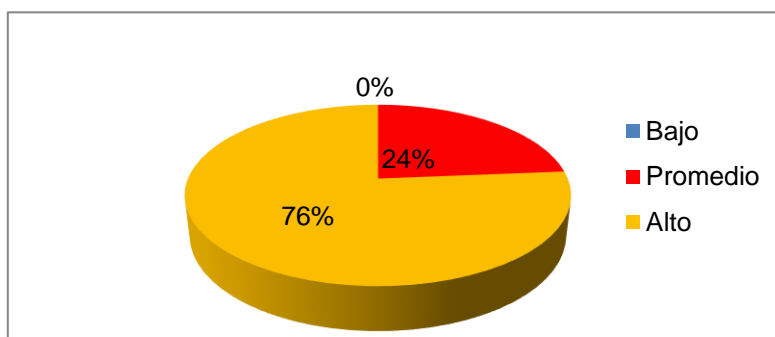


Figura #6: Resultados de la dimensión 6 “Estima” en el personal de la Panificadora la Única

Los datos presentes reflejan que un 76% de la población evaluada presentan en la dimensión de estima un nivel de exposición alto, mientras que el 24% se manifiestan en un nivel promedio de afectación, infiriendo de esta manera, que la dimensión incide en un nivel de exposición desfavorable.

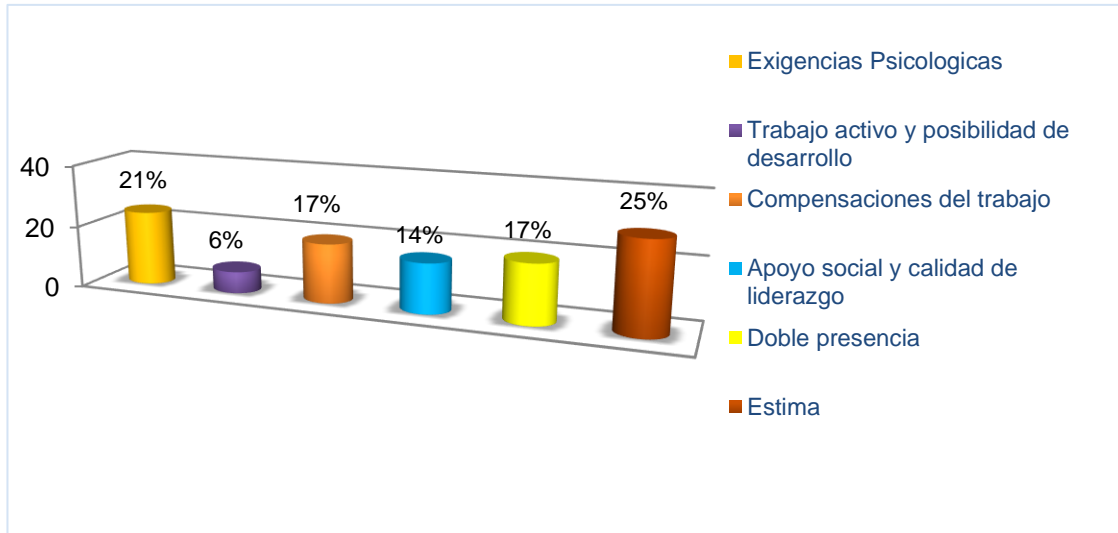


Figura #7: Comparación de resultados de las 6 dimensiones evaluadas

En el presente grafico se reflejan las 6 dimensiones que mide el cuestionario CoPsoQ-istas21, en el cual se pueden observar cada una de ellas con sus respectivos porcentajes, siendo así, las dimensiones de estima con el 25% y las exigencias Psicológicas con el 21% las que indican un nivel de presencia más significativa en el personal de la “panificadora la única”, seguido por las dimensiones de Inseguridad (compensaciones del trabajo) y doble presencia cada una de ellas con un 17%, lo que indica su manifestación con un nivel promedio de afectación. Por lo tanto son estas 4 dimensiones las que ponen en riesgo el bienestar de los empleados causando consecuencias a nivel personal como organizacional. Por último y sin dejarlas de lado están las dimensiones de apoyo social y calidad de liderazgo con el 14% y la dimensión de trabajo activo y posibilidad de desarrollo con el 6% que se manifiestan en un nivel de exposición favorable, que de no sufrir cambios negativos o en todo caso de no atenderse de manera adecuada dentro de la organización, su probabilidad de afectación podría aumentar.

En tercer lugar se presentan los resultados del Cuestionario para la evaluación del estrés.

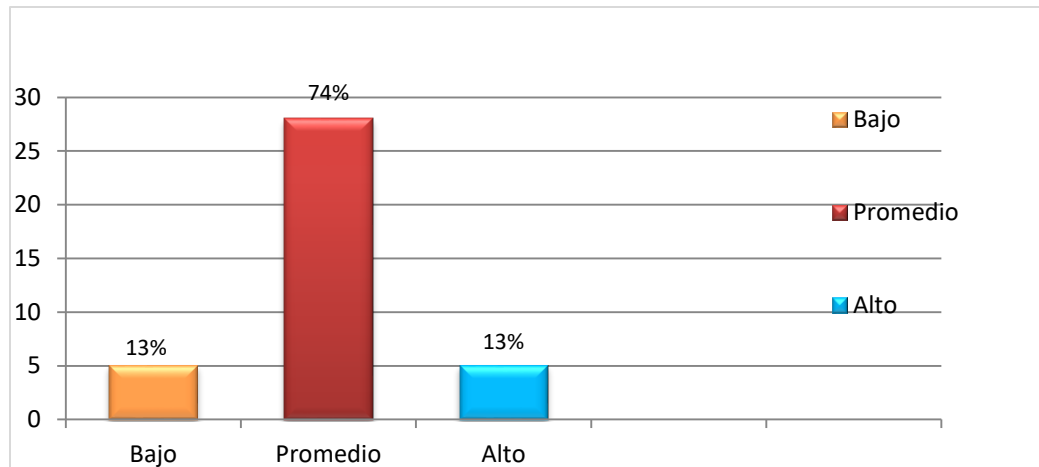


Figura #8: resultados del cuestionario para la evaluación del estrés.

Los datos presentes reflejan que el 74% de la población evaluada manifiesta experimentar un estrés laboral en un nivel promedio, mientras que el 13% lo experimenta en un nivel bajo y el 13% restante lo experimenta en un nivel alto. Esto indica que este riesgo se presenta de forma significativa en el personal y se considera el principal riesgo psicosocial que más afecta al personal de la organización, el cual contribuye a que se desencadenen más consecuencias en los empleados.

En cuarto lugar se presentan los resultados del Cuestionario de evaluación de los riesgos psicosociales dirigido al personal de la “Panificadora La Única”, donde se representan los ítems con mayor relevancia.

Burnout

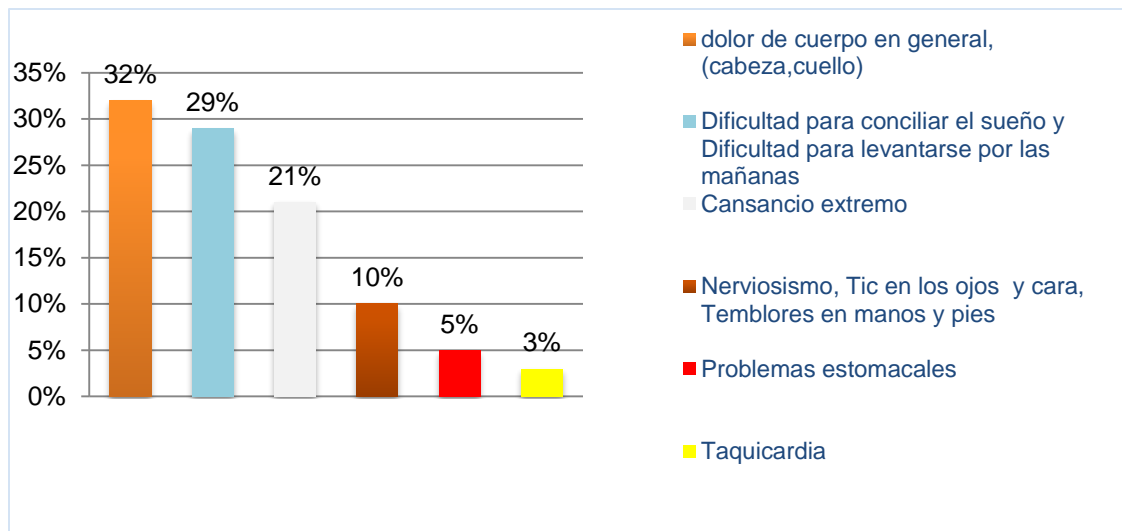


Figura #9: Respuestas psicossomáticas del burnout en los empleados

Los datos presentados reflejan que el 32% experimentan síntomas psicossomáticos como dolor de cuerpo en general (cabeza, cuello), el 29% equivalente manifiestan dificultad para conciliar el sueño o dificultad para levantarse por las mañana, el 21% manifiestan cansancio extremo, el 10% experimentan síntomas como nerviosismo, tic en cara y ojos y/o temblor en la manos, el 5% experimentar problemas estomacales y el 3% experimenta taquicardia. Estas características pueden ser claves para identificar el Burnout como riesgo psicossocial, ya que de seguirse manifestando, a largo plazo pueden influir de manera negativa a nivel individual como organizacional.

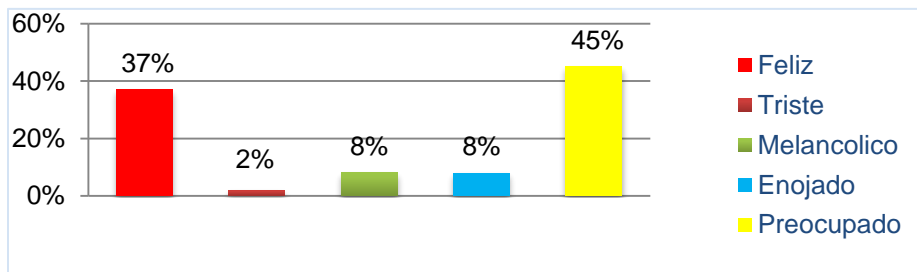


Figura #10: Respuestas emocionales de los empleados/as en el último mes.

Los datos presentados reflejan como los empleados se han sentido emocionalmente durante el último mes. El 45% se sienten preocupados, el 37% manifiestan sentirse feliz, el 8% se sienten emocionalmente enojados, el 8% se sienten melancólicos, el 2% manifiesta sentirse triste, siendo estos también síntomas negativos que experimentan los empleados y que pueden considerarse características claves para la identificación del riesgo de Burnout. De llegar a ser este el caso, la organización debe tomar medidas de prevención pertinentes, ya que a futuro puede verse mucho más afectado su estado de ánimo.

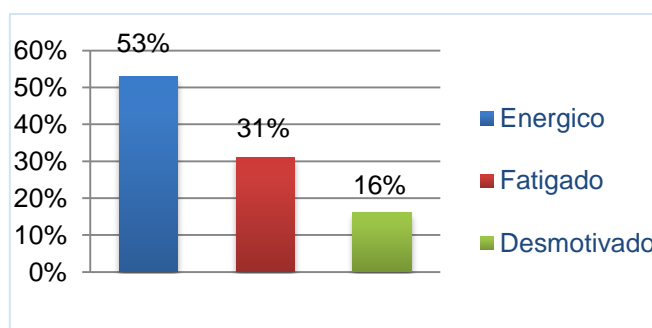


Figura #11: Estado de ánimo de los empleados/as ante el trabajo

Los datos presentados reflejan el estado de ánimo de los empleados durante su jornada de trabajo, en donde el 53% manifiestan sentirse enérgicos, mientras que el 31% manifiestan sentirse fatigados, y el 16% restante manifiestan sentirse desmotivados. De esta manera el estado de ánimo probablemente sea considerado como un indicador clave de presencia del riesgo psicosocial de burnout.

Mobbing

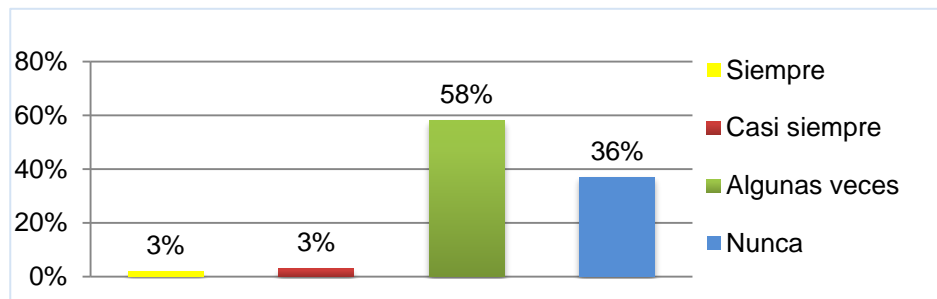


Figura #12: Repartición injusta de trabajo como característica del Mobbing.

Los datos presentes reflejan que el 58% de los empleados evaluados manifiestan que en ocasiones se les asigna exceso de trabajo de manera que la repartición es injusta en comparación a sus compañeros, mientras que el 36% consideran que esta situación nunca se presenta, por otro lado el 3% manifiesta que casi siempre se presenta el caso al igual que el 3% que manifiesta que siempre se presenta el caso, siendo así probablemente se deba o no a un Mobbing por parte de compañeros o jefes.

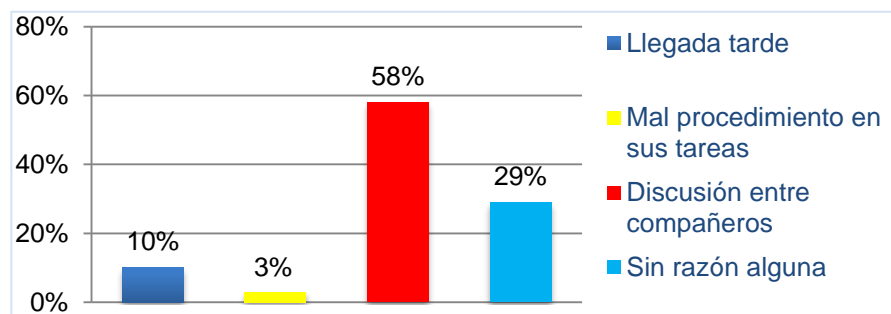


Figura #13: Agresión verbal como característica del Mobbing.

Los datos presentados reflejan que el 58% de los empleados evaluados manifiestan que han sufrido de agresión verbal por parte de sus compañeros en discusiones, mientras que el 29% manifiestan que son agredidos sin razón alguna, el 10% manifiesta que se debe a llegadas tardías y el 3% manifiesta que es agredido por mal procedimiento en sus tareas, considerándose así la probabilidad que los empleados experimente el riesgo de Mobbing.

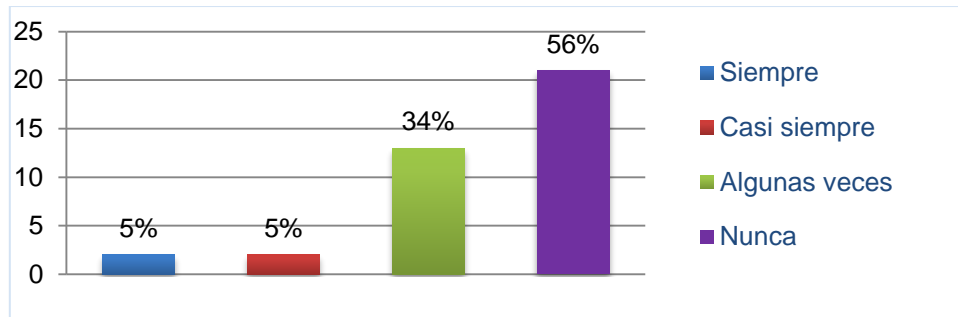


Figura #14: Miedo a expresar su opinión en el trabajo como característica del Mobbing.

Los datos presentados reflejan que el 56% de los empleados evaluados manifiesta que no sienten preocupación de poder expresar su opinión por miedo a represalias de sus compañeros o sus jefes, mientras que el 34% manifiesta que algunas veces sienten que no pueden expresar sus opiniones en su lugar de trabajo por miedo a represalias, el 5% manifiesta que casi siempre sienten incomodidad de expresar sus opiniones en su lugar de trabajo por miedo a represalias, y el 5% restante manifiesta que siempre tienen miedo. Lo cual indica que estos resultados pueden considerarse como características de la posible presencia del Mobbing.

Acoso Sexual

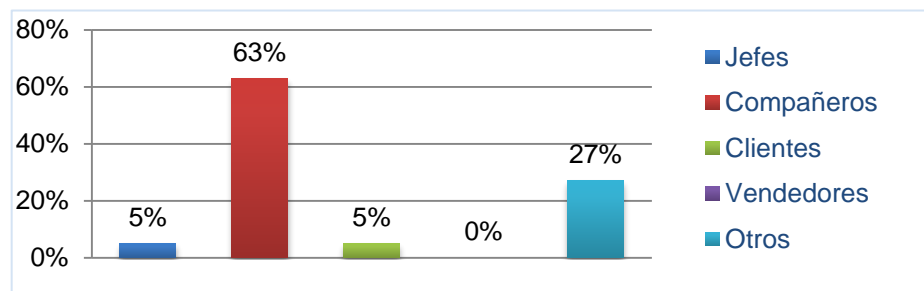


Figura #15: Uso de palabras de naturaleza sexual

Los datos presentados reflejan que el 63% de los empleados evaluados manifiesta que sus compañeros son los que utilizan palabras de naturaleza sexual,

como chistes o comentarios escritos o verbales que resulten hostiles, humillantes u ofensivas, mientras que el 27% manifiesta que otras personas son las que utilizan palabras de naturaleza sexual, el 5% manifiesta que las palabras de naturaleza sexual provienen de los fejes y el 5% restante manifiesta que provienen de los clientes, de esta manera, puede considerarse que los empleados están expuestos a situaciones que conllevan a un acoso sexual ya sea directa o indirectamente.

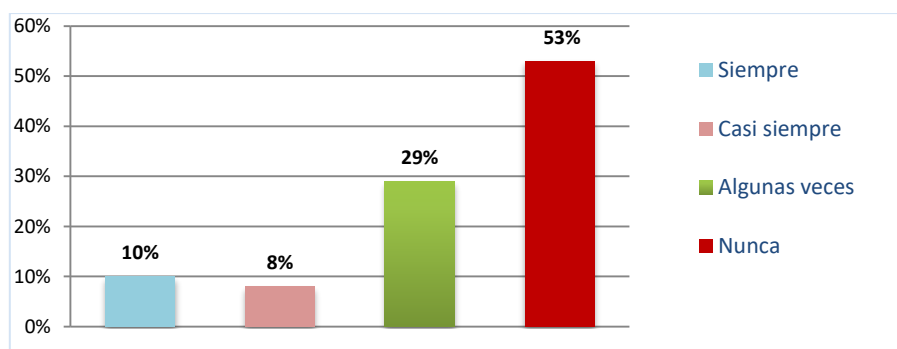


Figura #16: Conductas de coqueteo e insinuaciones con intenciones sexuales

Los datos presentes reflejan que el 53% de los sujetos evaluados manifiesta que nunca han observado en su lugar de trabajo conductas, coqueteos o insinuaciones sexuales por parte de sus compañeros o superiores, mientras que el 29% manifiesta que algunas veces han observado este tipo de conductas, por otro lado el 10% manifiesta que siempre se da la situación y el 8% restante manifiesta que casi siempre se da la situación, lo que indica, que aunque en un bajo porcentaje, hay empleados que pueden estar expuestos al acoso sexual como riesgo psicosocial.

Inseguridad Contractual

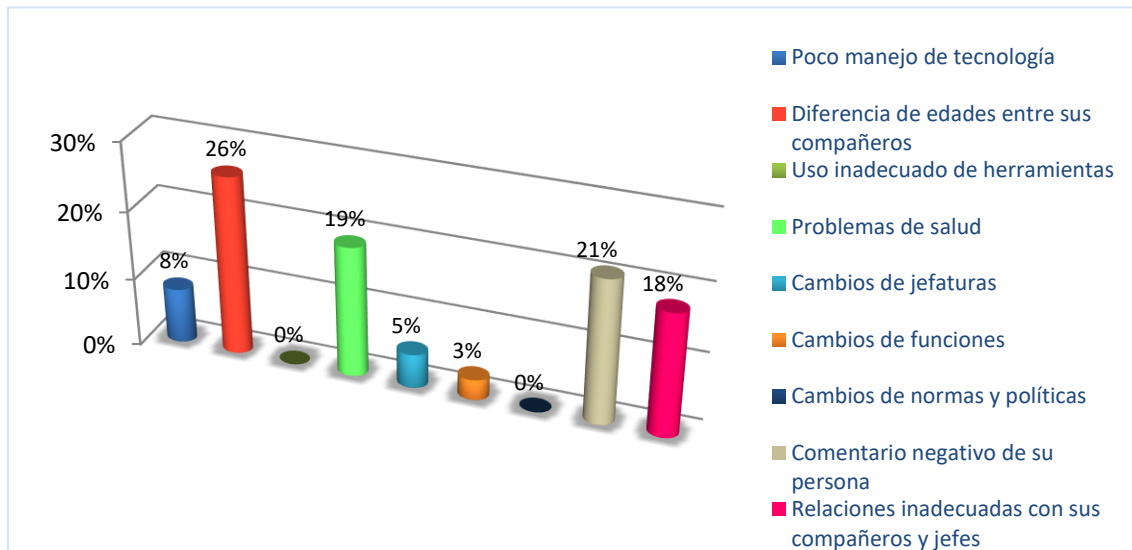


Figura #17: Resultados de características de una inseguridad contractual.

Los datos presentes reflejan que el 26% de los sujetos evaluados manifiesta que la diferencia de edades entre sus compañeros han hecho dudar de sus capacidades para desempeñar sus tareas y que esto sea motivo de un posible despido, mientras que el 21% manifiesta que se debe a comentarios negativos de su persona, por otro lado el 19% manifiesta que es por problemas de salud, seguido por el 18% que manifiesta que se debe a las malas relaciones interpersonales con sus jefes y compañeros, el 8% considera que es por poco manejo de la tecnología, el 5% lo atribuye a cambios de jefes y por último el 3% manifiesta que se debe a cambios de funciones. Aunque los resultados son variados al igual que los motivos, todo esto indica que la inseguridad laboral como riesgo psicosocial está presente significativamente en el personal.

