

EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN UNA COOPERATIVA

GRADO EN RELACIONES
LABORALES Y RECURSOS
HUMANOS

TUTOR: ANA MARQUÉS MARZAL
AUTOR: ANDREA MARTÍNEZ CRESPO
RL0947- TRABAJO DE FINAL DE GRADO
CURSO 2016/2017

“Si las personas perciben algo como real,

Es real en sus consecuencias”

Merton (1957).

ÍNDICE

<i>RESUMEN</i>	3
<i>ABSTRACT</i>	3
<i>PALABRAS CLAVE</i>	3
<i>KEYWORDS</i>	3
<i>INTRODUCCIÓN</i>	4
<i>MARCO TEÓRICO</i>	6
<i>METODOLOGÍA</i>	18
<i>RESULTADOS Y PROPUESTA DE MEJORA</i>	22
<i>BIBLIOGRAFÍA</i>	29
<i>ANEXO</i>	31

RESUMEN

Al final de mí formación en el grado de RRLL y RRHH, y de haberme documentado sobre los riesgos psicosociales que se están produciendo a mayor escala en la actual sociedad, he querido tratar este tema en el siguiente trabajo; el cual presenta los diferentes riesgos psicosociales y las causas que se pueden producir en el entorno laboral más concretamente en una cooperativa, ámbito del que no se suele investigar de igual manera que otras empresas, mostrando las consecuencias que se pueden producir. De esta manera, realizando un estudio de casos el objetivo de este trabajo sería el de proponer un método que pudiese detectar y evitar, si es el caso, diferentes riesgos psicosociales que puedan aparecer en la empresa.

ABSTRACT

At the end of the training in the degree of RRLL and RRHH, and having documented the psychosocial risks that are occurring on a larger scale in today's society, this is the topic that I would like to address; which presents the different psychosocial risks and the causes that can occur in the workplace more specifically in a cooperative, an area that can not be investigated in the same way as other companies, showing the consequences that can occur. In this way, carrying out a case study, the objective of this work is to propose a method that could detect and avoid, if it is the case, the different psychosocial risks that appear in the company.

PALABRAS CLAVE

Riesgos Psicosociales, Cooperativa, Organización saludable.

KEYWORDS

Psychosocial Risks, Cooperative, Healthy organization.

INTRODUCCIÓN

El proyecto presente surgió del aprendizaje del grado que estoy cursando de Relaciones Laborales y Recursos Humanos de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad Jaume I, sobre los riesgos que estaban surgiendo en el ámbito laboral y la necesidad de conocerlos para poder prevenirlos.

Como hemos podido observar durante un periodo de tiempo bastante largo, las organizaciones solo se centraban en la eficiencia económica, más en concreto en la productividad a cualquier precio, y empezaron a darse cuenta que estaban surgiendo problemas en sus trabajadores que no sabían cómo solucionarlos, así que surgió la idea de re-adaptar las organizaciones para crear un clima laboral mejor y una mejora de la calidad de vida de sus trabajadores.

Las organizaciones crecieron y sabían que tenían que realizar algunos cambios e intentar buscar nuevas propuestas de mejora, que no sería fácil pero que tenían que intentarlo para que puedan ser más saludables.

Por esto, este proyecto tiene como idea principal evaluar los riesgos que surgen en las cooperativas y elaborar un plan de mejora que contenga una serie de medidas preventivas para eliminar o controlar los riesgos que se producen. Pero no solo esta idea es la más importante sino que también quería sensibilizar a las personas que forman esta empresa para darse cuenta de que implantando una serie de mejoras y teniendo información sobre este tema se puede llegar a conseguir una organización saludable y un desarrollo psicológico positivo en sus trabajadores que les proporcionase Autoeficacia, Vitalidad, Esperanza y Resiliencia para crear una buena estructura y una madurez en la organización.

Por otra parte, lo que me llevó a elegir este tema e intentar encontrar un solución a todo lo que pasa en este tipo de organización como es una cooperativa, es en primer lugar, que conozco muy de cerca lo que pasa dentro de ellas y quería mostrar que lo que yo pensaba que podía estar surgiendo dentro de verdad, que había alguna manera de solucionarlo y de que se produjese un clima de trabajo más positivo, incluso de ayudar a una empresa de este sector desde más de cerca, aunque la identidad sea privada. En segundo lugar, que la salud laboral es lo que más me gusta de la carrera que he estudiado y quiero dedicarme a la prevención en cualquier empresa privada, y por último, quería aprender a realizar análisis de diferentes formas y plasmarlo en mi TFG.