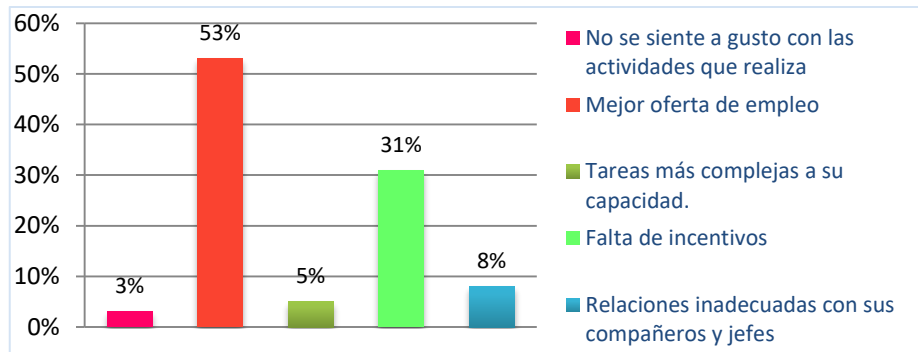


Figura #18: Resultados de características de la inseguridad contractual

Los datos presentes reflejan que el 53% manifiesta que en algún momento han pensado renunciar a su trabajo por una mejor oferta de empleo, mientras que el 31% ha pensado renunciar por falta de incentivos, por otro lado el 8% considera que es por relaciones inadecuadas con sus compañeros y jefes el 5% manifiesta que la razón es por tareas complejas a su capacidad y el 3% restante manifiesta que la razón es porque no se siente a gusto con las actividades que realiza, indicando de esta manera que los empleados están expuestos a experimentar la inseguridad laboral.

Trabajo Emocional

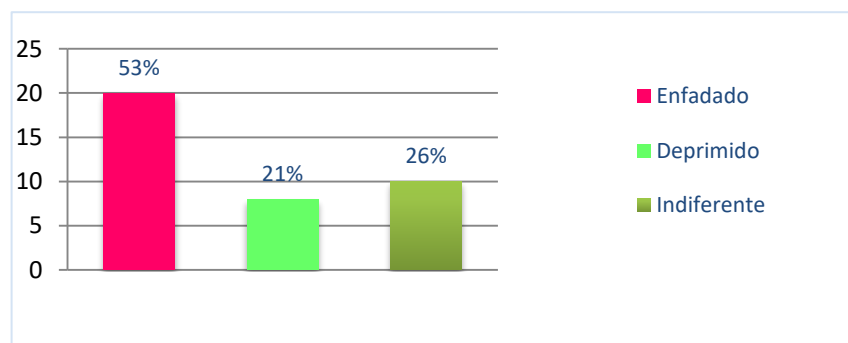


Figura #19: Resultados del trabajo emocional en los empleados

Los datos presentes reflejan que el 53% de los sujetos evaluados reacciona con enfado cuando algo no les parece de su trabajo, mientras que el 26%

manifiesta reaccionar de manera indiferente, y por último el 21% manifiesta experimentar una reacción deprimida, lo que indica que probablemente los empleados tengan dificultades en el manejo de sus emociones, lo que se considera un riesgo psicosocial.

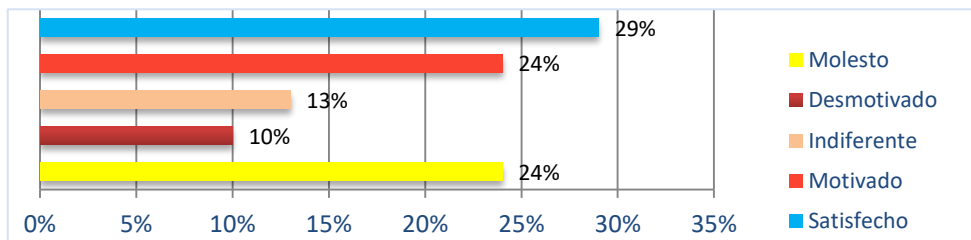


Figura #20: Resultado de reacciones emocionales ante una opinión sobre el desempeño laboral.

Los datos presentados reflejan que el 29% de los trabajadores evaluados, manifiesta sentirse satisfecho cuando sus compañeros o jefes realizan opiniones sobre su desempeño laboral, el 24% se sienten motivados cuando realizan opiniones sobre su desempeño, mientras que el 24% manifiesta sentirse molestos, por otro lado el 13% manifiesta sentirse desmotivados, el 10% restante manifiesta sentirse indiferentes, se infiere así que probablemente existan opiniones negativas entre compañeros o por parte de los jefes influyendo en el estado emocional de ellos mismos.

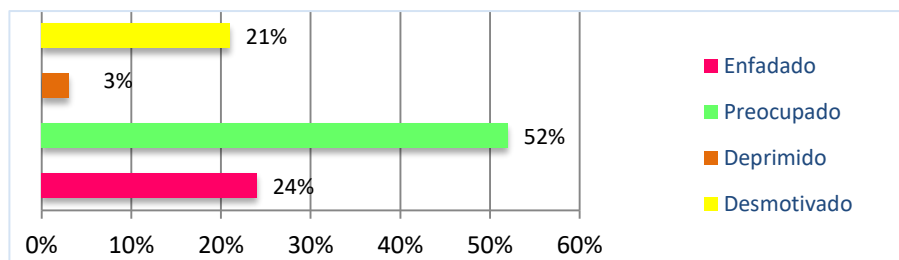


Figura #21: Resultados sobre las reacciones emocionales ante un mal proceso en sus funciones.

Los datos presentados reflejan que el 52% manifiesta que reaccionan preocupados ante un mal proceso en relación a sus funciones laborales, el 24% manifiesta reaccionar enfadados, por otro lado el 21% manifiesta reaccionar

desmotivados y el 3% restante reacciona de manera depresiva, indicando así, que un mal procedimiento en sus funciones influye en sus estados de ánimo, poniendo en riesgo su salud mental.

B) ANALISIS DE RESULTADOS

Como se ha explicado anteriormente, el objetivo de ésta investigación es el estudio de los factores de riesgos psicosociales que afectan al personal de la Compañía Industrial Alimenticia S.A de C.V “Panificadora la Única”. Para ello, se han retomado como base, investigaciones previas que sustentan la presente investigación e instrumentos idóneos para la evaluación del fenómeno y así poder diseñar una propuesta de un plan estratégico de prevención para los factores de riesgos psicosociales, incluyendo también, medidas de acción que aborden el estrés laboral, como principal riesgo psicosocial y otros riesgos emergentes .

A través del estudio bibliográfico, se logró constatar que los factores de riesgos psicosociales son muchos y de múltiple naturaleza y es necesario agruparlos para facilitar su identificación y conocer el impacto en la salud de los trabajadores, por lo cual, se retomó la tipología propuesta por el instituto sindical de trabajo, ambiente y salud (2010) así como también la publicación del libro “Dimensiones de Riesgos Psicosociales en el Trabajo” del Instituto de Seguridad laboral (Gobierno de Chile, junio 2013) y la utilización del instrumento destinado para la identificación y evaluación de los factores de riesgos psicosociales (COPSOQ-ISTAS 21) mediante 6 dimensiones y el Cuestionario de evaluación de los Riesgos Psicosociales para el Personal de la Panificadora la Única que de acuerdo a sus resultados y análisis correspondientes se logra determinar la presencia de estos factores de riesgos, así como indicadores de los riesgos psicosociales, presentándose ambos elementos en niveles significativos que conllevan a que el personal sufra de manifestaciones físicas y psicológicas (Cognitivo, emocional, conductual).

Por consiguiente, al evaluar los diversos factores de riesgos psicosociales a través del instrumento ya explicado, se evidenció en primer lugar, que la dimensión Estima se presenta en el personal, con un 25% de exposición, lo que indica un nivel de riesgo alto. De acuerdo al Manual para la Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo (ISTAS) esto implica una carencia de compensación psicológica por parte de las jefaturas de la organización. Según la evaluación realizada, esto quedó evidenciado ya que el personal de la Panificadora la Única, manifiesta que recibe un escaso o nulo reconocimiento por parte de sus jefes inmediatos, por el buen desempeño de sus funciones, además de eso, en situaciones difíciles en el trabajo no reciben el apoyo necesario por parte de sus superiores. Esto permite inferir que la empresa no muestra una preocupación de carácter personal hacia su recurso humano, sino más bien lo instrumentaliza, no existen relaciones interpersonales adecuadas de tipo jerárquicas, las cuales deben ser primordiales, ya que favorecer los contactos entre jefes/colaboradores permite un rendimiento satisfactorio del personal que abona a un correcto desarrollo empresarial, también se ven afectadas las relaciones de tipo cooperativas en donde los jefes inmediatos de manera espontánea deberían de reconocer la labor del personal a su cargo en función de la actividad realizada.

Por ende, el empleado al no sentir que sus esfuerzos son reconocidos adecuadamente y de manera apreciativa, pueden desarrollar la presencia de los riesgos psicosociales como la inseguridad contractual, el trabajo emocional y el estrés laboral, los cuales se manifiestan en los empleados a través de indicadores como sentimientos de desvalorización, desmotivación, desinterés laboral, dudas acerca de sus capacidades para desempeñar sus tareas o sentir que la avanzada edad es un factor que influye en el bajo reconocimiento de sus labores, además, se pueden presentar alteraciones psicósomáticas, como dolor de cabeza y cuello, problemas gastrointestinales, cambios fuertes del apetito, hipertensión, dificultad para conciliar el sueño. Por otra parte se evidencian alteraciones en las relaciones interpersonales (familia, compañeros, otros) sentimientos de aislamiento, soledad y miedo, irritabilidad, preocupación y tristeza, pensamientos negativos.

En segundo lugar, se tiene la dimensión sobre las Exigencias Psicológicas que según la definición propuesta por el ISTAS, la presencia alta de esta dimensión conlleva a que el personal esté sometido a trabajar de forma rápida e irregular, además, requiere que estos escondan sus sentimientos, se limiten a las opiniones y que tomen decisiones de forma rápida y estén expuestos a las excesivas demandas sensoriales. Lo cual quedó evidenciado en el personal, de acuerdo a la evaluación realizada que muestra la presencia de esta dimensión con un 21% de exposición lo cual indica un nivel de riesgo alto, que se manifiesta en el personal a través de un desgaste físico y emocional, producto de la acumulación del trabajo y la presión que genera el mismo, viéndose obligados a desarrollar una implicación excesiva al trabajo. Estos resultados permiten inferir, que el personal de la panificadora, está sometido a una elevada carga mental ya que el trabajo realizado les exige un estado de atención y concentración, esto les demanda desarrollar la capacidad de permanecer alertas ante una actividad o un conjunto de ellas durante un periodo de tiempo y que de acuerdo a su complejidad se ven en la necesidad de tomar decisiones de manera inesperada lo que hasta cierto punto puede ser positivo ya que esto indica que tienen un cierto margen de autonomía en función de su puesto de trabajo. Estos resultados pueden ser comparados con las investigaciones previas realizadas en el año 2009 por estudiantes de la Universidad Francisco Gavidia en El Salvador y la investigación realizada en el año 2014 por estudiantes de la Pontificia Universidad Católica de Ecuador donde queda evidenciado que la dimensión de las exigencias psicológicas se presenta de manera desfavorable.

Por consiguiente, esto puede generar que los empleados estén expuestos a manifestar indicadores que conlleven a desarrollar ciertos riesgos psicosociales como, el burnout, el estrés laboral, trabajo emocional, Mobbing y la inseguridad contractual, ya que de acuerdo a los resultados del Cuestionario de Evaluación de los Riesgos psicosociales, los empleados experimentan cambios emocionales y manifestaciones psicósomáticas que influyen negativamente en su jornada de trabajo, también debido a las presiones laborales a las que están sometidos, pueden generar hipersensibilidad a las opiniones por parte de jefes y compañeros

acerca de su desempeño laboral y que probablemente sientan que alguna vez se les ha asignado exceso de trabajo de tal manera que la repartición les parece injusta en comparación a la de sus compañeros, lo cual puede generar sentimientos de inconformidad y no existiendo un vínculo de confianza entre el empleado y su jefe inmediato se limitan a expresar sus opiniones debido a la poca apertura brindada. De tal manera, que el empleado puede sentirse insatisfecho con su ambiente laboral, por lo cual considere la posibilidad de buscar una mejor oferta de empleo.

En cuanto a la dimensión de inseguridad laboral, esta se presenta en un nivel de riesgo promedio, con un 17% de exposición, la que según el ISTAS esta dimensión se entiende más allá de una simple preocupación sobre su futuro dentro de la organización ya que esta inseguridad se genera cuando el personal considera que las condiciones laborales no son favorables. De acuerdo a la evaluación se puede contrastar lo que indica la teoría con lo que manifiestan los empleados ya que se sienten preocupados e inconformes cuando se les cambian sus tareas u horarios de trabajo contra su voluntad y no reciben un estímulo para compensar el cumplimiento de las funciones aun cuando estas no correspondan a su puesto de trabajo. Por lo cual se puede inferir que dicha inseguridad surge en el personal de la panificadora por la inexistencia de compensaciones de trabajo por parte de la organización, es decir que los empleados reciben un bajo reconocimiento material, económico, psicológico y un trato injusto por parte de la empresa lo que de manera general se traduce en la inexistencia de una congruencia entre la calidad del desempeño de los empleados con la cantidad y el tipo de compensaciones que reciben. Esto también puede relacionarse con las condiciones de empleo, en donde la organización está acostumbrada a tratar a su recurso humano como un objeto y no como sujeto, esto puede conllevar también a que exista una escasa participación del personal en la toma de decisiones importantes ya que la organización no les brinda la apertura, generando así un bajo sentido de pertenencia que también puede repercutir en las relaciones interpersonales que dentro de la empresa es necesario establecer para facilitar el cumplimiento de objetivos individuales y organizacionales.

Cabe recalcar que esta inseguridad se genera debido a las percepciones y experiencias individuales. Esta inseguridad, puede generar en los empleados, al igual que las dimensiones anteriores, indicadores de la posible presencia de riesgos psicosociales como el estrés laboral y el trabajo emocional, debido a que ante la existencia de una inconformidad, los empleados pueden experimentar reacciones emocionales negativas, como la irritabilidad, actitudes hostiles hacia sus jefes y compañeros, un bajo compromiso y poco interés en sus funciones, lo que puede llevar a una disminución en su rendimiento laboral.

Por otra parte, la dimensión Doble Presencia, se manifiesta en el personal con un 17% de exposición lo que indica un nivel de riesgo promedio, esta dimensión está definida por el Manual para la Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo (ISTAS) como la doble carga de trabajo, ya sea para mujeres y hombres que se encargan de los oficios domésticos y a la vez son empleados ya que en los tiempos actuales ambos géneros gozan de las oportunidades laborales pero además cuentan con el deber de contribuir en las actividades domésticas. Este desequilibrio entre las tareas laborales y domesticas conlleva a la presencia de consecuencias como el estrés, el burnout, escaso manejo de las emociones e inseguridad laboral. Pero esto no implica que las personas se vean imposibilitadas de cumplir con sus obligaciones laborales dentro de la organización, todo dependerá de las percepciones y experiencias de cada empleado de como sobrellevar ambas actividades y también del apoyo que puedan recibir tanto de su grupo familiar como de la organización.

La dimensión de Apoyo Social y Calidad de Liderazgo se encuentra con un 14% de exposición lo que indica un nivel de riesgo bajo, que de no atenderse a corto plazo, esta propensa a elevarse a un nivel de riesgo promedio. Los resultados de esta dimensión implican que el personal no se ve obligado a trabajar aislado, sin apoyo de los superiores y de compañeros, además de no verse afectados por las tareas mal definidas o sin la información adecuada y a tiempo. De esta manera se infiere que el personal de la panificadora mantiene adecuadas relaciones interpersonales de tipo funcional, es decir, que existe apoyo por parte

de compañeros para el desarrollo de las tareas asignadas, además que según los resultados obtenidos la calidad de liderazgo es favorable y esto permite que exista cohesión grupal y se eviten los conflictos. En caso contrario, de existir en el personal una exposición desfavorable, esto conllevará a manifestar riesgos como el estrés, las inadecuadas relaciones laborales, el acoso laboral e inseguridad contractual.

Por último, la dimensión de Trabajo Activo y Posibilidades de Desarrollo se manifiesta con 6% de exposición lo que indica un nivel de riesgo bajo, es decir, que el personal cuenta en cierta medida con influencia en el desarrollo del trabajo, poseen margen de autonomía en la forma de realizar sus tareas, tienen posibilidades para aplicar sus habilidades y conocimientos y en ocasiones pueden adaptar el horario a las necesidades personales. Pero contrario a esto, de llegar a presentarse una exposición desfavorable, puede generar consecuencias como la insatisfacción e inseguridad laboral, así como la dificultad en el manejo de las emociones.

No hay que dejar de lado, como se explicó anteriormente que estos factores de riesgos psicosociales generan riesgos o consecuencias a nivel personal y organizacional, es por ello que se utilizaron instrumentos para evaluar características que indiquen su posible existencia.

Según la percepción de los estudios realizados por Carmen Baez León, y el catedrático Bernardo Moreno Jiménez en su investigación sobre los *“Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas practicas”*(2010) describen al estrés como el riesgo principal y de mayor incidencia, como consecuencia de los factores de riesgos psicosociales. Por lo cual, se decidió evaluarlo con un instrumento destinado al mismo, encontrando como resultado que el 74% del personal de la panificadora la única se encuentra bajo los efectos del estrés en un nivel promedio, resultado que según la escala de la Evaluación del estrés, es necesario observar y tomar acciones sistemáticas de intervención ante la existencia moderada de síntomas que pueden ser perjudiciales para la salud física y mental. No se debe dejar de lado que el 13% de los empleados se

encuentran en un nivel alto de estrés, infiriendo de esta manera, que existe una congruencia entre las investigaciones previas con esta investigación sobre la estrecha relación que existe entre los múltiples factores y el estrés laboral como riesgo psicosocial.

Entre los síntomas manifestados por el personal de la panificadora, se encuentran, por un lado, las manifestaciones psicosomáticas como, dolor en cuello, espalda y cabeza, tensión muscular, problemas gastrointestinales, digestivos o del colon, cambios fuertes del apetito y cansancio. Por otro lado se encuentran síntomas psicosociales, como la sensación de aislamiento y desinterés, dificultad en las relaciones familiares, dificultad para relacionarse con otras personas, dificultad para concentrarse, sentimientos de frustración, irritabilidad, angustia, preocupación y tristeza.

Otras investigaciones han demostrado que existen otros riesgos psicosociales, que vienen como consecuencia de los factores de riesgos psicosociales o dimensiones que fueron explicadas anteriormente. La existencia de estos riesgos se determina por los estudios realizados por diferentes instituciones, una de ellas es el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo (INSHT) en su documento denominado *“Factores psicosociales en el trabajo y su riesgo para la salud”* y según *El manual de riesgos psicosociales en el mundo laboral propuesto por el Departamento de Economía, Hacienda y Empleo del Gobierno de Aragón (España)*. Estos riesgos son, el Burnout, el Mobbing, acoso sexual, la inseguridad contractual y el trabajo emocional, para los cuales en esta investigación se utilizó un cuestionario para identificar características claves que proporcionen información sobre la posible existencia de estos riesgos en el personal de la panificadora la única.

Por lo tanto, en relación al Burnout, se infiere que al igual que el estrés laboral, este puede generarse por la exposición desfavorable de las dimensiones de exigencias psicológicas, la falta de compensaciones laborales y un escaso reconocimiento psicológico, por lo cual, se identificaron características en el personal de la panificadora, como síntomas psicosomáticos y cambios

emocionales que influyen en el desarrollo de la jornada de trabajo ya que al estar presentes significativamente en los empleados, estos se ven afectados en cuanto a su bienestar psicosocial. Aunque para considerar una existencia concreta de este riesgo es necesaria una evaluación directa, se debe considerar la importancia de vigilar las características sobresalientes ya que estas de manera conjunta y persistente pueden generar una progresión de agotamiento físico y mental producto de las elevadas exigencias del trabajo.

Como se explicó anteriormente, los riesgos psicosociales tienen sus antecedentes en los factores de riesgos, por lo cual el Mobbing puede asociarse a la dimensión apoyo social y calidad de liderazgo que si bien, esta se presenta en un nivel bajo en el personal de la panificadora, esto no significa que los empleados puedan estar exentos a sufrir acoso laboral por parte de sus compañeros y jefes en más de alguna ocasión y en diferentes situaciones. Por lo cual, en esta investigación se logró obtener características de la posible existencia de este riesgo, a través de indicadores manifestados por los empleados evaluados, como la percepción de ellos, al sentir que se les asigna exceso de trabajo injustamente en comparación de sus compañeros, también, al considerar que reciben una evaluación inapropiada por parte de los jefes por su desempeño laboral, por otro lado, han sufrido en ocasiones agresiones verbales por parte compañeros. Todo esto, de manera conjunta genera en los empleados un temor a expresar sus opiniones por miedo a represalias por parte de los jefes o de la organización en general. Aunado a esto, se identificaron manifestaciones por parte de los empleados sobre la posible existencia del acoso laboral ya que en su lugar de trabajo hacen uso de palabras de naturaleza verbal que resultan hostiles y humillantes, están expuestos a conductas de coqueteos o insinuaciones con claras insinuaciones sexuales el cual consideran que conllevan a que algunos compañeros reciban un trato preferencial a causa de una pretensión amorosa.

Por otro lado, en relación a la inseguridad contractual, como riesgo psicosocial, este puede generarse, debido a la exposición desfavorable de las dimensiones de estima, exigencias psicológicas y compensaciones del trabajo,

resultados que han sido explicados anteriormente. En base a esto, se encontró que los empleados experimentan una preocupación de perder su empleo sin razón aparente, preocupación por el futuro en la empresa por la diferencia de edad entre compañeros ya que puede ser motivo de un posible despido, miedo a perder su empleo por comentarios o evaluación inadecuada sobre su desempeño por parte de sus jefes, sin dejar de lado también las relaciones inadecuadas que existen entre compañeros. Esto puede conllevar a que los empleados tomen la decisión de una posible renuncia para la búsqueda de una mejor oferta de empleo con mejores condiciones laborales.

Por último, en cuanto al riesgo psicosocial de trabajo emocional, este también se desarrolla producto de la exposición desfavorable de las dimensiones evaluadas a través del ISTAS 21. Este riesgo implica la dificultad para el manejo de la emociones, como producto de las elevadas exigencias laborales y las condiciones organizacionales disfuncionales. Por lo cual, mediante la identificación de características claves que indiquen la posible presencia de este riesgo se encontró que el personal suele reaccionar negativa o positivamente dependiendo de la situación que se genere dentro de la organización, además, reaccionan negativamente cuando algo en relación a su trabajo, compañero o jefes le molesta. Aunque cabe recalcar que ante una situación en donde se les asignan actividades nuevas o que no corresponden a su puesto de trabajo suelen reaccionar en su mayoría motivados y en algunos casos preocupados por las actividades diferentes que deben realizar. También pueden experimentar diversas reacciones cuando los jefes realizan opiniones sobre su desempeño laboral, pueden sentirse motivados, preocupados, enfadados, dependiendo la percepción que tiene cada uno de ellos. Es importante la evaluación directa de cada uno de estos riesgos con instrumentos idóneos para tener resultados de su existencia.

Las investigaciones han demostrado que los riesgos psicosociales pueden tener consecuencias no solo en el personal que manifiesta dichos riesgos sino que estos también pueden repercutir en la organización para la que trabajan, por lo

cual, se elaboró un cuestionario que permitiría identificar las consecuencias presentes inherentes en la dinámica empleado/empresa, los resultados del cuestionario aplicado a las jefaturas pueden observarse en el apartado de anexo, en el cual, se encontrara un vaciado de datos descriptivo de las consecuencias que los 4 colaboradores con cargos de jefatura consideran que pueden ser producto de la exposición a los factores y riesgos psicosociales y que de alguna manera han sido evidenciados en el personal de la panificadora. (Ver anexo N°11).

Este instrumento permitió conocer que en cuanto a las respuestas a los estresores laborales la mayoría de los empleados en los últimos tres meses presentan por un lado cambios frecuentes de humor, muestran una hipersensibilidad a las críticas, desconcentración y dificultad para tomar decisiones. Por otro lado manifiestan síntomas físicos como dolor de cabeza y cuello, dolor de cuerpo en general, cansancio extremo y problemas estomacales en mayor relevancia. En general, estos cambios negativos repercuten en la organización con un bajo desempeño laboral y con la presencia de accidentes laborales.

Otra consecuencia de los riesgos psicosociales es El Ausentismo y las Bajas Laborales. El problema de ausentismo se da comúnmente en la organización por las incapacidades recurrentes en un nivel intermedio, aunque es importante recalcar que estas inasistencias no han generado una disminución en la realización de sus tareas en el tiempo estipulado, no obstante un distractor importante para tal caso es el uso de las redes sociales y las conversaciones fluidas entre compañeros en horas laborales. En cuanto a las bajas laborales estas pueden generarse por diversos factores como el incumplimiento a las normas y políticas, abandono de trabajo y conflictos entre compañeros.

Se considera que el Bajo Desempeño y Productividad es una consecuencia a la que debe tenerse especial cuidado si se llega a evidenciar. Dentro de la organización se ha valorado que el desempeño de los empleados aunque en los últimos meses ha abonado satisfactoriamente a la productividad de la empresa,

existe un pequeño margen en que se considera que este desempeño necesita mejorar para lo cual es importante que se hagan uso de incentivos laborales, se renueven las herramientas de trabajo y se promueva el trabajo en equipo.

Por otro lado, el cumplimiento a las normas y reglamento de la organización es un elemento importante. Como consecuencia de los riesgos psicosociales, esta se ha manifestado dentro de la Panificadora La Única a través de disputas entre compañeros y falta de respeto a los jefes, actitudes negativas que son consideradas como causales de despido.

En relación a Los Accidentes de Trabajo, estos suelen provocarse cuando existe un nivel de desconcentración que conlleva a un uso inadecuado de las herramientas de trabajo. Esto dentro de la panificadora ha generado accidentes laborales como quemaduras por contacto con utensilios calientes, golpes o cortadas por manipulación de maquinaria y herramientas.

Por último, los riesgos psicosociales pueden generar dificultades en las relaciones interpersonales que se establecen entre compañeros y jefes dentro de la organización, ya que se considera que éstas son inadecuadas y pueden afectar significativamente a las funciones de la organización.

Complementariamente, se aplicó una guía de observación de manera general, con la cual se evaluaron por un lado aspectos personales como la apariencia física y el lenguaje y por otro lado aspectos laborales como las medidas de protección, el espacio de trabajo y las condiciones ambientales.

En cuanto a la apariencia física y el lenguaje de los participantes, se logró observar al momento de la evaluación que la mayoría cuida su presentación personal y también la manera de expresarse ante el grupo de investigación, no obstante no se puede dejar de lado que siempre surgen bromas entre compañeros que suelen resultar incómodas para quienes las sufren. También se logró observar empleados de edad avanzada y personas con dificultades para responder por sí solas los instrumentos de evaluación.

En relación a los aspectos laborales, se pudo observar que en cuanto a medidas de protección los empleados cuentan con uniforme y herramientas adecuadas a su puesto de trabajo, así como en caso de un accidente tienen rápido acceso a un botiquín de primeros auxilios, el baño posee todos los utensilios de higiene (papel, jabón, lavamanos), se cuenta con vigilancia aunque cabe recalcar que solo es una persona la responsable de brindar seguridad en la empresa, repartiendo sus rondas entre la sala de ventas, el área administrativa y el área de producción. En cuanto a las señalizaciones de seguridad que la empresa tiene, estas son mínimas, solo se observaron, salida de emergencia, punto de encuentro y zona de peligro.

Otro aspecto observado fue el Espacio De Trabajo, en donde cada área cuenta con su zona respectiva de trabajo, aunque no todas están señalizadas, se cuenta también con un tablero de anuncios pero no con un buzón de sugerencias. Aunque las instalaciones poseen un espacio adecuado para la cantidad de empleados, estas no cuentan con una ventilación adecuada sobre todo en el área de producción y sala de ventas por lo cual se hace muy incómodo para los empleados trabajar en zonas en donde la temperatura es muy alta, ya que el aire acondicionado o calefacción solo se encuentra instalado en las oficinas administrativas. No obstante los empleados en general cuentan con el material y herramientas necesarias y en buen estado para la realización de sus tareas.

Por otro lado, la ubicación de la empresa es accesible, cuenta con parqueo exclusivo para clientes, proveedores y visitas, cuentan con personal de recepción y su infraestructura en general está en condiciones favorables.

En conclusión, todos estos resultados, pueden repercutir en el personal en cuanto al desarrollo adecuado de las funciones laborales viéndose afectada de esta manera la organización a través de bajas en la producción y un bajo desempeño laboral lo cual obstaculizaría el cumplimiento de sus objetivos organizacionales.

Por lo cual, esto permite entender que es de suma importancia tomar acciones de prevención o intervención con el fin de buscar el beneficio para el

recurso humano de la empresa, el cual se considera el motor de toda organización para el desarrollo y consecución de objetivos que lleven al crecimiento dentro del mundo laboral.

Por ende, con base, a los resultados obtenidos, la Panificadora la Única tiene la tarea de atender las exigencias de la Ley General de Prevención de Riesgos laborales en los Lugares de Trabajo, regulada por el MINTRAB, la cual, demanda a todas las instituciones públicas y privadas una evaluación periódica sobre los diferentes tipos de riesgos laborales y por consiguiente atender estos riesgos según las necesidades detectadas, a través de un programa de intervención y/o prevención.

c) DIAGNOSTICO

El interés de realizar un diagnóstico situacional surge de la escasa importancia que se le amerita al estudio de los factores de riesgos psicosociales, es por eso que se tomó a bien realizar la identificación, evaluación y explicación de los factores de riesgos psicosociales que afectan al personal de la Compañía Industrial Alimenticia S.A de C.V. “Panificadora la única” ubicada en el área Metropolitana de San Salvador, mediante la utilización del cuestionario para la evaluación de los factores de riesgos psicosociales ISTAS 21, que evalúa los mismos a través de 6 dimensiones, encontrándose así que 4 de ellas se manifiestan con un nivel de exposición significativo en los empleados, por un lado están las dimensiones que se presentan con un nivel de exposición desfavorable o de riesgo alto, como son, la dimensión de estima que se presenta con un 25%, en donde los empleados reciben una nula o escasa compensación psicológica por parte de los jefes de acuerdo al buen desempeño de sus funciones, así también está la dimensión de exigencias psicológicas con un 21% que implica que los empleados estén sometidos a realizar sus tareas de forma rápida e irregular, que escondan sus emociones, que tomen decisiones de manera rápida y se limiten a

expresar sus opiniones. Por otro lado tenemos las dimensiones que se manifiestan con un nivel de riesgo promedio, la dimensión de inseguridad que se presenta con un 17%, por lo cual el personal manifiesta tener sentimiento de preocupación sobre su futuro dentro de la organización ya que esta inseguridad se genera cuando el personal considera que las condiciones laborales no son favorables, pero esto depende de la percepción que tiene el empleado de sí mismo y del ambiente laboral en el que se encuentra y la dimensión de la doble presencia que se manifiesta con un 17% de exposición, en donde los empleados se ven implicados con una doble carga tanto laboral como la carga doméstica. Estas dimensiones afectan al personal de manera significativa que de no intervenir a tiempo pueden provocar consecuencias nocivas en los empleados y que medio o largo plazo pueden afectar la dinámica de la organización.

Por otro lado, la exposición desfavorable de estos riesgos ha generado en el personal una respuesta general conocida como estrés, riesgo psicosocial que mantiene una estrecha relación con la multiplicidad de factores. A través del cuestionario para la evaluación del mismo, se logró identificar que el 74% de los empleados experimenta en un nivel promedio este riesgo y que se manifiesta a través de síntomas psicossomáticos, emocionales conductuales y cognitivos

CAPITULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

a) CONCLUSIONES

- ▶ A través del diagnóstico situacional realizado mediante el instrumento COPSOQ-ISTAS 21, se logró constatar cuales son los factores de riesgos psicosociales presentes con mayor relevancia en el personal de la Compañía Industrial Alimenticia S.A de C.V “Panificadora la Única”. Teniendo así que, de las 6 dimensiones evaluadas, 4 de ellas arrojaron resultados significativos, por un lado las dimensiones de estima con un 25% y exigencias psicológicas con un 21% de exposición desfavorable, colocándolas así en un nivel de riesgo alto, por lo cual, ameritan una pronta intervención para eliminar y/o disminuir el grado de afectación que generan en la dinámica individuo-organización. Por otra parte, están las dimensiones de doble presencia e inseguridad (Compensaciones del trabajo) con un 17% de exposición desfavorable cada una, colocándolas en un nivel de riesgo promedio. Esto permite entender, que también es necesaria una pronta intervención sobre ellas para impedir su progresión y disminuir así el surgimiento de consecuencias a nivel físico y mental en el recurso humano que llegan a repercutir en el funcionamiento y servicios que brinda la compañía.
- ▶ Los factores de riesgos psicosociales, son considerados fuentes generadoras de estrés, por lo cual, este se ha llegado a considerar el principal riesgo psicosocial producto de la exposición desfavorable a los diferentes factores de riesgo de tipo psicosocial. Por lo tanto, para esta investigación, se consideró necesario evaluar la presencia de este riesgo a través de un instrumento que permitiera medir y cuantificar el nivel de presencia del mismo en el personal de la panificadora. Encontrándose así, que el 74% de los empleados experimentan el estrés en un nivel promedio,

es decir, que en el personal evaluado, el estrés como riesgo psicosocial, ha actuado como una respuesta general ante la presencia de las dimensiones encontradas en niveles de exposición significativos.

- La investigación tuvo el interés del estudio de los riesgos psicosociales, los cuales no son autónomos, ya que tienen sus antecedentes en los factores de riesgo psicosociales. De acuerdo, a las dimensiones encontradas en niveles de riesgo alto, (estima y exigencias psicológicas) y en niveles de riesgo promedio (compensaciones del trabajo y doble presencia) estas pueden asociarse a la posible presencia de riesgos psicosociales como el *Burnout*, experimentado en el personal a través de manifestaciones psicósomáticas y cambios emocionales que influyen en la jornada de trabajo. También, la posible presencia del *Mobbing* se considera a través de la percepción de los empleados al considerar que en algún momento han recibido un trato injusto por parte de jefes y compañeros. Relacionado a esto, se encuentra también el *acoso sexual*, riesgo que ha sido experimentado por el personal, al sentir que en su ambiente laboral en más de alguna ocasión han estado expuestos a conductas de coqueteos con claras insinuaciones sexuales, lo cual resulta incómodo y humillante. Además, se encuentra la *inseguridad contractual*, manifestada en los empleados a través del temor al futuro dentro de la empresa por diferentes situaciones como la diferencia de edades, el avance de la tecnología y las relaciones inadecuadas entre jefes y compañeros. Por último, *el trabajo emocional*, que implica el manejo de las emociones, esto se evidencio en los colaboradores al manifestar que reaccionan negativamente ante el cambio de actividades sin previa información o ante opiniones de jefes o compañeros sobre las funciones realizadas. Cabe aclarar que la presencia de estos riesgos no ha sido evaluada de manera directa, sino más bien solo se han identificado y descrito características que enuncien su posible presencia en el personal lo cual, permitirá valorar una posterior evaluación

con instrumentos medibles y cuantificables para asegurar o descartar su existencia.

- ▀ Se logró identificar, mediante la percepción de 4 colaboradores con cargos de jefatura en la Panificadora la Única, que a nivel individual, los efectos de los factores y riesgos psicosociales, pueden llegar a experimentarse en el personal, a través de respuestas psicósomáticas y las actitudes negativas como producto de un mal manejo de las emociones, manifestaciones que en los últimos tres meses han observadas por jefes y supervisores en el personal que tienen a su cargo. Se considera que estas manifestaciones pueden llegar a generar un bajo desempeño laboral lo que puede repercutir significativamente en una baja productividad el cual puede llevar a grandes consecuencias como el despido para los empleados y bajas en la organización (Económicas, personal, calidad de producción etc.)

- ▀ El factor ambiental físico e infraestructura en que el personal de la “panificadora la única” realiza su jornada de trabajo, puede ser un ente para causar riesgos en los empleados, el área de producción carece de ventilación adecuada, un espacio amplio para el desplazamiento de los anaqueles donde se coloca el producto elaborado, no se observan aisladores de ruido y a pesar que existen señalizaciones para la prevención de accidentes estos son escasos, las zonas de trabajo no están identificadas con su nombre, los empleados están expuestos a altas temperaturas debido que el área del horno está situado al centro de todo el área de producción, de esta manera, esto conlleva a la provocación de consecuencias significativas.

- ▀ En base a los resultados obtenidos, se diseñó una propuesta de plan estratégico de prevención que permita a la organización implementar acciones de mejora que promuevan la salud física y mental de su recurso humano que a su vez beneficiara la dinámica de la organización. Este

incluye medidas de prevención dirigidas a disminuir la exposición desfavorable de los factores y riesgos psicosociales presentes en el personal de la “Panificadora la Única”

b) RECOMENDACIONES

A la Panificadora La Única

- ▀ Intervenir de manera inmediata, los factores de riesgos psicosociales detectados en el personal con un nivel de riesgo desfavorable con el fin de eliminar o disminuir el grado de afectación generado tanto a nivel individual como organizacional.
- ▀ Someter a observación los síntomas moderados pero frecuentes del estrés laboral detectados a través de la evaluación e implementar acciones sistemáticas de intervención para prevenir la agudización de efectos perjudiciales en la salud física y mental de sus empleados ya que de no atenderse de manera individual estos pueden llegar a generar efectos a nivel organizacional.
- ▀ Realizar evaluaciones anuales sobre los factores de riesgos y los riesgos psicosociales que afectan al personal de la “Panificadora La Única”, con el propósito de implementar estrategias que ayude a mejorar la interacción entre las condiciones del trabajo, el ambiente y las percepciones del trabajador, para así ofrecer un bienestar tanto físico como mental en los empleados.
- ▀ Implementar la propuesta de plan estratégico de prevención brindado por el equipo de investigación, así como también actualizarlo o diseñar uno nuevo en base a los resultados de las evaluaciones anuales que realicen y respondiendo de esta manera a las exigencias del Ministerio de Trabajo y

Previsión Social de aplicar la Ley general de prevención de riesgos en los lugares de trabajo.

- ▮ Diseñar un programa de intervención utilizando de base el plan estratégico de prevención, ya que contiene medidas de mejoras tanto para el personal como para la organización.
- ▮ Evaluar la implementación del plan estratégico de prevención, con el objetivo de analizar los beneficios obtenidos y las acciones de mejora para optimizar su utilidad.

A futuros investigadores, que sigan la línea de la investigación del presente estudio:

- ▮ Es importante darle seguimiento en cuanto al estudio de los factores de riesgos psicosociales y por su puesto a los riesgos ocasionados por ellos, es por eso que se recomienda a nuevos investigadores seguir realizando estudios sobre este fenómeno e indagar más a fondo en cada uno de ellos.
- ▮ A los nuevos investigadores, es necesario recomendar dar seguimiento al estudio y evaluación de cada uno de los riesgos psicosociales con pruebas que evalúen y midan directamente el fenómeno, para así asegurar con mayor certeza su exposición en el personal de la organización.

Al Departamento de Psicología

- ▮ Es importante que como departamento de Psicología, sigan promoviendo investigaciones donde los estudiantes en proceso de grado puedan aportar nuevos conocimientos, estudios o experiencias innovadoras a los diferentes lugares donde se realiza la investigación.

- ▮ Es de vital importancia promover nuevas temáticas de investigación haciendo uso de nuevas innovaciones, para aportar nueva teoría a los conocimientos previos de cada uno de los estudiantes en proceso de grado y que puedan brindar nuevas propuestas que sean atractivas y beneficiosas.

FUENTES CONSULTADAS

- Alfa omega S.A de C. V, (1997) *Factores psicosociales en el trabajo: naturaleza, incidencia y prevención*, México D.F 1997, [En Línea] Recuperado en mayo del 2017.
[https://www.researchgate.net/.../40932985 Factores psicosociales en el trabajo_natu](https://www.researchgate.net/.../40932985_Factores_psicosociales_en_el_trabajo_natu)
- Arteaga López, (2009), *Factores de riesgos psicosociales que inciden en el estrés laboral del personal ejecutivo y administrativo de una empresa industrial ubicada en la zona metropolitana de san salvador* (tesis de maestría) Universidad “Dr. José Matías Delgado”, Recuperado en mayo del 2017.
www.webquery.ujmd.edu.sv/siab/bvirtual/.../TESIS/03/PSI/ADLF0000408
- Beleño Navarro Rosana, Ucros Campo María Mónica (2014), *Factores de riesgos psicosociales y niveles de estrés en trabajadores administrativos de la universidad de la costa CUC*, Trabajo de grado para optar por el título de Magister en educación, Barranquilla, [En Línea] Recuperado en mayo 2017.
www.repositorio.cuc.edu.co/xmlui/handle/11323/262
- Blakman Briones Teodoro Iván (2014), *Como afectan los riesgos psicosociales en el rendimiento laboral de los conductores de la empresa de transporte Mamut Andino*, Tesis de grado para optar al título de Magister en seguridad, e higiene industrial y salud ocupacional, Guayaquil-Ecuador, [En Línea] Recuperado en Abril del 2017.
www.repositorio.ug.edu.ec/.../cd52.BLAKMAN%20BRIONES%20TEODORO%20IVAN.
- Confederación de empresarios de Málaga, (2013), *Guía de prevención de riesgos psicosociales en el trabajo*, edición octubre 2013, 204 paginas, [En Línea] Recuperado en mayo del 2017.

www.cem-malaga.es/portalcem/.../CEM_guia_riesgos_psicosociales_interactivo.pdf

- Díaz Rodríguez Erika Maritza, Echeverri Arango Lina Maria, Ramírez Gómez Gloria Amparo, Ramírez Gaviria María Fernanda (2010), *Diagnostico del riesgo psicosocial, en trabajadores del área en salud*, Trabajo de investigación para optar a posgrado de especialización en gerencia de la salud ocupacional, Medellín, [En Línea] Recuperado en Abril del 2017.

www.bdigital.ces.edu.co:8080/repositorio/bitstream/10946/894/1/Diagnostico_riesgo.pdf

- Gonzales Pensantes, Iveth Alejandra (2016), *Diagnóstico y plan de mejoras de los riesgos psicosociales en la cooperativa de ahorro y crédito San Francisco de Asís* (tesis licenciatura) Pontificia Universidad del Ecuador 2016, [En Línea] Recuperado en Mayo del 2017.

www.repositorio.puce.edu.ec

- Guía de prevención de riesgos laborales, *¿Cómo prevenir los riesgos psicosociales?*, financiado por la fundación para la prevención de los riesgos laborales, [En Línea] Recuperado en junio 2017.

www.adegi.es/download.php?.../Relaciones%20Laborales/Prevención/...Psicosociales

- Jiménez Bernardo Moreno, Báez León Carmen (2010) y el Instituto nacional de seguridad e higiene en el trabajo, *Factores y Riesgos Psicosociales, Formas, Consecuencias, Medidas y buenas prácticas*, Madrid, Noviembre, [En Línea] Recuperado Marzo 2017.

www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/.../factores%20riesgos%20psico.p

- Jiménez Bernardo Moreno (2011), *Factores y Riesgos Laborales Psicosociales: Conceptualización, Historia y Cambios actuales*, especial de la Revista: Medicina y Seguridad del Trabajo; Madrid, España, [En Línea] Recuperado Abril del 2017.
www.scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2011000500002
- Kalimo Raija, Mostafa A. El-Batawi, Cooper Cary L. (1988), *Los Factores Psicosociales en el trabajo y la relación con la salud*, Organización mundial para la salud, Ginebra, [En Línea] Recuperado Marzo del 2017.
www.apps.who.int/iris/bitstream/10665/37881/1/9243561022_spa.pdf
- Lahera Martin Matilde, Gongora Yerro Juan Jose (2002) y el instituto de navarro de salud, *Factores psicosociales identificación de situaciones de riesgo*, laboral, [En Línea] Recuperado en marzo del 2017.
www.sis.net/documentos/Path/Factores_psicosociales.pdf
- Llorens C Moncada S, y Andrés R (Centro de Referencia en Organización del Trabajo y Salud-ISTAS), Moreno N (CCOO de Catalunya) y Molinero E (Departament d'Empresa i Ocupació, Generalitat de Catalunya) (2014), *Manual del método CoPsoQ-istas21 (versión 2) para la evaluación y la prevención de los riesgos psicosociales en empresas con 25 o más trabajadores y trabajadoras*, Barcelona: Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud, [En Línea], Recuperado en abril 2017.
[http://www.copsoq.istas21.net/ficheros/documentos/v2/manual%20Copsq%202\(24-07-2014\).pdf](http://www.copsoq.istas21.net/ficheros/documentos/v2/manual%20Copsq%202(24-07-2014).pdf)
- Mansilla Izquierdo Fernando, Favieres Cuevas Alejandra, *Factores de riesgo Psicosocial en El Trabajo*, [En Línea] Recuperado Abril 2017.
www.insht.es/.../RiesgosPsicosociales/menuitem.8f4bf744850fb29681828b5c180311

- Navarro Aparicio Javier (2009), *Modelo de intervención psicosocial en las organizaciones frente al estrés laboral: estrategia operativa*, Revista, Medicina y seguridad del trabajo, vol.55 no.215, Madrid, [En Línea] Recuperado en junio del 2017. [www.http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid)
- Observatorio de riesgos psicosociales UGT (2012), *Factores psicosociales*, con la financiación de la fundación para la prevención de los riesgos psicosociales. [En Línea] Recuperado en mayo del 2017
www.portal.ugt.org/.../publicaciones_new/...1.../112_fichas%20factores%20psicosociales
- Salcedo Sosa Luz Elena (2013), *Diagnostico y planteamiento de intervención del riesgo psicosocial en los operarios gasistas de Efigas S.A.E.S.P en las ciudad de Pereira, Armenia y Manizales*, Trabajo de grado, Pereira abril del, [En Línea] Recuperado en mayo del 2017.
www.repository.unad.edu.co/handle/10596/2238
- Umbarila Romero Mayira Alejandra (2016), *Actividades para intervenir el riesgo psicosocial*, [En Línea], Recuperado en junio de 2017.
[www.https://prezi.com/ex-r_shp8pn-/actividades-para-intervenir-el-riesgo-psicosocial](https://prezi.com/ex-r_shp8pn-/actividades-para-intervenir-el-riesgo-psicosocial).
- Zambrano Briones, Andrea Elizabeth (2014), *Diagnostico de riesgos psicosociales y propuesta de plan de intervención* (tesis licenciatura) Pontificia Universidad Católica del Ecuador 2014, [En Línea], Recuperado en mayo del 2017.
www.repository.puce.edu.ec

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA



PLAN ESTRATÉGICO DE PREVENCIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES DE LA PRESENTE INVESTIGACION:

“DISEÑO DE UNA PROPUESTA DE PLAN ESTRATEGICO DE PREVENCIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL ÁMBITO LABORAL QUE AFECTAN AL PERSONAL DE LA COMPAÑÍA INDUSTRIAL ALIMENTICIA S.A de C.V “PANIFICADORA LA ÚNICA” UBICADA EN EL ÁREA METROPOLITANA DE SAN SALVADOR”

Equipo de Investigación:

Chacón de Herrera, Jessica Adriana	CL08056
Hernández Soriano, Jessica Raquel	HS05019
Valenzuela Hernández, Gloria Teresa	VH08014

Docente Director:

Lic. Napoleón Enrique Rodríguez

Coordinador de Investigaciones de Grado:

Lic. Mauricio Evaristo Morales.

Ciudad Universitaria, 25 de Octubre del 2017

CAPITULO VII. PROPUESTA

I. INTRODUCCIÓN

La siguiente propuesta de plan estratégico de prevención de los factores de riesgos psicosociales, se ha estructurado basándose en el análisis de resultados de la presencia de los factores y riesgos psicosociales en el personal de la Compañía Industrial Alimenticia S.A de C.V “Panificadora la Única”, realizada a través de la herramienta ISTAS 21, cuestionario para la evaluación del estrés, y cuestionario para identificar otros riesgos psicosociales.

La propuesta tiene como finalidad plantear acciones correctivas y preventivas para disminuir la incidencia negativa de los factores detectados con una exposición de riesgo desfavorable en la salud de sus colaboradores, y que como consecuencia generan estrés laboral, entre otros riesgos psicosociales que llegan a repercutir significativamente en la dinámica de los servicios que la organización brinda.

Por lo tanto la propuesta, se plantea en orden de urgencia, es decir, que se les da principal importancia de prevención a aquellos factores y riesgos que requieren acción inmediata por evidenciar mayor exposición desfavorable, pero, sin dejar de lado aquellos que no muestran mayor incidencia negativa por lo cual sus medidas preventivas pueden llevarse a cabo a mediano plazo. Así mismo, las acciones correctivas que se detallan en la propuesta, están planteadas para ser aplicadas a la totalidad del personal de la Panificadora la Única.

Las acciones propuestas serán efectuadas bajo la responsabilidad del Área de Recursos Humanos, y el comité de seguridad y prevención de riesgos, con previa aprobación de la Gerencia General. Por último, cabe recalcar, que las estrategias de prevención propuestas a través de este documento técnico tienen un costo y un alcance variable, por lo cual queda a consideración de la empresa, realizar un análisis previo para programar su implementación de acuerdo a la disponibilidad de recursos y necesidades a cubrir.

II. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Objetivo General

- Establecer medidas estratégicas con carácter preventivo, que permitan minimizar la exposición desfavorable de los factores y riesgos psicosociales en el personal de la Panificadora la Única.

Objetivo Específicos

- Reducir la exposición desfavorable de los factores de riesgos psicosociales, a través de acciones correctivas idóneas a las necesidades detectadas.
- Reducir los efectos físicos y psicológicos derivados de la exposición y presencia de los factores y riesgos psicosociales.
- Controlar las consecuencias a nivel organizacional, derivadas de la exposición y presencia de los factores y riesgos psicosociales.
- Brindar estrategias de afrontamiento, enfocadas a minimizar la presencia del estrés laboral.
- Planificar acciones correctivas orientadas a la promoción integral de la salud.
- Impulsar medidas preventivas dirigidas a los riesgos psicosociales emergentes.
- Fomentar en la organización una cultura preventiva con el fin de promover la salud física y mental del personal.
- Evaluar la eficacia de las medidas preventivas y dar seguimiento con el fin de promover la mejora continua.

III. POLÍTICAS DE PREVENCIÓN

1. Planificar y desarrollar acciones preventivas que respondan a lo establecido en la ley general de prevención de riesgos en los lugares de trabajo, regulada por el MINTRAB.
2. Fomentar la participación de todo el personal de la Panificadora la Única en el diseño e implementación de planes y programas de acción preventiva.
3. Definir y revisar objetivos y metas que impliquen el compromiso de potenciar la mejora continua.
4. Dedicar los recursos humanos, técnicos y económicos necesarios para alcanzar los objetivos estratégicos planteados.
5. Realizar evaluaciones periódicas, que permitan medir el grado de cumplimiento y la efectividad de las estrategias preventivas desarrolladas.

IV. JUSTIFICACIÓN

Como se ha tratado con anterioridad, la evaluación de los factores de riesgos psicosociales es un paso necesario para detectar, prevenir y corregir las posibles situaciones problemáticas en el ámbito laboral. Se trata normalmente de una evaluación multifactorial, que tiene en cuenta aspectos de la tarea, la organización del trabajo, el ambiente y el desempeño, entre otros.

De la dinámica de estos factores se originan los riesgos psicosociales como el estrés, el acoso laboral, el acoso sexual y el trabajo emocional. Estos pueden tener incidencia en la salud tanto física como psicológica de las personas si no se gestionan adecuadamente.

Los factores y los riesgos psicosociales deben ser siempre evaluados en las organizaciones, deben establecerse medidas para prevenirlos o en todo caso minimizarlos. De tal manera que prevenir los factores y los riesgos psicosociales es importante para las empresas, más allá del cumplimiento de una norma, ayuda a mejorar las condiciones laborales, y a promover la salud de los trabajadores, ya que se ha evidenciado que realizar capacitaciones e implementar planes estratégicos de prevención y mejora disminuyen no solo las consecuencias físicas, psicológicas y emocionales sino también aquellas relacionadas a la organización como el aumento de los accidentes laborales, la disminución del desempeño y el ausentismo laboral, entre otros, lo cual repercute en la calidad de tiempo productivo y en los servicios brindado por las organizaciones.

Por lo tanto, es absolutamente necesario un compromiso serio por parte de las autoridades de la empresa y la participación activa de todo el personal, siendo de esta manera, responsabilidad legal de la misma, actuar ante la existencia de un conflicto y garantizar un ambiente laboral que evite situaciones negativas que afecten al personal, cumpliendo así las exigencias establecidas en la ley general de prevención de riesgos en el trabajo, regulada por el ministerio de trabajo y previsión social.

V. BASE LEGAL

Este plan estratégico de prevención tiene su base legal en:

- **Ley general de prevención de riesgos en los lugares de trabajo**

Art. 4.- La presente ley se aplicará a todos los lugares de trabajo, sean privados o del Estado. Ninguna institución autónoma podrá alegar la existencia de un régimen especial o preferente para incumplir sus disposiciones.

Art. 7.- Para la aplicación de la presente ley se entenderá por:

RIESGO PSICOSOCIAL: Aquellos aspectos de la concepción, organización y gestión del trabajo así como de su contexto social y ambiental que tienen la potencialidad de causar daños, sociales o psicológicos en los trabajadores, tales como el manejo de las relaciones obrero patronales, el acoso sexual, la violencia contra las mujeres, la dificultad para compatibilizar el trabajo con las responsabilidades familiares, y toda forma de discriminación en sentido negativo.

Art. 8.- Será responsabilidad del empleador formular y ejecutar el Programa de Gestión de Prevención de Riesgos Ocupacionales de su empresa, de acuerdo a su actividad y asignar los recursos necesarios para su ejecución. El empleador deberá garantizar la participación efectiva de trabajadores y trabajadoras en la elaboración, puesta en práctica y evaluación del referido programa.

VI. GENERALIDADES DEL PLAN ESTRATÉGICO DE PREVENCIÓN DE LOS FACTORES Y RIESGOS PSICOSOCIALES

- **Ámbito de aplicación**

El plan estratégico de prevención está elaborado para ser implementado con todo el personal de la Compañía industrial alimenticia S.A de C.V “Panificadora la Única”. Este documento técnico estará ubicado exclusivamente en el departamento de Recursos Humanos y a este tendrá acceso únicamente personal capacitado para implementar dicho plan estratégico y deberá ser modificado y/o actualizado anualmente, posterior a los resultados de una nueva evaluación de los factores de riesgos psicosociales, atendiendo así, a la disposición de la ley general de prevención de riesgos en los lugares de trabajo, regulada por el MINTRAB.

- **Periodo de aplicación**

El plan estratégico de prevención será ejecutado posterior a la evaluación anual de los factores de riesgos psicosociales a los que están expuestos el personal de la empresa. Llegado el tiempo de realizar una nueva evaluación, quedará a consideración del departamento de recursos humanos y el comité de seguridad y prevención de riesgos realizar una actualización o reestructuración del plan en cuestión de acuerdo a las necesidades existentes.

- **Presupuesto y recursos**

La empresa dispondrá, en función de su capacidad presupuestaria, los recursos humanos y materiales que sean precisos para la implementación del plan estratégico de prevención. Es decir, que se deberán destinar con carácter anual, recursos que garanticen las actividades programadas y aprobadas en relación a la ejecución de dicho plan.

- **Responsabilidades**

- ➔ **De la empresa**

- Es responsabilidad de la empresa, a través del departamento de Recursos Humanos y el comité de seguridad y prevención de riesgos, aplicar las medidas correctivas frente a los resultados de la evaluación de los factores y riesgos psicosociales.
- El departamento de Recursos Humanos y el comité de seguridad y prevención de riesgos, deberán llevar a consideración la contratación de servicios de consultoría externa para la evaluación anual de los factores y riesgos psicosociales así como, para la implementación de las acciones correctivas del plan estratégico de prevención.
- Es responsabilidad de la empresa, atender la disposición del MINTRAB a través de la ley general de prevención de riesgos en los lugares de trabajo, de realizar una evaluación anual de los factores y riesgos así como plantear y ejecutar acciones preventivas de los mismos.
- El departamento de Recursos Humanos y el comité de seguridad y prevención de riesgos deberán realizar una evaluación del plan estratégico de prevención cuando este ya haya sido ejecutado con el fin de medir la eficacia de las acciones correctivas y valorar las posibles mejoras en su diseño e implementación.

- ➔ **Del personal**

- Es responsabilidad de los empleados mostrar una actitud de respeto y disposición al momento de realizarse la evaluación de los factores y riesgos psicosociales, atendiendo a lo que el personal evaluador le solicite.
- Es responsabilidad de los empleados acatar las disposiciones del departamento de Recursos Humanos Y el comité de seguridad y prevención de riesgos posterior a los resultados de la evaluación de riesgos, participando activamente y respetando las medidas de prevención propuestas en el plan estratégico.

➔ **Población beneficiada**

El plan estratégico de prevención, está destinado para implementarse con la población total de la panificadora, es decir los 77 empleados distribuidos en área administrativa, área de producción y área de ventas.

VII. ESTRUCTURA DEL PLAN ESTRATÉGICO DE PREVENCIÓN DE LOS FACTORES Y RIESGOS PSICOSOCIALES.

• FASES DEL PLAN ESTRATÉGICO

1. Evaluación de los factores y riesgos psicosociales.

Se establecerá el procedimiento de evaluación anual de los factores y riesgos psicosociales, a través de instrumentos idóneos, previamente seleccionados y/o elaborados. Estos permitirán la realización de un diagnóstico situacional que permitirá identificar los niveles de exposición desfavorable que se manifiestan en el personal. De esta manera, se priorizarán las medidas preventivas a adoptar, así como, las próximas evaluaciones de aquellos riesgos que no han sido detectados.

2. Diseño e implementación de estrategias preventivas

Una vez realizadas las evaluaciones de los factores y riesgos y en función de los resultados obtenidos, se procederá a planificar la acción preventiva para implantar las medidas pertinentes las cuales técnicamente se deberán priorizar en función de la magnitud de la exposición desfavorable, pero, sin dejar de lado los factores y riesgos con un bajo nivel de afectación, los cuales también serán atendidos pertinentemente, con el fin de, potenciar la mejora continua.

La ejecución de las acciones correctivas se programará para un período de tiempo determinado, en general se realizará un plan anual de actividades preventivas, donde podrán establecerse calendarios trimestrales, semestrales o con otra periodicidad, según la necesidad y factibilidad de la organización.

3. Evaluación y Seguimiento del plan estratégico

Una vez, se hayan ejecutado las medidas preventivas, se realizará una evaluación de su eficacia, con el fin de establecer acciones de mejora que fortalezcan el plan en cuestión y su implementación.

- **Metodología de abordaje**

De acuerdo a los resultados obtenidos, se han establecido dos niveles de abordaje, que regularan las acciones correctivas propuestas:

- **Prevención primaria:** las estrategias han sido planteadas en función de modificar o eliminar las fuentes de estrés y de esta manera disminuir el impacto negativo que generan en el personal de la panificadora la única.
- **Prevención secundaria:** habiendo detectado el estrés laboral en un nivel promedio de afectación, las estrategias propuestas van encaminadas a impedir su progresión, así como el aumento de características que indiquen la presencia de otros riesgos psicosociales emergentes.

- **Descripción del plan estratégico de prevención**

El contenido del plan estratégico incluye cuatro elementos: descripción del problema, consecuencias, objetivo y estrategias. Estas últimas, han sido diseñadas en función de los resultados obtenidos, por lo cual se presentan en orden de prioridad:

- **Factores de riesgos psicosociales:** Estos son considerados una fuente generadora de estrés laboral y de otros riesgos psicosociales, por lo cual, deben ser atendidos prontamente, para reducir o en todo caso eliminar sus efectos. Por consiguiente, en primer lugar se establecen las estrategias preventivas dirigidas a las dimensiones con un nivel alto de exposición desfavorable: *Exigencias psicológicas y estima (Rojo)*. En segundo lugar,

se presentan las estrategias dirigidas a las dimensiones *Doble presencia e Inseguridad (Compensación del trabajo)* que se manifiestan en un nivel promedio de afectación (*Amarillo*). Por último, se plantean las acciones dirigidas a las dimensiones *Apoyo social y calidad de liderazgo y Trabajo activo y posibilidades de desarrollo*, las cuales se han manifestado con un nivel bajo de exposición desfavorable (*verde*).

- **Estrés laboral:** Es considerado, el principal riesgo psicosocial que mantiene una estrecha relación con los factores de riesgo evaluados. Dicho riesgo se ha detectado en el personal con un nivel promedio de afectación por lo cual para evitar su agudización, se propone su intervención de manera inmediata.
- **Riesgos psicosociales emergentes:** Se establecen medidas preventivas para aquellos riesgos, que si bien, aun no se han manifestado, pueden llegar a emerger, como producto de las interacciones entre el trabajador/a y la dinámica de la organización, por lo cual, su objetivo es evitar el surgimiento o progreso de estos riesgos en el personal de la panificadora la única.

A continuación, se detallan las estrategias preventivas, en orden de prioridad:

Estrategias de prevención de los factores de riesgos psicosociales

FACTOR DE RIESGO	EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS
Descripción del problema	<ul style="list-style-type: none"> • Existe una elevada presión para trabajar rápido o de forma irregular. • El trabajo requiere que se escondan los sentimientos y no haya libertad de opinión. • El trabajo exige que se tomen decisiones difíciles y de forma rápida, • excesivas demandas de atención constante.
Consecuencias	<p>Las altas exigencias psicológicas pueden producir estrés y fatiga y están en la base de diversas enfermedades crónicas, lo que a largo plazo puede convertirse en un estrés agudo denominado Burnout.</p> <p>También pueden generar riesgos como la inseguridad contractual y el trabajo emocional, que se entiende como el esfuerzo para controlar las emociones y que al no lograrlo dificulta atender las demandas del trabajo.</p>
Objetivo	<p>Disminuir las fuentes generadoras de estrés, a través de la aplicación de herramientas psicosociales idóneas.</p>
Estrategias	<ul style="list-style-type: none"> • Planificar y ejecutar un programa de pausas activas • Desarrollar jornadas sobre técnicas de relajación para manejar el estrés. • Desarrollar capacitaciones sobre empatía, con el fin de que los trabajadores reconozcan la diferencia entre esconder sus emociones y afectar las emociones de los demás. • Desarrollar capacitaciones sobre asertividad para que los trabajadores aprendan a expresar

adecuadamente sus opiniones sin temor a ser juzgados por sus compañeros y jefes.

- Desarrollar capacitaciones sobre la toma de decisiones y su importancia en la realización de las tareas laborales.
- Crear un buzón de sugerencias para que los trabajadores puedan expresar sus dudas y opiniones sin temor a repercusiones negativas, el cual será revisado semanalmente en una reunión general.
- Desarrollar jornadas explicativas para promover el entrenamiento en el control del tiempo y el ritmo de trabajo.

FACTOR DE RIESGO	ESTIMA
Descripción del problema	<ul style="list-style-type: none"> • Compensación psicológica insuficiente a cambio del trabajo realizado.
Consecuencias	<p>El no recibir retribuciones apreciativas puede generar inseguridad contractual, inadecuadas relaciones interpersonales que pueden conllevar a un acoso laboral y también pueden generar dificultad para controlar las emociones.</p>
Objetivo	<p>Promover el reconocimiento psicológico y las adecuadas relaciones interpersonales.</p>
Estrategias	<ul style="list-style-type: none"> • Diseñar e implementar un plan de incentivos no económicos que incluya retribuciones psicológicas como: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Reconocer al empleado del mes, ya que esto permite resaltar los aspectos positivos de cada empleado. ▪ Felicitar a los empleados cuando su trabajo esté bien hecho, pues para ellos es satisfactorio y hará que sientan que sus esfuerzos son valorados. ▪ Reconocer públicamente los logros que ha conseguido un departamento o área y cómo ello contribuye a los logros de la empresa en general. • Capacitar a los jefes/supervisores que tengan personal bajo su cargo, sobre la importancia de la compensación psicológica y su efecto motivador en el personal. • Promover la apertura, por parte de los superiores, para escuchar las opiniones de los trabajadores sobre cambios a efectuarse que puedan afectar su futuro, con el fin de que se sientan involucrados en el manejo de su vida en el trabajo.

FACTOR DE RIESGO	DOBLE PRESENCIA
Descripción del problema	<ul style="list-style-type: none"> • Cubrir exigencias de forma simultánea al trabajo remunerado. • Desequilibrio en el manejo de las tareas laborales y familiares.
Consecuencias	La doble presencia se asocia a la salud mental, vitalidad, síntomas cognitivos del estrés y síntomas conductuales del estrés y ansiedad.
Objetivo	Brindar herramientas psicosociales que faciliten la relación trabajo familia.
Estrategias	<ul style="list-style-type: none"> • Planificar y ejecutar jornadas informativas sobre la importancia de la colaboración de los miembros del hogar, en las tareas domésticas para facilitar la compatibilidad de la carga laboral y familiar. • Planificar y ejecutar jornadas de capacitación sobre gestión del tiempo, trabajo en equipo, empatía y asertividad. • Desarrollar jornadas sobre técnicas de relajación para manejar el estrés. • Promover la socialización con actividades de integración con la familia como eventos deportivos, celebración de festividades, entre otros.

FACTOR DE RIESGO	INSEGURIDAD (COMPENSACIÓN DEL TRABAJO)
Descripción del problema	<ul style="list-style-type: none"> • Escaso reconocimiento en el trabajo (material o económico). • Trato injusto evidenciado en la asignación de actividades que no corresponde a su puesto de trabajo.
Consecuencias	Existe evidencia de que las escasas compensaciones en el trabajo se relacionan con múltiples indicadores de salud, estrés laboral, con la inseguridad contractual, la insatisfacción laboral, desmotivación, inadecuadas relaciones interpersonales y trabajo emocional.
Objetivo	Propiciar un ambiente de trabajo justo y retributivo para garantizar un adecuado desempeño laboral.
Estrategias	<ul style="list-style-type: none"> • Implementación de un plan de compensaciones directas como, incentivos monetarios o beneficios sociales. • Implementación de un plan de compensaciones indirectas como, el desarrollo de jornadas de capacitación innovadoras y formulación de planes de carrera. • Desarrollar capacitaciones sobre trabajo en equipo, relaciones interpersonales, comunicación asertiva. • Capacitar a los jefes/supervisores que tengan personal bajo su cargo, sobre la importancia de brindar un trato justo y no preferencial. • Realizar reuniones mensuales sobre el rendimiento en general del personal con el fin de revisar las acciones que llevaron a los resultados positivos y negativos obtenidos y proponer acciones de mejora.

FACTOR DE RIESGO	APOYO SOCIAL Y CALIDAD DE LIDERAZGO
Descripción del problema	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de apoyo social (trabajo aislado). • Escasa calidad de liderazgo. • No se cuenta con apoyo de los superiores o compañeros y compañeras. • Asignación de tareas mal definidas o sin la información adecuada y a tiempo.
Consecuencias	<p>La falta o la pobreza de apoyo social son fundamentales en relación con los factores estresantes, aumento de enfermedades y mayor mortalidad. La calidad de liderazgo exhibe una clara relación con la salud mental, vitalidad y estrés.</p> <p>Una exposición desfavorable puede ocasionar inadecuadas relaciones interpersonales, acoso laboral, trabajo emocional, inseguridad contractual.</p>
Objetivo	Propiciar la comunicación y colaboración entre compañeros y superiores.
Estrategias	<ul style="list-style-type: none"> • Talleres de integración para el personal con estrategias de trabajo en equipo, como por ejemplo, los talleres de team building que propician la comunicación, coordinación, confianza y sentimiento de compromiso. • Capacitaciones sobre trabajo en equipo que enfatizan sobre la importancia de la colaboración y el apoyo entre compañeros para la realización adecuada de las tareas. • Realizar eventos o actividades focalizadas y estructuradas previamente para desarrollar ciertas competencias como la comunicación, el trabajo en equipo, proactividad y liderazgo. • Fomentar compensaciones grupales para el correcto trabajo en equipo con tiempos límites para evidenciar el buen desempeño, con el fin de evitar la competitividad individual y generar la colaboración entre compañeros. • Realizar eventos para promover la interacción de los trabajadores con actividades dirigidas a la participación o conformación de grupos de distintas áreas, como celebración de festividades, juegos y retos de trabajo grupal.

FACTOR DE RIESGO	TRABAJO ACTIVO Y POSIBILIDADES DE DESARROLLO
Descripción del problema	<ul style="list-style-type: none"> • La falta de influencia y de desarrollo en el trabajo. • Cero margen de autonomía en la forma de realizar las tareas. • El trabajo no da posibilidades para aplicar las habilidades y conocimientos. • Cuando no se puede adaptar el horario a las necesidades familiares. • No poder decidir cuándo se hace un descanso.
Consecuencias	<p>Los síntomas más frecuentes son los relacionados con fatiga y estrés, principalmente cognitivo. De llegar a agudizarse puede convertirse en Burnout, además de generar dificultades para controlar las emociones (trabajo emocional), e inseguridad contractual.</p>
Objetivo	<p>Fomentar el desarrollo de habilidades y autonomía para la realización óptima de tareas y toma de decisiones.</p>
Estrategias	<ul style="list-style-type: none"> • Estructurar planes de carrera para que las personas que lo requieran y demanden tengan la posibilidad de acceder a estudios y capacitaciones que contribuyan en la realización de sus actividades. • Desarrollar capacitaciones sobre la innovación tecnológica o de procesos en la empresa con el fin de fomentar la actualización y el desarrollo de competencias en los empleados. • Desarrollar capacitaciones a los jefes/supervisores que tienen personal a su cargo para que aprendan a delegar responsabilidades y fomenten la capacidad de decisión sobre ciertas tareas, con el fin de disminuir la carga de trabajo y brindar participación activa al personal. • Definir y comunicar al personal sobre el nivel de participación que se le otorga a los diferentes componentes de la organización, para que los trabajadores sepan cuando se limita la emisión de opiniones o, caso contrario, cuando tienen capacidad decisoria. • Incorporar en el perfil del cargo el grado de autonomía que tiene cada trabajador en relación a las decisiones que afectan su trabajo e informárselo en una previa inducción a su trabajo.

Estrategias de prevención del estrés laboral

RIESGO	ESTRÉS LABORAL
Descripción del problema	Es un estado de agotamiento del organismo, que dificulta de forma importante las respuestas funcionales y adaptativas del organismo y la persona para solucionar problemas y amenazas.
Consecuencias	Produce un deterioro global e importante en el rendimiento del trabajador alterando su salud física y mental tanto a nivel individual como a nivel organizacional.
Objetivo	Disminuir la presencia y progresión del estrés laboral.
Estrategias	<ul style="list-style-type: none"> • En un inicio es importante proporcionar toda la información necesaria, adecuada y a tiempo sobre el problema del estrés, sus causas y consecuencias. Esto puede realizarse a través del desarrollo de programas de educación y entrenamiento a empleados y jefes, haciendo uso de herramientas como: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Boletines informativos sobre salud física y mental, proporcionados una vez al mes ▪ Jornadas de concientización sobre la importancia de aprender a comer sano y ejercitarse. ▪ Jornadas informativas del estrés (causas, consecuencias, prevención) ▪ Jornadas de salud cada seis meses ▪ Capacitaciones sobre el estrés laboral • Con el fin de evitar o disminuir la aparición del estrés en el empleado, es necesario e importante enseñar estrategias para afrontar las situaciones problemáticas y amenazantes a través de la implementación de programas sobre el manejo del estrés: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Técnicas de relajación: relajación muscular, relajación autógena y control de la

	<p>respiración.</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Técnicas cognitivo-conductuales: Reestructuración cognitiva, desensibilización sistemática, inoculación del estrés, entrenamiento asertivo, entrenamiento en habilidades sociales, resolución de conflictos y técnicas autocontrol.▪ Actividades de recreación (celebración de festividades, convivios por área una vez a la semana para motivar al personal, mañanas deportivas, etc) con el fin que los trabajadores aprendan a socializar y mantener una comunicación adecuada entre ellos y con sus superiores.▪ Realización de pausas activas diariamente <ul style="list-style-type: none">• Implementación de un programa de atención al empleado, con posibilidad de remisión de ser necesario. Esto puede realizarse con colaboración del MINSAL o diferentes universidades, gestionando la apertura de una clínica empresarial de atención a la salud física y mental.• Fomentar el apoyo social por parte de compañeros y supervisores a través del desarrollo de jornadas de capacitación sobre el trabajo en equipo, la cohesión grupal, la comunicación asertiva, la resolución de conflictos.• Desarrollar jornadas de capacitación para fomentar la motivación laboral y la toma de decisiones.• Realizar actividades que les permitan a los trabajadores potenciar sus capacidades y creatividad, a través del involucramiento en la toma de decisiones relativas a la organización en general. Para ello pueden establecerse reuniones mensuales, que sean abiertas al personal para que puedan aportar sus ideas de mejora.
--	---

Estrategias de prevención de los riesgos psicosociales emergentes

RIESGO	BURNOUT
Descripción del problema	<ul style="list-style-type: none"> • Resultado de un proceso de estrés crónico laboral y organizacional que termina en un estado de agotamiento emocional y fatiga que induce desmotivación para el desarrollo de las tareas laborales.
Consecuencias	<ul style="list-style-type: none"> • Sus mayores efectos se evidencian sobre el agotamiento emocional, más que en el físico y su consiguiente pérdida de motivación laboral.
Objetivo	Implementar medidas que disminuyan la aparición y progresión de un estado de agotamiento emocional.
Estrategias	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar jornadas informativas, sobre qué es y cómo se previene el desgaste profesional. • Elaborar carteleras y boletines informativos, que expliquen la diferencia y la estrecha relación entre el estrés laboral y burnout. • Fomentar el apoyo social, a través de capacitaciones mensuales sobre trabajo en equipo, cohesión grupal, relaciones interpersonales y comunicación asertiva. • Fomentar la autonomía de los trabajadores en la realización de tareas, involucrándolos frecuentemente en la toma de decisiones de las mismas. • Implementación de un programa de pausas activas. • Incrementar las oportunidades para aplicar los conocimientos y habilidades (programa de posibilidades de ascenso). • Incrementar las oportunidades para el aprendizaje y el desarrollo de nuevas habilidades (planes de carrera, posibilidades de estudio). • Implementación de programas psicoterapéuticos para el entrenamiento en técnicas de relajación y cognitivo-conductuales.

RIESGO	MOBBING
Descripción del problema	<ul style="list-style-type: none"> • Comportamiento negativo entre compañeros o entre superiores jerárquicos y subordinados. • La persona en cuestión es humillada y atacada varias veces, directa o indirectamente por una o más personas con el propósito y con el efecto de alienarla. • Conducta no deseada que tiene como consecuencia atentar contra la dignidad de la persona y crear un ambiente intimidatorio, humillante u ofensivo.
Consecuencias	<p>Los trabajadores víctimas del acoso sufren una serie de trastorno físicos y psíquicos que abarcan desde una sensación de vergüenza e impotencia, pasando por sentimientos de culpa y llegando finalmente a sufrir trastornos del sueño, ansiedad, depresión.</p> <p>En las empresas donde el fenómeno afecta se experimenta una disminución de la eficacia y del nivel de atención a los clientes y por lo tanto del producto final con los consiguientes efectos negativos sobre su imagen y credibilidad social.</p>
Objetivo	Fomentar el respeto y las adecuadas relaciones interpersonales.
Estrategias	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar jornadas informativas y de concientización sobre el acoso laboral. • Difundir a través de carteleros o boletines, información sobre causas, consecuencias y control del acoso laboral. Para ello, pueden involucrarse a los empleados en la realización de estas herramientas informativas a través de la formación de equipos de trabajo coordinados por el comité de seguridad y prevención de riesgos. • Diseñar de manera conjunta (empleo-empresa) políticas anti-coso, para fomentar el respeto y las relaciones interpersonales adecuadas. • Desarrollar actividades que fomenten el contacto y la cooperación humana evitando la competitividad. Por ejemplo, la organización de actividades recreativas, convivios o festividades, así como la creación de formas diferentes e innovadoras de realizar las

	<p>tareas laborales.</p> <ul style="list-style-type: none">• Fomentar el apoyo entre los trabajadores y superiores en la realización de las tareas, por ejemplo, potenciando el trabajo en equipo y la comunicación efectiva. Esto puede reducir o eliminar la exposición al bajo apoyo social y bajo esfuerzo.• Desarrollar jornadas de capacitación para garantizar el respeto y el trato justo a las personas.• Desarrollar jornadas de capacitación sobre equidad e igualdad de género. Esto contribuirá a reducir o eliminar la exposición a la baja estima• Desarrollar jornadas de capacitación, sobre estilos de liderazgo, manejo de conflictos y relaciones interpersonales.
--	---

RIESGO	ACOSO SEXUAL
Descripción del problema	<ul style="list-style-type: none"> • Toda conducta de naturaleza sexual desarrollada en el ámbito de una organización y dirección de una empresa, o como consecuencia de una relación de trabajo, realizado por un sujeto que sabe o debe saber que es ofensiva y no deseada por la víctima, determinando un situación que afecta al emplea y a las condiciones de trabajo y/o creando un entorno laboral ofensivo, hostil intimidatorio o humillante.
Consecuencias	Se presentan efectos a nivel físico y psicológico, como dolores de cabeza, náuseas, problemas digestivos, Estrés, ansiedad, depresión, Trastornos del sueño, Sentimientos de desesperación, de indefensión y de impotencia, Sentimientos de ira y de aversión.
Objetivo	Promover un ambiente de trabajo saludable y respetuoso.
Estrategias	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar jornadas informativas y de concientización sobre el acoso laboral. • Creación de una política de equidad e igualdad de género. • Promocionar la equidad e igualdad de género a través de jornadas de capacitación. Para ello pueden invitarse a conocedores del tema, de diferentes universidades o instituciones sociales. • Elaboración de políticas o normas de convivencia para fomentar el respeto entre compañeros y las adecuadas relaciones interpersonales. • Evaluación periódica del cumplimiento de las políticas y normas de convivencia. • Fomentar la comunicación asertiva y la escucha activa, a través de reuniones periódicas para escuchar sus quejas y sugerencias. • Implementación de un programa de atención psicológica al empleado.

RIESGO	INSEGURIDAD CONTRACTUAL
Descripción del problema	<ul style="list-style-type: none"> • Preocupación general acerca de la existencia del trabajo en el futuro y también como una amenaza percibida de características de trabajo diferentes, tales como la posición dentro de una organización o las oportunidades de carrera.
Consecuencias	<p>La preocupación excesiva por quedarse sin empleo puede manifestarse en síntomas físicos tales como, problemas digestivos, dolores de cabeza e hipertensión, además de síntomas psicológicos como trastornos de ansiedad y estrés, trastornos del sueño, irritabilidad, sentimientos de infravaloración, desmotivación, desconcentración e hipersensibilidad a las críticas.</p>
Objetivo	Resaltar la importancia del recurso humano de la organización.
Estrategias	<ul style="list-style-type: none"> • Reconocimiento psicológico, por parte de los jefes, por las tareas laborales muy bien ejecutadas • Capacitar a los jefes/supervisores que tengan personal bajo su cargo, sobre la importancia de la compensación psicológica y su efecto motivador en el personal. • Involucramiento del personal en la toma de decisiones, cambios y/o mejoras en relación a su puesto de trabajo. • Implementación de un programa de incentivos directos (económicos y beneficios sociales)

RIESGO	TRABAJO EMOCIONAL
Descripción del problema	<ul style="list-style-type: none"> El trabajo emocional es un tipo de trabajo en el que la regulación de las emociones forma parte importante del mismo. Se ha definido como el autocontrol de las emociones positivas y negativas, especialmente de estas últimas que se derivan de la existencia de normas organizacionales sobre la expresión emocional en el desempeño de su puesto y que tienen como objetivo asegurar la satisfacción del empleado y la consecución de objetivos organizacionales.
Consecuencias	<p>En cuanto a las repercusiones negativas del Trabajo Emocional destaca su asociación al burnout, en dos de sus manifestaciones típicas: el agotamiento emocional y la despersonalización que implican actitudes distantes hacia las personas receptoras del trabajo.</p> <p>Otras consecuencias negativas del Trabajo Emocional pueden ser la alienación y «extrañamiento del yo», de forma que el empleado puede tener problemas para distinguir, cuándo es uno mismo o cuándo está simulando, pudiendo llegar a producir algunas dolencias psicosomáticas (la supresión o inhibición de emociones puede incrementar la activación cardiovascular que puede tener efectos negativos a largo plazo).</p>
Objetivo	Fomentar la importancia de una adecuada expresión de emociones.
Estrategias	<ul style="list-style-type: none"> Jornadas informativas sobre la importancia del manejo de las emociones y su relación con el trabajo Promover el entrenamiento en inteligencia emocional, a través de jornadas de capacitación orientadas a: <ul style="list-style-type: none"> El reconocimiento de las propias emociones Empatía y habilidades de comunicación Autoestima

	<ul style="list-style-type: none">▪ Relaciones interpersonales▪ Resolución de conflictos• Fomentar la comunicación asertiva y la escucha activa, a través de reuniones periódicas para escuchar sus quejas y sugerencias• Realizar actividades recreativas con el fin que los trabajadores aprendan a socializar y mantener una comunicación adecuada entre ellos y con sus superiores.
--	--

EVALUACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO DE PREVENCIÓN

Factor o riesgo a prevenir	Estrategias preventivas	Responsable de ejecución	Fecha de realización	Plazo de ejecución			Indicador del cumplimiento alcanzado		
				Corto plazo	Mediano plazo	Largo plazo	Satisfactorio	Aceptable	Necesita mejorar

Acciones de mejora del plan estratégico:

ANEXOS

ANEXO N°1



**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA**



GUIA DE OBSERVACION DIRIGIDA AL PERSONAL DE LA PANIFICADORA LA ÚNICA

OBJETIVO: observar y registrar diferentes comportamientos en el personal de la Compañía Industrial Alimenticia S.A. De C.V. “Panificadora La Única”. Obtener así información sobre los riesgos psicosociales que pueden estar afectando.

ASPECTOS A OBSERVAR		MUCHO	POCO	NADA
ASPECTO PESONAL				
APARIENCIA FISICA	Uso de uniforme limpio y en buen estado			
	Cabello ordenado y limpio			
	Piel limpia			
	Rostro limpio			
LENGUAJE	Lento			
	Rápido			
	Le cuesta expresarse			
	Contesta eficazmente las preguntas			
	Utiliza palabras obscenas			
	Su tono de voz es alto			
ASPECTOS LABORALES				
MEDIDAS DE PROTECCIÓN	Cuentan con vestimenta adecuada para hacer sus trabajos			
	Cuentan con uniformes con identificación de la empresa			
	Posee botiquín de fácil acceso			
	Cuenta con personal de vigilancia			
	El baño posee papel higiénico.			
	El baño posee, jabón antibacterial			
	Hay lavamanos y toallas			
	Existen avisos de advertencia			
ESPACIO DE TRABAJO	Los empleados cuentan con oficinas propias			
	Los empleados cuentan con áreas de trabajo amplias			
	Poseen el material y herramientas necesarias para llevar a cabo su trabajo			
	Cuentan con un buzón de sugerencias			

	Posee tableros para notificar y/o recordar avisos importantes			
	Cada área o departamento está debidamente señalada con su nombre			
	Los empleados poseen equipo tecnológico, adecuado y en buen estado			
	Adecuada ubicación de las herramientas de trabajo			
CONDICIONES AMBIENTALES	Las instalaciones tienen una ubicación accesible			
	Las instalaciones cuentan con un espacio amplio			
	La empresa cuenta con parqueo exclusivo para los empleados y/o visitantes			
	Cuenta con personal de recepción			
	El lugar cuenta con agua potable o cisterna			
	Cuenta con personal de limpieza			
	El lugar cuenta con aisladores de ruido			
	El lugar cuenta con ventilación adecuada			
	Hay aire acondicionado.			
	Las instalaciones cuentan con calefacción			
	Las instalaciones cuentan con iluminación adecuada			
	Los baños están limpios y en buen estado			

OTRAS OBSERVACIONES:

ANEXO N°2
FICHA TECNICA

Nombre	Cuestionario para la evaluación de factores de riesgos psicosociales en el trabajo COPSOQ Ista 21, versión 1.5
Fecha de publicación	<p>Versión Danés , año 2000</p> <p>Adaptación española, año 2002</p>
Autores	Adaptación al español del Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ) realizada por un grupo de trabajo constituido por el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS).
Tipos de aplicación	Individual o colectiva
Modalidades de aplicación	Autoaplicación o heteroaplicación
Área de aplicación	organizacional
Población a quien se puede aplicar	Trabajadores con puestos administrativos y operativos en diferentes rubros
Objetivo del cuestionario	Identificar y medir todas aquellas condiciones de trabajo relacionadas con la Organización del trabajo que pueden representar un riesgo para la salud.
Tipo de instrumento	Cuestionario que permite evaluar a través de 21 dimensiones la exposición a los diferentes riesgos psicosociales en el ámbito laboral.
Numero de ítems	38 ítems
Duración de la aplicación	15 a 20 minutos
Materiales	Cuestionario



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA



CUESTIONARIO PSICOSOCIAL DE COPENHAGUE (COPSOQ)

Nombre: _____ Apellido: _____

Edad: _____ Género: Femenino Masculino

Departamento: _____ Cargo: _____

INDICACIONES: A continuación, se presenta un conjunto de preguntas las cuales debe de responder encerrando en un círculo el número de la respuesta que considere más adecuada. Trate de responder lo más acertado posible, recuerde que no hay

APARTADO 1						
ELIGA UNA SOLA RESPUESTA PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:						
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS				
		Siempre	Muchas Veces	Algunas Veces	Solo alguna Vez	Nunca
1	¿Tienes que trabajar muy rápido?	4	3	2	1	0
2	¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?	4	3	2	1	0
3	¿Tienes tiempo de llevar al día tu trabajo?	4	3	2	1	0
4	¿Te cuesta olvidar los problemas del trabajo?	4	3	2	1	0
5	¿Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?	4	3	2	1	0
6	¿Tu trabajo requiere que escondas sus emociones?	4	3	2	1	0
Suma de los puntos del apartado 1						Puntos

APARTADO 2						
ELIGA UNA SOLA RESPUESTA PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:						
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS				
		Siempre	Muchas Veces	Algunas Veces	Solo Alguna Vez	Nunca
7	¿Tienes influencia sobre la cantidad de trabajo que se te asigna?	4	3	2	1	0
8	¿Se tiene en cuenta tu opinión cuando se te asignan tareas?	4	3	2	1	0
9	¿Tienes influencia sobre el orden en el que realizas las tareas?	4	3	2	1	0
10	¿Puedes decidir cuando haces un descanso?	4	3	2	1	0
11	Si tienes algún asunto personal o familiar, ¿Puedes dejar tu puesto de trabajo al menos una hora sin tener que pedir un permiso especial?	4	3	2	1	0
12	¿Tu trabajo requiere que tengas iniciativa?	4	3	2	1	0
13	¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?	4	3	2	1	0
14	¿Te sientes comprometido (a) con tu profesión?	4	3	2	1	0
15	¿Tienen sentido tus tareas?	4	3	2	1	0
16	¿Hablas con entusiasmo de tu empresa a otras personas?	4	3	2	1	0
Suma de los puntos del apartado 2						Puntos

APARTADO 3						
ELIGA UNA SOLA RESPUESTA PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:						
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS				
		Muy Preocupado	Bastante Preocupado	Algo Preocupado	Poco Preocupado	Nada Preocupado
17	¿Por lo difícil que sería conseguir otro trabajo en el caso de que te	4	3	2	1	0

	quedaras desempleado (a)?					
18	¿Por si te cambian de tareas contra tu voluntad?	4	3	2	1	0
19	¿Por si te varían el salario (que no lo actualicen, que lo bajen, que introduzcan el salario variable, etc.)?	4	3	2	1	0
20	¿Por si te cambian el horario (turnos, días de la semana, horas de entrada y salida) contra tu voluntad?	4	3	2	1	0
Suma de los puntos del apartado 3						Puntos

APARTADO 4						
ELIGA UNA SOLA RESPUESTA PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:						
Nº	PREGUNTAS	RESPUESTAS				
		Siempre	Muchas Veces	Algunas Veces	Solo alguna Vez	Nunca
21	¿Sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en tu trabajo?	4	3	2	1	0
22	¿Sabes exactamente que tareas son de tu responsabilidad?	4	3	2	1	0
23	¿En tu empresa se te informa con suficiente antelación de los cambios que pueden afectar tu futuro?	4	3	2	1	0
24	¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?	4	3	2	1	0
25	¿Recibes ayuda y/o apoyo de tus compañeros (as)?	4	3	2	1	0
26	¿Recibes ayuda y/o apoyo de tu inmediato (a) superior?	4	3	2	1	0
27	¿Tu puesto de trabajo se encuentra aislado del de tus compañeros (as)?	4	3	2	1	0
28	En el trabajo, ¿sientes que formas parte de un grupo?	4	3	2	1	0

29	¿Tus actuales jefes inmediatos planifican bien el trabajo?	4	3	2	1	0
30	¿Tus actuales jefes inmediatos se comunican bien con los trabajadores (as)?	4	3	2	1	0
Suma de los puntos del apartado 4						Puntos

APARTADO 5						
ESTE APARTADO ESTÁ DISEÑADO PARA PERSONAS TRABAJADORAS QUE CONVIVAN CON ALGUIEN (PAREJA, HIJOS, PADRES, ETC.). MARQUE CON UNA X SU RESPUESTA NOTA: SI VIVES SOLO (A), NO LO CONTESTES, PASA DIRECTAMENTE AL APARTADO 6.						
N°	PREGUNTAS					
31	¿Qué parte del trabajo familiar y doméstico haces tú?					
RESPUESTA						
Soy el (la) principal responsable y hago la mayor parte de las tareas familiares y domésticas						4
Hago aproximadamente la mitad de las tareas familiares y domésticas						3
Hago más o menos una cuarta parte de las tareas familiares y domésticas						2
Sólo hago tareas muy puntuales						1
No hago ninguna o casi ninguna de estas tareas						0
ELIGE UNA SOLA RESPUESTA PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:						
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS				
		Siempre	Muchas Veces	Algunas Veces	Solo Alguna Vez	Nunca
32	Si faltas algún día de casa, ¿las tareas domésticas que realizas se quedan sin hacer?	4	3	2	1	0
33	Cuando estás en la empresa, ¿piensas en las tareas domésticas y familiares?	4	3	2	1	0
34	¿Hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en la casa a la vez?	4	3	2	1	0
Suma de los puntos del apartado 5						Puntos

APARTADO 6						
ELIGA UNA SOLA RESPUESTA PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:						
N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS				
		Siempre	Muchas Veces	Algunas Veces	Solo alguna Vez	Nunca
35	Mis superiores me dan el reconocimiento que me merezco	4	3	2	1	0
36	En las situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario	4	3	2	1	0
37	En mi trabajo me tratan injustamente	4	3	2	1	0
38	Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, el reconocimiento que recibo en mi trabajo me parece adecuado	4	3	2	1	0
Suma de los puntos del apartado 6						Puntos

ANEXO N°3

FICHA TECNICA

Nombre	Cuestionario para la evaluación del estrés. Tercera versión
Fecha de publicación	Primera versión 1996 Segunda versión 2005 Tercera versión 2010
Autores	Primera versión: Ministerio de Trabajo y Pontificia Universidad Javeriana, Villalobos G., 1996 Segunda versión: adaptación y validación Villalobos G., 2005 Tercera versión: revalidación Pontificia Universidad Javeriana, Subcentro de Seguridad Social y Riesgos Profesionales, 2010
Tipos de aplicación	Individual o colectiva
Modalidades de aplicación	Autoaplicación o heteroaplicación
Población a quien se puede aplicar	Trabajadores de todas las ocupaciones y sectores económicos.
Objetivo del cuestionario	Identificar los síntomas fisiológicos, de comportamiento social y laboral, intelectuales y psicoemocionales del estrés.
Baremación	Baremos en centiles obtenidos de una muestra de 4521 trabajadores afiliados al Sistema General de Riesgos Profesionales pertenecientes a las seis regiones del país (Colombia) y a los cuatro grandes sectores económicos. Baremos diferenciales para dos grupos ocupacionales: Trabajadores con cargos de jefatura, profesionales o técnicos. Trabajadores con cargos de auxiliares y operarios
Tipo de instrumento	Cuestionario que recopila información subjetiva del trabajador que lo responde
Numero de ítems	31 ítems
Duración de la aplicación	7 minutos (duración promedio)
Materiales	Cuestionario para la evaluación del estrés. Tercera versión



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA



CUESTIONARIO PARA LA EVALUACION DEL ESTRES

Nombre: _____ Apellido: _____

Edad: _____ Género: Femenino Masculino

Departamento: _____ Cargo: _____

INDICACIONES: Señale con una X la casilla que indique la frecuencia con que se le han presentado los siguientes malestares en los últimos tres meses

MALESTARES	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	NUNCA
1. Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular				
2. Problemas gastrointestinales, ulcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon				
3. Problemas respiratorios				
4. Dolor de cabeza				
5. Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche				
6. Palpitaciones en el pecho o problemas cardiacos				
7. Cambios fuertes del apetito				
8. Problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez				
9. Dificultad en las relaciones familiares				
10. Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades				
11. Dificultad en las relaciones con otras personas				
12. Sensación de aislamiento y desinterés				

13. Sentimiento de sobrecarga de trabajo				
14. Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes				
15. Aumento en el número de accidentes de trabajo				
16. Sentimiento frustración de no haber hecho lo que se quería en la vida				
17. Cansancio, tedio o desgano				
18. Disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad				
19. Deseo de asistir al trabajo				
20. Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace				
21. Dificultad para tomar decisiones				
22. Deseo de cambiar de empleo				
23. Sentimiento de soledad y miedo				
24. Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos				
25. Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza				
26. Consumo de drogas para aliviar la tensión y lo nervios.				
27. Sentimientos de que “no vale nada” o “no sirve para nada”				
28. Consumo de bebidas alcohólicas, café o cigarrillo				
29. Sentimiento de que está perdiendo la razón				
30. Comportamientos rígidos, obstinación o terquedad				
31. Sensación de no poder manejar los problemas de la vida.				



ANEXO N°4

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA



CUESTIONARIO DE EVALUACION DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES PARA EL PERSONAL DE LA PANIFICADORA LA ÚNICA

Objetivo: obtener información sobre los riesgos psicosociales que pueden estar afectando al personal de la panificadora la única, con el fin de obtener un diagnóstico y en base a ellos se elaborara una propuesta de un plan estratégico de prevención de riesgo psicosocial.

DATOS GENERALES

Nombre:	Edad:	Género:	M	F
Nivel académico:	Área o departamento de trabajo:			
Cargo que desempeña:		Tiempo de laborar en la empresa:		

Indicaciones: A continuación se presentan una serie de preguntas relacionadas a los riesgos psicosociales en el trabajo. Le solicitamos marque la respuesta con la que más se identifique.

I. BURNOUT				
1. Señale uno o más de los síntomas siguientes de los cuales haya padecido en los últimos meses				
a) Dolor de cabeza	b) Dolor de cuello	c) Nerviosismo	d) Dificultad para conciliar el sueño	
e) Dolor de cuerpo en general	f) Tics en ojos y cara	g) Problemas estomacales	h) Dificultad para levantarse por las mañanas	
i) Temblores en manos y pies	j) Cansancio extremo	k) Taquicardia	l) Dificultad para realizar sus tareas diarias	
2. ¿Cómo se ha sentido emocionalmente durante el último mes?				
a) Feliz	b) Triste	c) Melancólico	d) Enojado	e) Preocupado
3. ¿Últimamente su estado de ánimo tiene que ver con el trabajo que desempeña?				
a) Siempre	b) Casi siempre	c) Algunas veces	d) Nunca	
4. Señale como se ha sentido últimamente durante su jornada de trabajo				
a) Enérgico	b) Fatigado		c) Desmotivado	

5. ¿Cómo considera que se muestra durante el desarrollo de su jornada de trabajo?			
a) Interesado	b) Poco interesado	c) Desinteresado	
6. ¿Cómo evalúa su desempeño en su trabajo?			
a) Eficiente	b) Poco eficiente	c) Necesita mejorar	
II. MOBBING Y ACOSO SEXUAL			
7. ¿Alguna vez le han encomendado trabajos innecesarios o tareas para las que Ud. no ha recibido la capacitación o preparación suficiente?			
a) Siempre	b) Casi siempre	c) Algunas veces	d) Nunca e)
8. ¿Alguna vez ha sido excluido de reuniones laborales y no se le ha informado el motivo?			
a) Siempre	b) Casi siempre	c) Algunas veces	d) Nunca e)
9. ¿Ha sentido alguna vez que se le ha asignado exceso de trabajo de tal manera que la repartición es injusta en comparación a sus compañeros?			
a) Siempre	b) Casi siempre	c) Algunas veces	d) Nunca e)
10. ¿Sus superiores alguna vez han juzgado su desempeño de manera inapropiada?			
a) Siempre	b) Casi siempre	c) Algunas veces	d) Nunca
11. ¿Señale el motivo por el que en alguna ocasión ha sufrido de agresión verbal por parte de sus compañeros o jefes?			
a) Llegada tarde	b) Mal procedimiento en sus tareas	c) Discusión entre compañeros	d) Sin razón alguna
12. ¿Señale por qué motivo considera usted que algunos de sus compañeros tienen un trato preferencial por parte del jefe por el cual mejoran su situación laboral?			
a) Interés personal	b) Puesto de trabajo lo amerita	c) Posibilidad de ascenso	d) Pretensión amorosa
13. En su lugar de trabajo se usan palabras de naturaleza sexual, como chistes o comentarios, escritas o verbales, que resulten hostiles, humillantes u ofensivas por parte de			
a) Jefes	b) Compañeros	c) Clientes	d) Vendedores e) Otros
14. ¿Ha observado en su lugar de trabajo conductas de coqueteo o insinuaciones con claras intenciones sexuales por parte de compañeros o superiores?			
a) Siempre	b) Casi siempre	c) Algunas veces	d) Nunca
15. ¿Siente que en su lugar de trabajo no puede expresar su opinión por miedo a represalias de sus compañeros o jefes?			
a) Siempre	b) Casi siempre	c) Algunas veces	d) Nunca

16. ¿Ha sentido que controlan y supervisan su trabajo de manera mal intencionado?			
a) Siempre	b) Casi siempre	c) Algunas veces	d) Nunca
17. ¿Alguna vez le han ocultado información imprescindible y necesaria para hacer su trabajo?			
a) Siempre	b) Casi siempre	c) Algunas veces	d) Nunca
III. INSEGURIDAD CONTRACTUAL			
18. ¿Se siente preocupado sin razón aparente, porque en un futuro pueda quedarse sin empleo?			
a) Siempre	b) Casi siempre	c) Algunas veces	d) Nunca
19. ¿Señale que motivos lo han hecho dudar de sus capacidades para desempeñar sus tareas y que considere que son causales de un posible despido?			
a) Poco manejo de tecnología	b) Diferencia de edades entre sus compañeros	c) Uso inadecuado de herramientas	
d) Problemas de salud	e) Cambios de jefaturas	f) Cambio de funciones	
g) Cambios de normas y políticas	h) Un comentario negativo de su persona	i) Relaciones inadecuadas con sus jefes o compañeros	
20. ¿Realiza diferentes actividades cada día que no corresponden a su puesto de trabajo que pone en riesgo su futuro en la empresa?			
a) Siempre	b) Casi siempre	c) Algunas veces	d) Nunca
21. ¿Por qué razones ha pensado en algún momento renunciar a su empleo?			
a) No se siente a gusto con las actividades que realiza	b) Mejor oferta de empleo	c) Tareas más complejas a su capacidad	
d) Falta de incentivos		e) Relaciones inadecuadas con sus compañeros y jefes	
IV. TRABAJO EMOCIONAL			
22. Señale ¿cómo suele reaccionar cuando algo le molesta de su trabajo, jefe o compañeros?			
a) Enfadado	b) deprimido	c) Indiferente	
23. ¿Señale cómo reaccionan cuando le asignan actividades nuevas o actividades que no corresponden a su puesto de trabajo?			

a) preocupado	b) molesto	c) motivado	d) Indiferente e)
24. ¿Cuándo su jefe o compañeros realizan opiniones sobre su desempeño laboral, normalmente se siente?			
a) Molesto	b) desmotivado	c) Indiferente	d) motivado e) Satisfecho
25. ¿Cómo reacciona ante un mal proceso en relación a sus funciones laborales?			
a) Enfadado	b) Preocupado	c) Deprimido	d) Desmotivado



ANEXO N°5

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA



CUESTIONARIO PARA IDENTIFICAR LAS CONSECUENCIAS DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES

DIRIGIDO A JEFES DE LA PANIFICADORA LA ÚNICA

Objetivo: identificar posibles consecuencias que generan los riesgos psicosociales sobre el funcionamiento de los empleados/as y la organización.

INDICACIONES: A continuación se presentan una serie de preguntas relacionadas a las consecuencias que los riesgos psicosociales pueden generar en el ámbito laboral.

DATOS GENERALES

Lugar y fecha de la entrevista			
Nivel académico		Área o departamento de trabajo	
Cargo que desempeña		Tiempo de laborar en la empresa	
Tiempo de desempeñar cargo actual		Número de trabajadores a su cargo	

I. RESPUESTAS A LOS ESTRESORES LABORALES

1. ¿Señale cuál de los siguientes aspectos ha evidenciado en los últimos meses en los colaboradores que tiene a su cargo?

a) Cambios frecuentes de humor	b) Bajo desempeño	c) Conflictos entre compañeros	d) Consumo de fármacos, alcohol, tabaco	e) Desconcentración
f) Mal manejo de herramientas	g) Incapacidad para tomar decisiones	h) Preocupación excesiva	i) Hipersensibilidad a las críticas	

de trabajo			
2. Señale de qué manera considera. que los cambios negativos en los empleados pueden afectar las actividades laborales de la empresa			
a) Baja producción	b) Bajo desempeño	c) Accidentes de trabajo	d) Rotación laboral
3. En los últimos tres meses sus empleados han manifestado uno o más de los siguientes síntomas, como respuesta a los estresores del trabajo. (Marque las que Ud. mas ha evidenciado)			
a) Dolor de cabeza	b) Dolor de cuello	c) Dolor de cuerpo general	d) Temblores en manos y pies
e) Tics en ojos y cara	f) Cansancio extremo	g) Nerviosismo	h) Problemas estomacales
i) Trastornos del sueño	j) Taquicardia	k) Mareos	l) Hipertensión
II. AUSENTISMO Y BAJAS LABORALES			
4. Señale el nivel de frecuencia con el que se han presentado las inasistencias de los empleados a su cargo en los últimos tres meses			
a) Alta	b) Media	c) Baja	
5. ¿Qué razón considera usted que interviene con mayor frecuencia en la inasistencia de sus empleados?			
a) Incapacidades recurrentes	b) Problemas familiares	c) Sobrecarga laboral	
d) Desmotivación		e) Dificultad de adaptación al trabajo	
6. ¿Los empleados bajo su cargo cumplen de manera eficaz con sus tareas diarias?			
a) Siempre	b) Casi siempre	c) A veces	d) Nunca
7. ¿Qué tipo de distractores ha evidenciado, que pueden interrumpir las funciones de sus colaboradores?			
a) Uso de redes sociales en horas laborales		b) Realizar tareas ajenas a la empresa (Ej. Venta de artículos por catálogo)	
c) Compañeros conversadores		d) Relaciones amorosas	
8. Señale cuáles de los siguientes motivos han sido causales de bajas laborales en los últimos 3 meses			
a) Inasistencias injustificadas	b) Bajo desempeño	c) Abandono de trabajo	
d) Conductas inadecuadas entre compañeros	e) Incumplimiento de normas y políticas	f) Consumo de sustancias tóxicas	
III. IMPUNTUALIDAD			
9. Con que frecuencia los empleados que están bajo su cargo llegan tarde a su lugar de trabajo			
a) Siempre	b) Casi siempre	c) A veces	d) Nunca
10. Sus empleados acostumbran a justificar sus llegadas tardías			
a) Siempre	b) Casi siempre	c) A veces	d) Nunca
11. Los empleados que están a su cargo finalizan sus funciones en el tiempo estipulado			

a) Siempre	b) Casi siempre	c) A veces	d) Nunca
12. Si ha observado alguna vez si uno o más de sus colaboradores se retiran antes de su horario de salida, Señale porque razón considera que se da esta situación			
a) Por rebeldía con sus jefes	b) Se sienten desmotivados	c) Falta de responsabilidad ante el trabajo	
d) Cansancio extremo	e) Dificultad para realizar sus actividades laborales	f) Intereses personales no justificados	
IV. BAJO DESEMPEÑO Y PRODUCTIVIDAD			
13. En los últimos meses considera que el rendimiento de los empleados que están bajo su cargo ha abonado satisfactoriamente para mantener una buena productividad			
a) Si	b) No	c) Necesitan mejorar	
14. ¿Cómo evaluaría la calidad del trabajo que desempeñan los empleados bajo su cargo en los últimos tres meses?			
a) Excelente	b) Muy bueno	c) Bueno	d) Regular
e) Necesitan mejorar			
15. Señale que aspectos considera que necesitan mejoría en el área o departamento en el que trabaja, para garantizar el rendimiento eficiente de sus trabajadores.			
a) Renovación de herramientas de trabajo		b) Capacitaciones innovadoras	
c) Brindar incentivos laborales		d) Promover el trabajo en equipo	
V. CUMPLIMIENTO A LAS NORMA Y REGLAMENTOS			
16. Los empleados cumplen con las respectivas normas y políticas de la empresa			
a) Siempre	b) Casi siempre	c) A veces	d) Nunca
17. ¿Señale qué tipo de conductas indebidas se toman en cuenta como causales de amonestación e incluso de despido?			
a) Consumo de alcohol/drogas	b) Disputas entre compañeros	c) Falta de respeto a jefes	
d) Tomar herramientas/materiales sin autorización		e) Uso negligente de herramientas de trabajo	
VI. ACCIDENTES DE TRABAJO			
18. Señale que situaciones han generado accidentes de trabajo en la empresa			
a) Desconcentración	b) Uso inadecuado de herramientas	c) Proceso inadecuado	
d) Poca capacitación para el desarrollo de funciones		e) Escasa o nula seguridad laboral	

19. Señale que accidentes laborales se han generado con más frecuencia en el área o departamento en el que se desempeña				
a) Quemaduras por contacto de utensilios calientes		b) Fracturas por caídas		c) Resbalones por piso mojado
d) Golpes y cortadas por manipulación de maquinaria y herramientas			e) Incendios o explosiones por manipulación de productos inflamables	
VII. RELACIONES INTERPERSONALES				
20. Como valoraría la relación laboral que mantiene con los trabajadores que están bajo su cargo				
a) Excelente	b) Muy bueno	c) bueno	d) Regular	e) Necesita mejorar
21. Como valoraría la relación laboral que los trabajadores que están bajo su cargo mantienen entre ellos				
a) Excelente	b) Muy bueno	c) Bueno	d) Regular	e) Necesita mejorar
22. Considera que las relaciones laborales buenas o malas entre los empleados, influyen significativamente en el rendimiento laboral				
a) Si		b) No		c) A veces
23. En general, señale que medidas considera que se deben tomar para garantizar el buen funcionamiento tanto de los empleados/as como de la organización.				
a) Establecer comité de seguridad ocupacional				
b) Implementar planes de prevención de riesgos				
c) Implementar plan de incentivos				
d) Implementar un plan de mejora continua sobre el desempeño				
e) Capacitaciones sobre clima laboral				

ANEXO N°6

INFORME DE VALIDACION DE INSTRUMENTOS

Para llevar a cabo la investigación denominada “Diagnóstico de los riesgos psicosociales y su incidencia en el ámbito laboral para el diseño de una propuesta de un plan estratégico de prevención dirigido al personal de la compañía industrial alimenticia S.A de C.V “Panificadora La Única”, ubicada en el área metropolitana de San Salvador” se han elaborado tres instrumentos de recolección de datos que consisten en dos guías de entrevista y una guía de observación.

- a) **Guía de entrevista estructurada:** dirigida al personal de la panificadora única, con el objetivo de evaluar la presencia de los riesgos psicosociales en el ámbito laboral. Este instrumento contiene, membrete, objetivo, datos generales, indicaciones y está conformado por 50 ítems agrupados en 4 áreas: Burnout, Mobbing-acoso sexual, inseguridad contractual y trabajo emocional.
- b) **Guía de entrevista semiestructurada:** dirigido a jefes de la panificadora única, con la finalidad de identificar las posibles consecuencias que los riesgos psicosociales en el ámbito laboral pueden generar. También está conformado por su membrete, objetivo, datos generales, e indicaciones. Contiene 35 preguntas divididas en siete áreas: respuestas a los estresores laborales, ausentismo/bajas laborales, impuntualidad, bajo desempeño/productividad, cumplimiento a las normas y reglamentos, accidentes de trabajo y relaciones interpersonales.
- c) **Guía de observación:** La guía de observación esta diseñada con dos grandes rubros que son aspectos personales del empleado que se dividen en apariencia física y lenguaje; el otro rubro se centra en aspectos laborales que se dividen en medidas de protección, espacio de trabajo y en condiciones ambientales, el investigador deberá ir marcando con una X el nivel de estado (mucho, poco o nada).

Los tres instrumentos fueron sometidos a validación en el periodo comprendido del 31 de mayo al 20 de junio de 2017 para lo cual los cinco jueces encargados fueron: Licdo. Benjamín Landaverde, Licdo. Bartolo Castellanos, Licda. Amparo Orantes, Licda. Sara Bernal y Licdo. Jaime Arriola, quienes realizaron dicho proceso mediante el uso del sistema de jueces propuesto por Lawshe (1975) el cual permite obtener la validez y confiabilidad de contenido de los ítems de cada instrumento. El sistema de evaluación utilizado por los jueces para cada ítem fue:

- Esencial
- Útil pero no esencial
- No esencial

Además, se agregó un apartado de observaciones que le permitiría a cada juez aportar sugerencias de modificación en cuanto a forma y contenido de cada ítem y del instrumento en su totalidad.

De acuerdo con Lawshe, si más de la mitad de los miembros del jurado indica que un ítem es esencial, ese ítem tiene al menos alguna validez de contenido.

Tomando en cuenta la validación realizada por los jueces, la mayoría coincidió en que el contenido de los instrumentos era adecuado pero la principal sugerencia hecha por tres de ellos fue que por lo extenso de los mismos se valorara la posibilidad de convertirlos en cuestionarios y reducir su número de ítems ya que eso facilitaría su aplicación en cuanto a tiempo y disposición de colaborar por parte de los sujetos evaluados. De esta manera se decidió reformular ítems uniendo aquellos que fuesen similares y agregándoles opciones de respuestas, además de eliminar algunos, logrando así reducir los instrumentos lo que permitirá garantizar una mejor cuantificación e interpretación de resultados

Los resultados de la validación se resumen en el siguiente cuadro:

Nombre inicial del instrumento	N° de validaciones	Ítems	Argumentos	Nombre final del instrumento
<p>Guía de entrevista dirigida al personal de la panificadora única para la evaluación de los riesgos psicosociales</p>	<p>5</p>	<p>Eliminados: 1, 3, 4, 7, 9, 10, 13, 25, 26, 27, 28, 31, 33, 34, 36, 38,40, 42, 43, 44, 45,46, 47, 48, 50</p> <p>Reformulados: 2, 8, 11, 12, 15, 19, 20, 21, 29, 35, 37, 39, 41, 49</p> <p>Aceptados: 5, 6, 14, 16, 17, 18, 22, 23, 24, 30, 32</p>	<p>Aunque los ítems eran idóneos para la recopilación de información en la investigación, se consideró eliminarlos con el fin de poder reducir el instrumento y convertirlo en cuestionario para facilitar su aplicación e interpretación de resultados</p> <p>Se funcionaron ítems similares sin perder el objetivo de los mismos, con el propósito de reducir el instrumento de evaluación.</p> <p>No se les hizo ninguna modificación, ya que los jueces los consideraron idóneos para la investigación</p>	<p>Cuestionario de evaluación de los riesgos psicosociales dirigido al personal de la panificadora única.</p>

<p>Guía de entrevista dirigida a los jefes de la panificadora única para la identificación de las consecuencias de los riesgos psicosociales</p>	<p>5</p>	<p>Eliminados: 4, 9, 14,18,19,20, 21,24, 27, 28, 32, 34</p> <p>Reformulados: 1, 5, 8, 26</p> <p>Aceptados: 2, 3, 6, 7, 10, 11, 12, 13, 15, 16, 17, 22, 23, 25, 29, 30, 31, 33, 35</p>	<p>Aunque los jueces coincidieron en que los ítems eran idóneos, se valoró eliminarlos, atendiendo la sugerencia de reducir el instrumento para facilitar su aplicación, cuantificación e interpretación.</p> <p>Se consideró que los ítems eran idóneos pero era necesario realizar modificaciones en su redacción para que la idea fuera más clara</p> <p>No se les hizo ninguna modificación, ya que los jueces los consideraron idóneos para la investigación</p>	<p>Cuestionario para identificar las consecuencias de los riesgos psicosociales, dirigido a jefes de la panificadora única</p>
--	----------	---	---	--

Guía de observación	5		Los jueces coincidieron en que la los aspectos a evaluar en la guía de observación eran idóneos para la investigación, de manera que este instrumento no sufrió ninguna modificación.	Guía de observación
---------------------	---	--	---	---------------------

A continuación, se incluyen los instrumentos iniciales que fueron sometidos a validación de contenido a partir del sistema de jueces y se agregan los instrumentos finales que fueron modificados de acuerdo a las observaciones y sugerencias realizadas.

ANEXO N° 7

DIMENSION 1				DIMENSION 2			
Sujeto	BAJO	PROMEDIO	ALTO	Sujeto	BAJO	PROMEDIO	ALTO
1			1	1	1		
2		1		2		1	
3		1		3	1		
4			1	4	1		
5			1	5	1		
6			1	6		1	
7			1	7			1
8			1	8			1
9			1	9	1		
10			1	10	1		
11		1		11	1		
12			1	12	1		
13	1			13	1		
14			1	14		1	
15			1	15	1		
16		1		16	1		
17			1	17			1
18		1		18	1		
19		1		19	1		
20	1			20		1	
21			1	21			1
22			1	22	1		
23			1	23		1	
24			1	24	1		
25			1	25	1		
26		1		26	1		
27			1	27			1
28		1		28	1		
29			1	29	1		
30		1		30	1		
31		1		31		1	
32			1	32	1		
33			1	33	1		
34		1		34		1	
35			1	35			1
36			1	36			1
37			1	37		1	
38	1			38	1		
	3	11	24		23	8	7

DIMENSION 3				DIMENSION 4			
Sujeto	BAJO	PROMEDIO	ALTO	Sujeto	BAJO	PROMEDIO	ALTO
1			1	1			1
2			1	2		1	
3			1	3	1		
4			1	4	1		
5		1		5		1	
6			1	6			1
7		1		7		1	
8	1			8	1		
9	1			9		1	
10			1	10			1
11	1			11	1		
12			1	12		1	
13		1		13	1		
14		1		14	1		
15			1	15	1		
16	1			16			1
17			1	17			1
18			1	18		1	
19		1		19	1		
20		1		20			1
21			1	21		1	
22	1			22			1
23	1			23			1
24		1		24			1
25		1		25			1
26		1		26	1		
27			1	27			1
28			1	28	1		
29			1	29	1		
30		1		30	1		
31			1	31			1
32			1	32	1		
33			1	33	1		
34		1		34		1	
35		1		35			1
36			1	36			1
37			1	37			1
38		1		38			1
	6	13	19		14	8	16

DIMENSION 5				DIMENSION 6			
Sujeto	BAJO	PROMEDIO	ALTO	Sujeto	BAJO	PROMEDIO	ALTO
1		1		1			1
2		1		2			1
3			1	3			1
4		1		4			1
5			1	5		1	
6		1		6			1
7			1	7			1
8	1			8			1
9			1	9			1
10		1		10			1
11		1		11		1	
12			1	12			1
13			1	13		1	
14	1			14			1
15	1			15		1	
16		1		16			1
17	1			17			1
18			1	18		1	
19	1			19			1
20		1		20			1
21		1		21			1
22		1		22			1
23		1		23		1	
24			1	24			1
25			1	25			1
26			1	26		1	
27			1	27			1
28		1		28			1
29		1		29		1	
30			1	30			1
31			1	31			1
32			1	32			1
33			1	33		1	
34			1	34			1
35		1		35			1
36			1	36			1
37			1	37			1
38			1	38			1
	5	14	19		0	9	29

ANEXO N°8

Sujeto	BAJO	PROMEDIO	ALTO
1		1	
2		1	
3	1		
4		1	
5		1	
6		1	
7		1	
8			1
9		1	
10	1		
11		1	
12		1	
13		1	
14		1	
15		1	
16		1	
17		1	
18		1	
19		1	
20		1	
21		1	
22		1	
23		1	
24	1		
25	1		
26		1	
27		1	
28			1
29		1	
30			1
31		1	
32			1
33		1	
34			1
35	1		
36		1	
37		1	
38		1	
	5	28	0

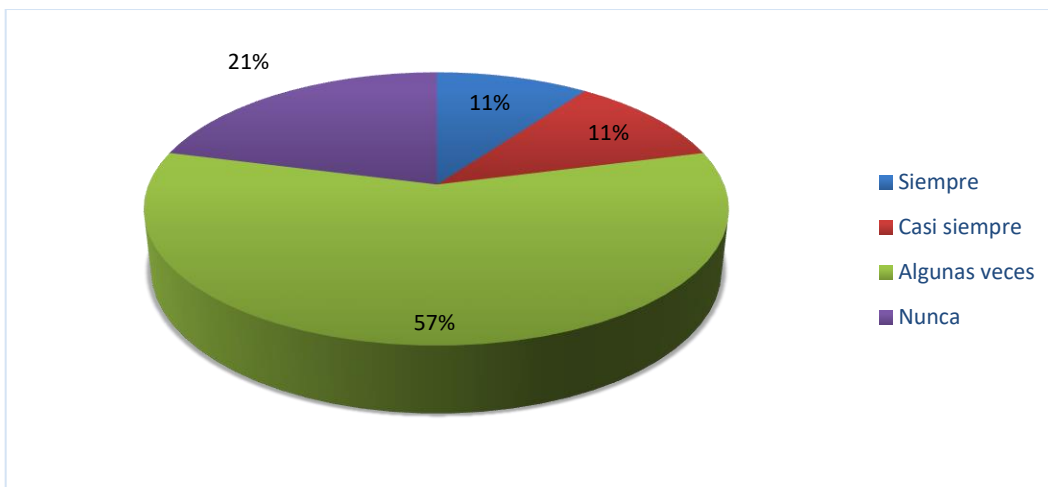
ANEXO N°9

Pregunta	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
Sujeto																									
1a	d	d	c	a	a	d	d	d	c	c	c	b	d	d	c	d	c	h	d	b	a	b	a	a	
2b	a	c	b	a	a	c	d	d	d	d	d	b	b	d	c	d	d	c	b	d	b	b	c	e	b
3b	a	d	a	a	a	d	c	c	d	d	b	b	b	b	c	d	c	h	d	b	c	c	d	a	
4a	c	c	a	a	a	c	d	d	c	c	b	c	d	c	d	c	c	i	d	e	a	c	d	a	
5d	a	a	a	a	a	d	d	c	c	c	a	b	c	d	c	c	c	i	c	b	c	c	e	a	
6a	e	c	a	a	a	d	d	c	c	d	c	b	d	d	d	d	d	d	d	b	a	c	a	b	
7d	e	c	b	a	a	c	d	d	c	d	b	e	d	d	d	d	d	b	d	b	b	a	c	d	
8b	d	c	b	b	b	c	d	c	c	c	d	b	a	d	d	d	c	h	d	a	a	b	b	b	
9a	c	d	a	a	a	d	c	c	c	c	d	b	d	d	c	d	d	h	d	b	a	c	a	b	
10b	c	c	b	b	c	c	d	c	c	c	a	b	c	c	c	c	c	b	c	a	a	a	d	a	
11a	a	d	a	a	a	d	d	d	c	c	a	b	c	d	d	d	d	h	d	b	a	c	e	a	
12b	e	c	a	a	a	c	d	b	d	d	a	e	c	c	d	d	d	e	c	b	a	d	d	b	
13a	a	c	a	a	a	c	a	c	d	d	b	b	d	c	c	d	c	i	d	e	a	d	a	b	
14b	a	a	a	a	a	c	d	c	d	c	b	b	c	d	d	d	c	h	d	b	c	c	e	b	
15e	e	c	a	a	a	a	a	a	c	a	a	e	d	d	c	d	c	a	d	e	c	d	a	b	
16a	a	a	a	a	a	d	d	d	d	c	c	e	d	d	d	d	d	b	d	d	c	c	e	b	
17b	e	d	b	a	a	d	d	c	c	d	c	b	c	c	d	c	c	f	c	d	c	c	e	b	
18a	e	c	b	a	b	d	d	c	d	d	a	b	d	d	c	c	c	d	d	d	b	c	d	b	
19e	a	b	a	a	a	d	d	d	d	c	a	e	d	d	d	d	c	i	d	b	a	c	d	d	
20a	a	b	a	a	b	d	d	d	d	a	a	e	d	d	c	d	c	i	d	b	a	c	e	d	
21b	a	d	a	a	a	c	d	c	c	c	d	b	c	d	d	d	c	h	c	c	c	d	b	c	
22b	e	c	b	a	a	c	d	d	c	c	a	b	a	a	d	d	d	b	d	b	c	d	c	d	
23e	e	a	a	a	a	c	d	c	d	c	a	b	a	a	c	a	c	b	d	c	a	a	a	b	
24a	e	b	c	a	c	c	d	c	c	c	a	b	b	b	d	d	d	i	c	d	b	a	e	b	
25a	a	c	c	a	c	b	d	c	c	c	a	a	a	d	d	b	b	a	d	d	b	c	e	b	
26a	d	c	c	a	a	c	d	d	d	c	b	e	d	d	d	d	d	b	d	d	a	b	a	a	
27a	b	c	c	a	c	d	d	c	c	a	d	c	d	d	c	d	a	a	d	d	a	a	a	d	
28a	a	c	a	a	a	c	d	d	d	d	b	e	d	d	c	c	d	d	c	b	b	c	d	d	
29a	a	c	a	a	a	d	d	c	d	c	b	b	d	c	c	c	d	i	d	d	a	c	d	b	
30b	e	c	b	a	a	c	d	d	d	d	b	e	d	d	d	d	c	b	d	b	a	a	c	b	
31h	e	d	a	a	c	d	d	d	c	c	c	b	d	c	d	d	c	b	d	d	c	d	e	d	
32h	e	c	b	a	a	d	d	c	d	c	a	b	d	c	d	d	d	e	d	b	a	b	c	b	
33a	e	c	b	b	a	d	d	c	c	c	a	b	c	c	d	d	c	d	d	b	a	b	c	b	
34a	e	c	a	a	a	d	c	c	d	c	d	b	c	c	d	d	c	d	d	b	a	a	b	b	
35a	e	c	b	a	a	d	c	c	d	c	b	b	b	c	c	d	d	b	c	d	a	b	a	a	
36a	e	d	b	a	a	d	c	c	c	a	d	b	c	d	c	d	d	d	d	d	c	c	e	b	
37a	e	b	c	a	a	c	c	c	c	b	a	a	c	c	c	c	c	h	c	b	b	b	b	a	
38a	a	c	a	a	a	c	d	d	d	d	b	e	d	d	c	c	d	d	c	b	b	c	d	d	

ANEXO N°10

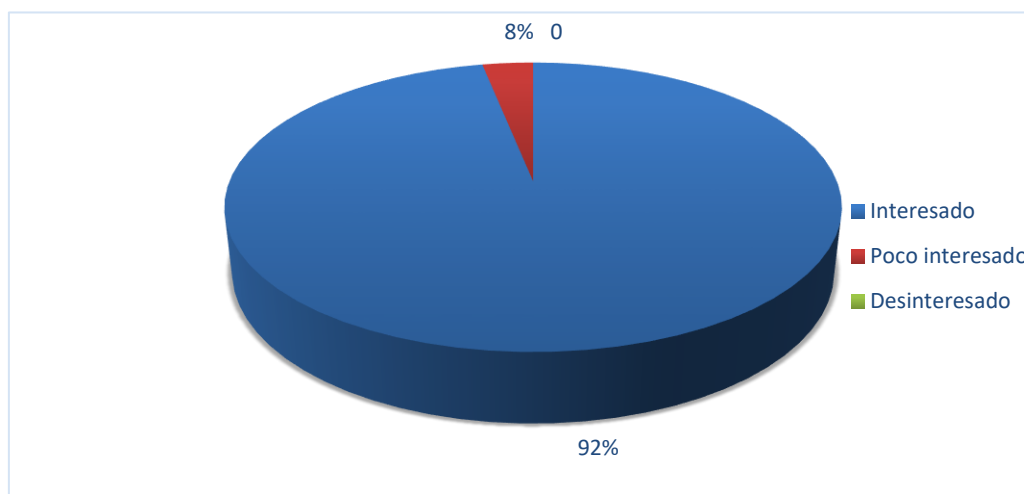
BURNOUT

Pregunta 3	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
¿Últimamente su estado de ánimo tiene que ver con el trabajo que desempeña?	Siempre	4	11%
	Casi siempre	4	11%
	Algunas veces	22	57%
	Nunca	8	21%
TOTAL		38	100%



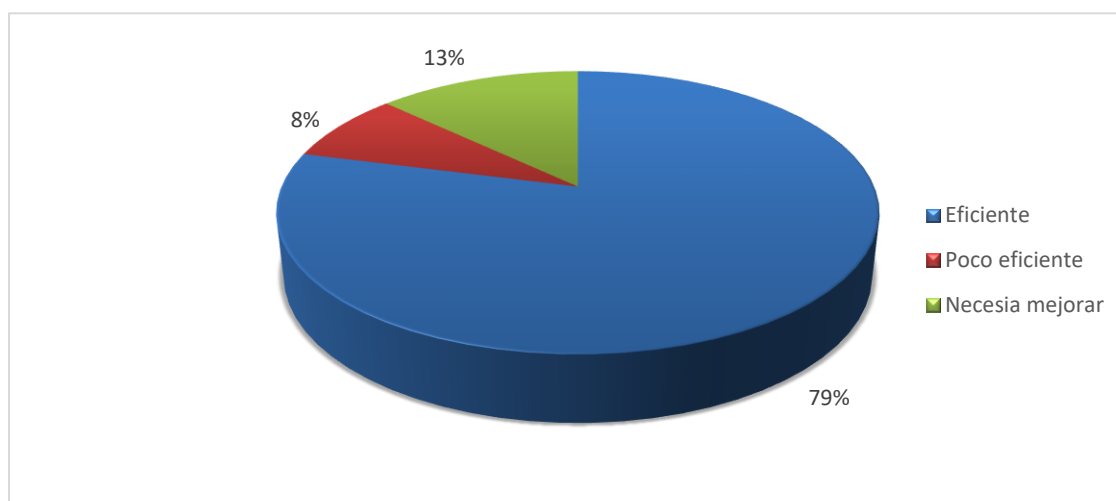
Los datos presentados reflejan que el 57% equivalente a 22 empleados de 38 que participaron contestando el cuestionario manifiestan que algunas veces su estado de ánimo tiene que ver con el trabajo que desempeñan, de 21% equivalente a 8 empleados de 38 manifiestan que su estado de ánimo no tiene que ver con el trabajo que desempeñan, el 11% equivalente a 4 empleados manifiestan que casi siempre y el 11% equivalente a 4 empleados manifiestan que siempre, probablemente se deba a diferentes factores de riesgos psicosociales.

Pregunta 5	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
¿Cómo considera que se muestra durante el desarrollo de su jornada de trabajo?	Interesado	35	92%
	Poco interesado	3	8%
	Desinteresado	0	0%
TOTAL		38	100%



Los datos presentes reflejan que el 92% equivalente a 35 empleados de 38 que participaron contestando el cuestionario de los riesgos psicosociales consideran que durante la jornada de trabajo se muestran interesados en cumplir sus funciones de acuerdo al puesto que desempeñan, el 8% equivalente a 3 empleados consideran que se muestran poco interesados, probablemente se deba a diferentes factores de riesgo psicosociales.

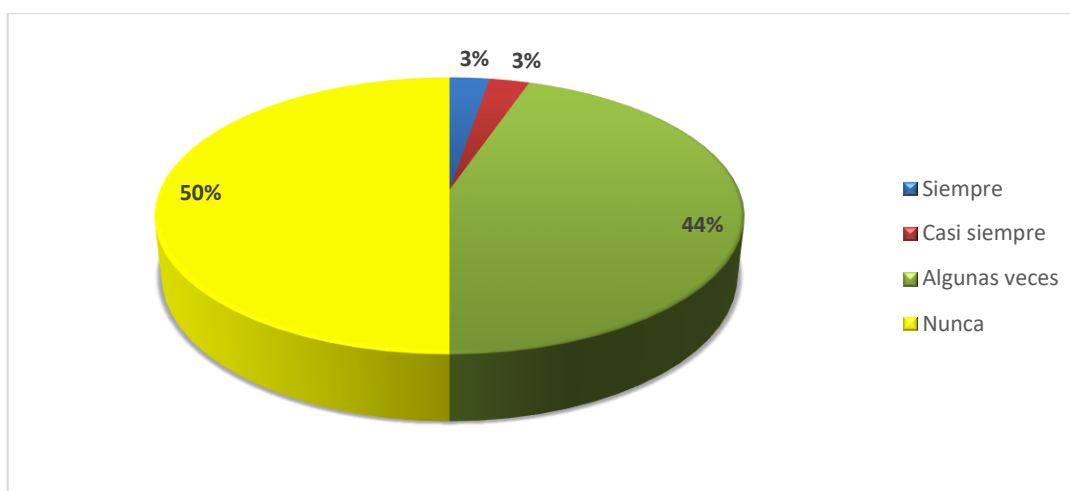
Pregunta 6	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
¿Cómo evalúa su desempeño en su trabajo?	Eficiente	30	79%
	Poco eficiente	3	8%
	Necesita mejorar	5	13%
TOTAL		38	100%



Los datos presentes reflejan que el 79% equivalente a 30 empleados de los 38 que participaron contestando el cuestionario de los riesgos psicosociales consideran que su desempeño en el trabajo es eficiente a pesar de experimentar estados de ánimo de preocupación, enfado o tristeza de sentirse fatigados, pero en el caso de 13% equivalente a 5 empleados consideran que su desempeño necesita mejorar y que el 8% equivalente a 3 empleados consideran su desempeño poco eficiente, probablemente se deba a diferentes factores de riesgo psicosociales.

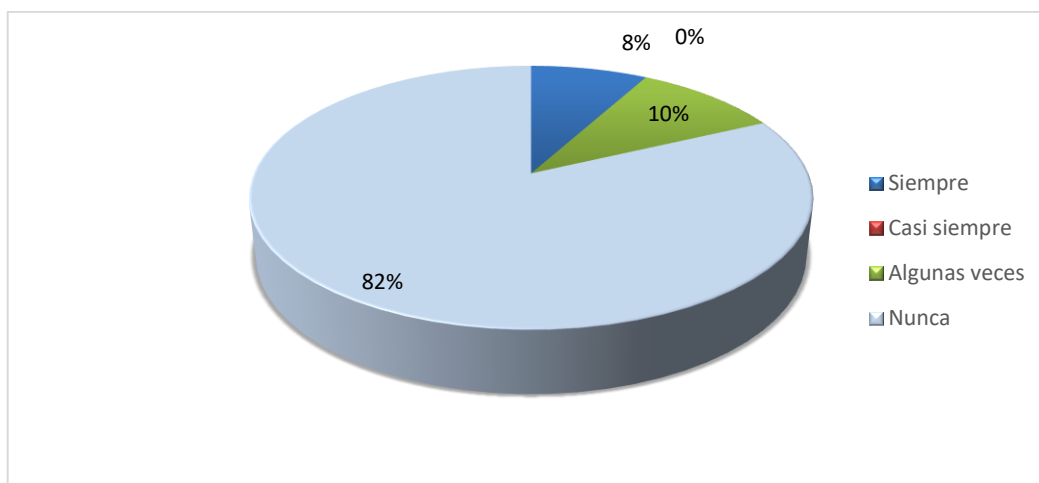
MOBBING Y ACOSO SEXUAL

Pregunta 7	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
¿Alguna vez le han encomendado trabajos innecesarios o tareas para las que Ud. no ha recibido la capacitación o preparación suficiente?	Siempre	1	3%
	Casi siempre	1	3%
	Algunas veces	17	44%
	Nunca	19	50%
	TOTAL	38	100%



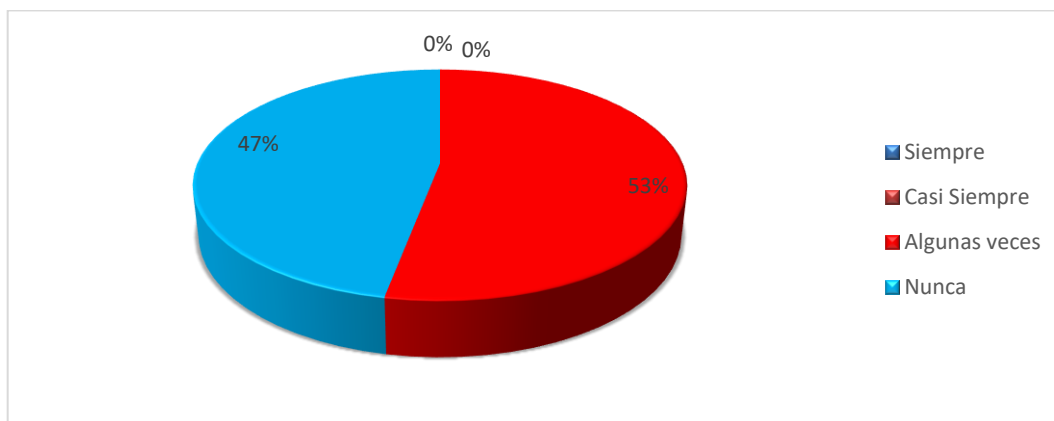
Los datos presentes reflejan que el 50% equivalente a 19 empleados de los 38 que participaron contestando el cuestionario de los riesgos psicosociales manifiestan que nunca se les ha encomendado trabajos innecesarios o tareas para las que usted no ha recibido capacitación o preparación suficiente, el 44% equivalente a 17 empleados manifiestan que en algunas veces se les ha encomendado trabajos o tareas en los que no han sido capacitados o preparados para realizarlas, el 3% equivalente a 1 manifiesta que casi siempre y el 3% equivalente a 1 manifiesta que siempre, siendo así se puede inferir que probablemente los empleados estén experimentando el Mobbing o un mal proceso de inducción para funciones diferentes a su puesto de trabajo.

Pregunta 8	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
¿Alguna vez ha sido excluido de reuniones laborales y no se le ha informado el motivo?	Siempre	3	8%
	Casi siempre	0	0%
	Algunas veces	4	10%
	Nunca	31	82%
	TOTAL	38	100%



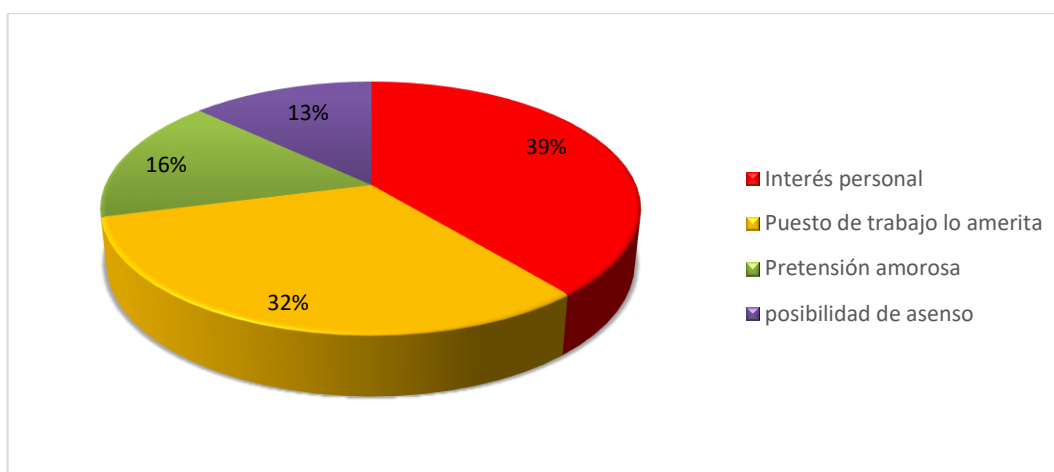
Los datos presentados reflejan que el 82% equivalente a 31 de los empleados de 38 que participaron contestando el cuestionario de los riesgos psicosociales manifiestan que nunca han sido excluidos de reuniones y no se les haya informado el motivo, el 10% equivalente a 4 empleados manifiestan que algunas veces y el 8% equivalente a 3 empleados manifiestan que son excluidos sin ser informados el motivo.

Pregunta 10	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
¿Sus superiores alguna vez han juzgado su desempeño de manera inapropiada?	Siempre	0	0%
	Casi siempre	0	0%
	Algunas veces	20	53%
	Nunca	18	47%
	TOTAL	38	100%



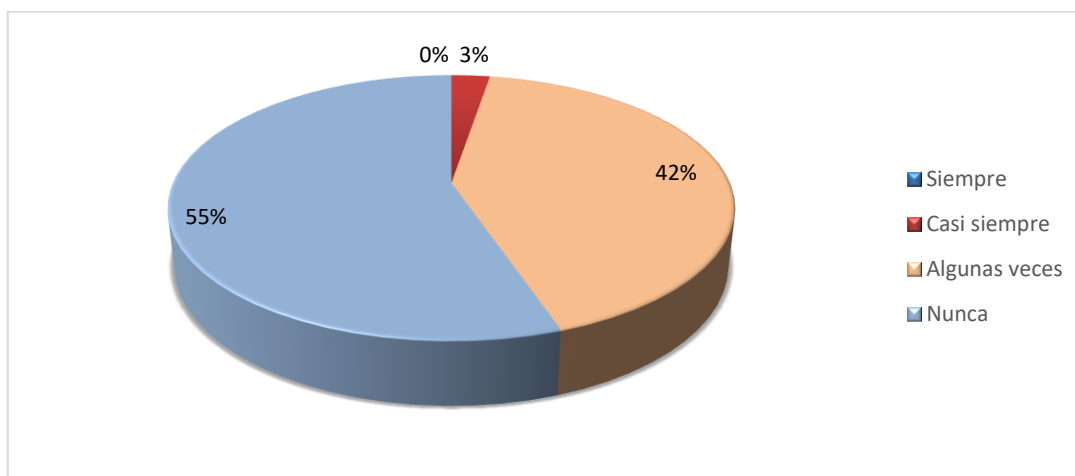
Los datos presentados reflejan que un 53% equivalente a 20 empleados de 38 que participaron contestando el cuestionario de los riesgos psicosociales manifiestan que sus superiores algunas veces han juzgado su desempeño de manera inapropiada, siendo así probablemente se encuentren o no experimentando el riesgo del Mobbing, el 47% equivalente a 18 empleados manifiestan que sus superiores nunca han juzgado su desempeño de manera inapropiada.

Pregunta 12	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
¿Señale por qué motivo considera usted que algunos de sus compañeros tienen un trato preferencial por parte del jefe por el cual mejoran su situación laboral?	Interés personal	15	39%
	Puesto de trabajo lo amerita	12	32%
	Pretensión amorosa	6	16%
	Posibilidad de ascenso	5	13%
	TOTAL	38	100%



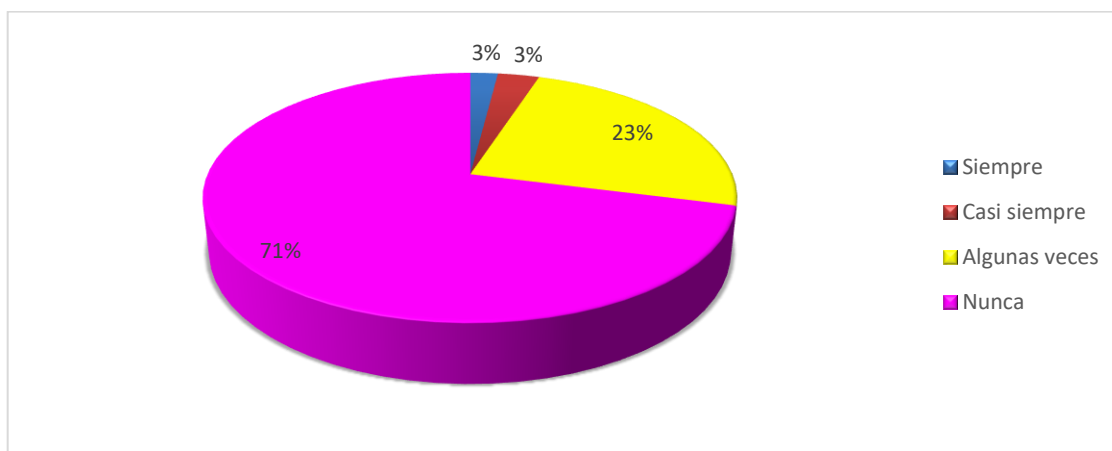
Los datos presentes reflejan que el 39% equivalente a 15 empleados de 38 que participaron contestando el cuestionario de los riesgos psicosociales manifiestan que el interés personal es uno de los motivos por el cual sus compañeros tienen un trato preferencial por parte de los jefes por el cual mejoran su situación laboral, el 32% equivalente a 12 empleados consideran que el puesto de trabajo amerita que sus compañeros tengan un trato preferencial por parte del jefe seguido por el 16% equivalente a 6 empleados consideran que es por pretensión amorosa y el 13% equivalente a 5 empleados consideran que es por posibilidades de ascenso.

Pregunta 16	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
¿Ha sentido que controlan y supervisan su trabajo de manera mal intencionado?	Siempre	0	0%
	Casi siempre	1	3%
	Algunas veces	16	42%
	Nunca	21	55%
	TOTAL	38	100%



Los datos presentes reflejan 55% equivalente a 21 empleados de 38 que participaron contestando el cuestionario de los riesgos psicosociales manifestando que nunca han sentido que controlan o supervisan su trabajo de manera mal intencionada, el 42% equivalente a 16 empleados de 38 manifiestan que algunas veces han sentido que controlan o supervisan su trabajo de manera mal intencionada, el 3% equivalente a 1 empleado considera que la situación se da casi siempre, siendo así probablemente puede o no estar sometidos al riesgo de acoso laboral por parte de compañeros o jefes.

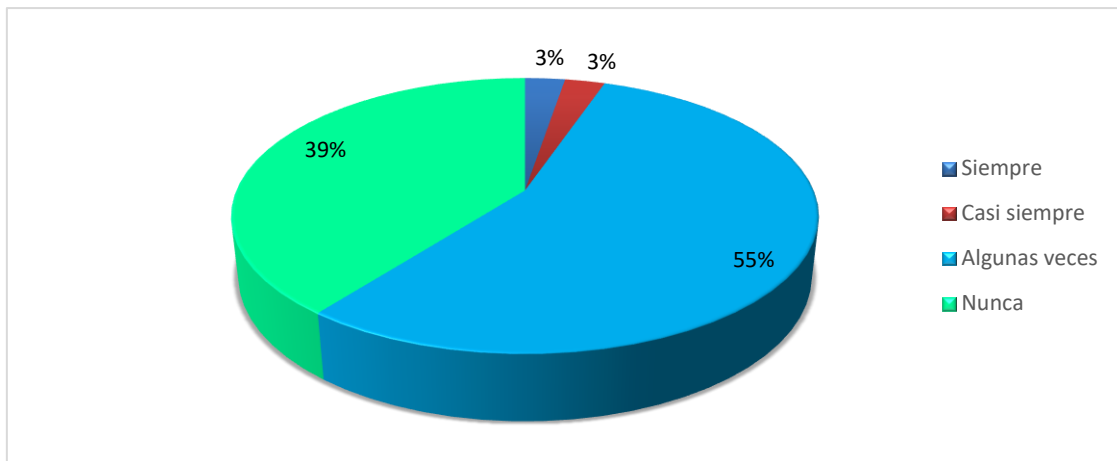
Pregunta 17	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
¿Alguna vez le han ocultado información imprescindible y necesaria para hacer su trabajo?	Siempre	1	3%
	Casi siempre	1	3%
	Algunas veces	9	23%
	Nunca	27	71%
	TOTAL	38	100%



Los datos presentados reflejan que el 71% equivalente a 27 empleados de 38 que participaron contestando el cuestionario de los riesgos psicosociales manifiestan que nunca les han ocultado información imprescindible y necesaria para hacer su trabajo, el 23% equivalente a 9 empleados manifiestan que algunas veces les han ocultado información imprescindible y necesaria para hacer su trabajo, el 3% equivalente a 1 empleado manifiesta que casi siempre, y el 3% equivalente 1 empleado manifiesta que la situación de da siempre, siendo los manifestantes negativos probablemente o no pueden estar sometidos al acoso laboral por parte de compañeros o jefes.

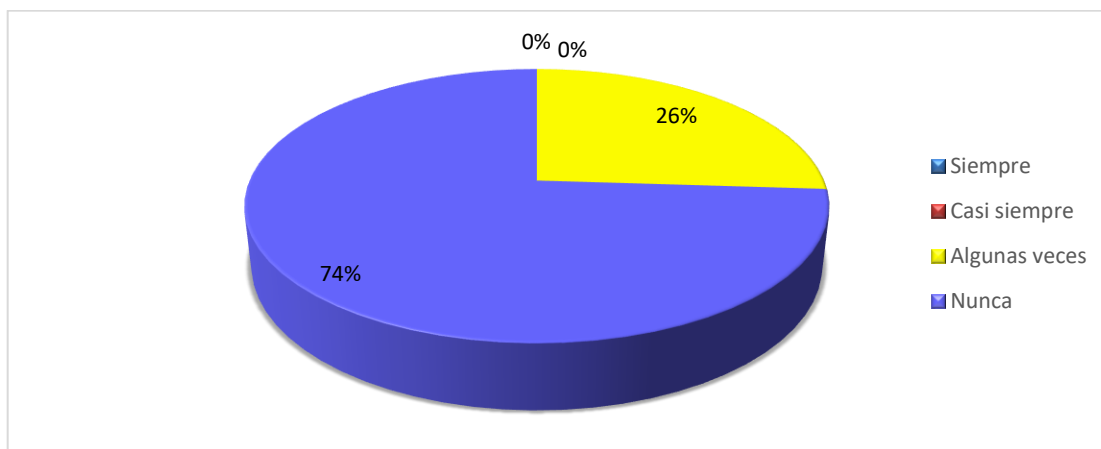
INSEGURIDAD CONTRACTUAL

Pregunta 18	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
¿Se siente preocupado sin razón aparente, porque en un futuro pueda quedarse sin empleo?	Siempre	1	3%
	Casi siempre	1	3%
	Algunas veces	21	55%
	Nunca	15	39%
	TOTAL	38	100%



Los datos presentes reflejan que el 55% equivalente a 21 empleados de 38 que participaron contestando el cuestionario de los riesgos psicosociales manifiestan que algunas veces se siente preocupados que en un futuro puedan quedarse sin empleo, el 39% equivalente a 15 empleados manifiestan no sentirse nunca preocupados porque en un futuro puedan quedarse sin empleo, el 3% equivalente a 1 empleado manifiesta sentirse preocupado casi siempre y el 3% equivalente a 1 empleado manifiesta sentirse preocupado siempre, probablemente experimenten la inseguridad en su empleo.

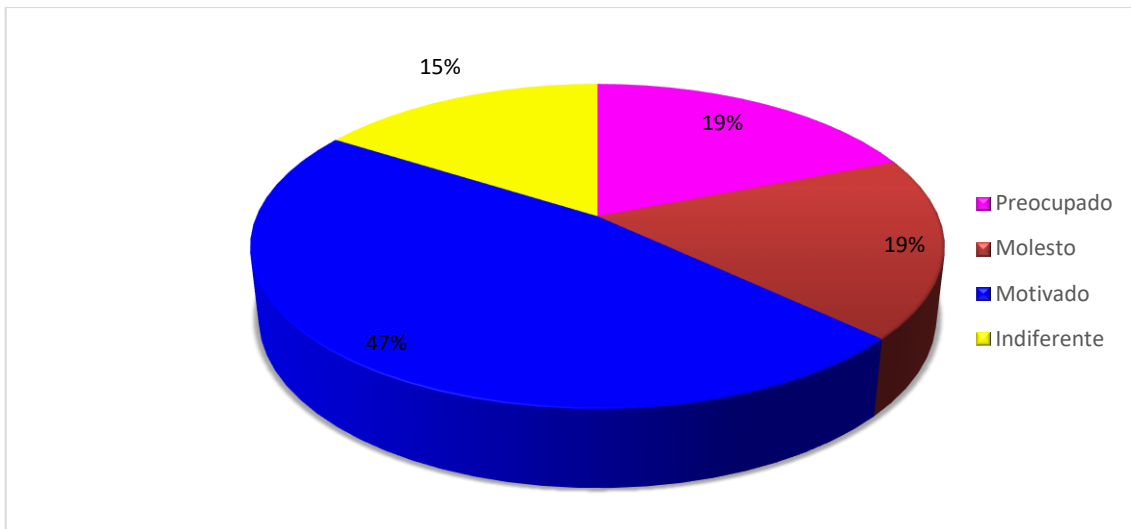
Pregunta 20	Categoría	Frecuencia	Porcentajes
¿Realiza diferentes actividades cada día que no corresponden a su puesto de trabajo que pone en riesgo su futuro en la empresa?	Siempre	0	0%
	Casi siempre	0	0%
	Algunas veces	10	26%
	Nunca	28	74%
	TOTAL	38	100%



Los datos presentados reflejan que el 74% equivalente a 28 empleados de 38 que participaron contestando el cuestionario de los riesgos psicosociales manifiestan que nunca realizan actividades que no correspondan a su puesto de trabajo que ponen en riesgo su futuro en la empresa, el 26% equivalente a 10 manifiestan que algunas veces realizan actividades diferentes a su puesto de trabajo que ponen en riesgo su futuro en la empresa experimentando un sentimiento de inseguridad laboral.

TRABAJO EMOCIONAL

Pregunta 23	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
¿Señale cómo reaccionan cuando le asignan actividades nuevas o actividades que no corresponden a su puesto de trabajo?	Preocupado	7	19%
	Molesto	7	19%
	Motivado	18	47%
	Indiferente	6	15%
	TOTAL	38	100%



Los datos presentes reflejan el 47% equivalente a 18 empleados de 38 que participaron contestando el cuestionario de los riesgos psicosociales manifestando que se sienten motivados cuando les asignan actividades nuevas o actividades que no corresponden a su puesto de trabajo, el 19% equivalente a 7 empleados manifiestan sentirse preocupados, el 19% equivalente a 7 empleados manifiestan reaccionar molestos, el 15% equivalente a 6 empleados manifiestan reaccionar de manera indiferentes, siendo así probablemente el cambio de actividades o aumento de actividades nuevas influyan en sus emociones.

Anexo N°11

Area Jefe	Respuestas a los estresores laborales	Ausentismo y bajas laborales	Impuntualidad	Bajo desempeño y productividad	Cumplimiento a las normas y reglamentos	Accidentes de trabajo	Relaciones interpersonales
Gerente general	En los últimos meses los aspectos más evidenciados en el personal han sido los conflictos entre compañeros, la incapacidad para tomar decisiones y la hipersensibilidad a las críticas, además de síntomas físicos como dolor de cuerpo en general y problemas estomacales. Siendo estas reacciones negativas se considera que pueden repercutir en un bajo desempeño laboral y en el aumento de los accidentes de	En un término medio se han presentado las inasistencias en los últimos tres meses, la principal razón ha sido las incapacidades recurrentes, aunque hasta el momento esto no ha interferido en el cumplimiento eficaz de las tareas diarias. Sin embargo los distractores mas frecuentes siempre son el uso de las redes sociales en horas laborales y las pláticas	Es poco frecuente que los empleados lleguen tarde a su puesto de trabajo y de llegar a presentarse esa situación, siempre presentan una causa justificada y cumplen regularmente con sus tareas diarias de la manera más eficaz posible.	La calidad del desempeño de los empleados a su cargo se evalúa como bueno, ya que se considera que necesitan mejorar. Para ello se deben de implementar capacitaciones innovadoras, brindar incentivos laborales y promover el trabajo en equipo.	Las conductas indebidas que son tomadas como causales de amonestación o despido son el consumo de sustancias toxicas, las disputas entre compañeros, la falta de respeto a jefes y la toma de herramientas y materiales sin autorización.	La desconcentración y un proceso inadecuado son causas de accidentes laborales como las quemaduras por contacto de utensilios calientes y los golpes y cortadas por manipulación de maquinaria y herramientas.	Las relaciones entre compañeros y jefes se evalúa como buena y se considera que las RRH inadecuadas influyen de gran manera en el rendimiento laboral, por lo que es importante abonar a la mejora de las mismas.

	trabajo.	frecuentes entre compañeros, esto puede generar bajas laborales ya que estos distractores influyen en el rendimiento de cada empleado. Otra causal de despido puede ser el consumo de sustancias tóxicas.					
Coordinador de RRHH y mantenimiento	Los aspectos más evidenciados en los últimos meses han sido los cambios de humor, los conflictos entre compañeros, la incapacidad para tomar decisiones, la desconcentración y la hipersensibilidad a las críticas, así como síntomas físicos, dolor de cabeza y cuello,	Las incapacidades recurrentes son la causa principal de ausentismo en un término medio, esto algunas veces afecta en el cumplimiento de las actividades diarias, así como el uso de las redes sociales y las pláticas entre compañeros	En pocas ocasiones los empleados llegan tarde a su lugar de trabajo y cuando lo hacen justifican su llegada tardía y esto no afecta el desarrollo de sus funciones y la finalización de estas en el tiempo estipulado. En los casos que se ha	La calidad del desempeño de los empleados a su cargo se evalúa como bueno, ya que se considera que necesitan mejorar. Para ello se deben de implementar capacitaciones innovadoras, brindar incentivos laborales y promover el trabajo en equipo.	Los empleados regularmente cumplen con las normas y políticas de la empresa y de no ser así, las causales de despido son las disputas entre compañeros, la falta de respeto a jefes y la toma de herramientas o materiales sin autorización	La desconcentración y un proceso inadecuado son causas de accidentes laborales como las quemaduras por contacto de utensilios calientes y los golpes y cortadas por manipulación de maquinaria y herramientas.	Las relaciones entre compañeros y jefes se consideran muy buenas y esto influye significativamente en el rendimiento laboral, por lo cual se deben mantener siempre adecuadas para garantizar un buen funcionamiento organizacional.

	mareos y problemas estomacales. Todos estos aspectos negativos se considera que repercuten en un bajo desempeño laboral.	en horas laborales. Este incumplimiento a las normas son causales de despido lo q provoca las bajas laborales así como el abandono de trabajo.	observado q los empleados se retiran antes de la hora estipulada, las razones son porque se sienten desmotivados, hay falta de responsabilidad ante el trabajo o intereses personales no justificados.				
Supervisor de ventas y encargado de mercadeo	En los últimos meses se han evidenciado cambios frecuentes de humor e incapacidades para tomar decisiones y síntomas físicos como dolor de cuello, cansancio extremo y nerviosismo lo que puede repercutir en un bajo desempeño laboral.	Las inasistencias en los últimos tres meses se han presentado con muy baja frecuencia y cuando han sucedido se han debido a las incapacidades recurrentes que siempre son justificadas y que no interfieren en el cumplimiento eficaz de las	En raras ocasiones los empleados llegan tarde a su lugar de trabajo y cuando esto sucede justifican su llegada tardía. Las veces en que se ha observado que estos se retiran antes de la hora estipulada se deben a intereses personales no justificados.	En los últimos meses se considera que los empleados han abonado satisfactoriamente para mantener una buena productividad y para aumentar su calidad se propone implementar capacitaciones innovadoras y promover el trabajo en equipo.	La mayor parte del tiempo los empleados cumplen con las normas y políticas y las ocasiones en que se ha amonestado a uno de ellos ha sido por el uso negligente de las herramientas de trabajo.	La desconcentración y un proceso inadecuado son causas de accidentes laborales como las quemaduras por contacto de utensilios calientes y los golpes y cortadas por manipulación de maquinaria y herramientas.	Las relaciones entre compañeros y jefes se evalúa como buena y se considera que las RRII inadecuadas influyen de gran manera en el rendimiento laboral, por lo que es importante abonar a la mejora de las mismas.

		tareas diarias.					
Gerente de ventas	En los últimos meses se ha evidenciado en los empleados la hipersensibilidad a las críticas y el cansancio extremo lo que se considera que puede repercutir en un bajo desempeño laboral.	En un término medio se han presentado las inasistencias en los últimos tres meses, la principal razón ha sido las incapacidades recurrentes, aunque hasta el momento esto no ha interferido en el cumplimiento eficaz de las tareas diarias. Sin embargo los distractores más frecuentes siempre son el uso de las redes sociales en horas laborales y las pláticas frecuentes entre compañeros, esto puede generar bajas laborales.	En raras ocasiones los empleados llegan tarde a su lugar de trabajo y cuando esto sucede justifican su llegada tardía. Las veces en que se ha observado que estos se retiran antes de la hora estipulada se deben a intereses personales no justificados.	La calidad del desempeño de los empleados a su cargo se evalúa como bueno, ya que se considera que necesitan mejorar. Para ello se deben de implementar capacitaciones innovadoras, brindar incentivos laborales y promover el trabajo en equipo.	La mayor parte del tiempo los empleados cumplen con las normas y las políticas y las ocasiones en que se ha amonestado a uno de ellos ha sido por el uso negligente de las herramientas de trabajo.	La desconcentración y un proceso inadecuado son causas de accidentes laborales como las quemaduras por contacto de utensilios calientes y los golpes y cortadas por manipulación de maquinaria y hrramientas.	Las relaciones entre compañeros y jefes se consideran muy buenas y esto influye significativamente en el rendimiento laboral, por lo cual se deben mantener siempre adecuadas para garantizar un buen funcionamiento organizacional.