Finalmente, he dividido este trabajo en las siguientes partes:

La primera parte, en la que encontramos la introducción explicando cómo surgió este proyecto, cuáles son objetivos principales, y la justificación del tema a tratar.

La segunda parte, el marco teórico donde se define qué son los riesgos laborales y psicosociales, cuáles son, que efectos tienen y cuáles son sus consecuencias tanto para los trabajadores como para la organización.

La tercera parte, la metodología empleada, un ESTUDIO DE CASOS, en la que se explica el cuestionario utilizado denominado F-PSICO.

La cuarta parte, los resultados obtenidos y la propuesta de mejora.

La quinta parte, y última, la bibliografía utilizada.

MARCO TEÓRICO

La importancia de los riesgos psicosociales en nuestra sociedad empezó a surgir a través de un estudio de la *Fundación Europea para las Condiciones de Trabajo* en 1991 a través de las quejas que los trabajadores realizaban por factores organizativos más que de factores físicos.

Por ello, lo primero que es necesario explicar es que son los riesgos Laborales, ya que entre los diferentes riesgos laborales se encuentra los riesgos Psicosociales. Del mismo modo, la Ley 31/1995, de Prevención de Riesgos Laborales, en su artículo 4, define Riesgo Laboral como *“la posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño derivado del trabajo. Para calificar un riesgo desde el punto de vista de su gravedad, se valoraran conjuntamente la probabilidad de que se produzca el daño y la severidad del mismo”* y especifica en su artículo 2, que tiene por objeto *“promover la seguridad y salud de los trabajadores mediante la aplicación de medidas y el desarrollo de las actividades necesarias para la prevención de riesgos derivados del trabajo”*.

Por otra parte, según la Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo (2007) los riesgos psicosociales *“son los que se derivan de la organización de trabajo y de su entorno, es decir, tanto de las relaciones sociales o personales que se desarrollan en el centro de trabajo como de las relaciones sociales externas entre el personal de la empresa y de sus usuarios, clientes o incluso con otras personas ajenas a su actividad y cuya presencia en el centro de trabajo puede ser ilegítima”*. Más específicamente, el INSHT, siguiendo a la OIT, los define como *“las condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionadas con la organización del trabajo, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que se presentan con capacidad para afectar el desarrollo del trabajo y la salud del trabajador”*.

Su colisión sobre la salud laboral de los trabajadores cada día es mayor, porque no solo se trata de daño psicológico y social, sino que también para la propia organización (Tabla 1.). Además, de que en diferentes estudios se ha observado que si estos factores se combinan (por ejemplo: de seguridad), incrementa la siniestralidad y agrava los accidentes, y de aquí surge que cada vez se produzcan más problemas relacionados con la organización en el trabajo, más en concreto accidentes de trabajo a causa de riesgos psicosociales.

Tabla 1. Consecuencias de los riesgos psicosociales en el trabajo.

Fuente: Elaboración propia a partir de Roozeboom, Houtman y Van den Bossche (2008)

PARA LOS TRABAJADORES	CONSECUENCIAS
Problemas relacionados con la salud	Salud física Salud mental Consumo de Sustancias Trastornos psicósomáticos
Actitudes ante la empresa	Satisfacción laboral Implicación laboral Conductas contraproducentes
PARA LA ORGANIZACIÓN	CONSECUENCIAS
Tiempos de trabajo	Rotación de personal Presentismo Bajas laborales Duración de las bajas
Costes económicos	Accidentes de trabajo Pérdida de materiales Rendimiento Productividad

Los riesgos Psicosociales que podemos encontrar son:

1. ESTRÉS LABORAL

El concepto de estrés se remonta a la década de 1930, cuando Hans Selye observó que todos los enfermos a quienes estudiaba, indistintamente de la enfermedad propia, presentaban síntomas comunes y generales: cansancio, pérdida de apetito, baja de peso, astenia, etc. Esto llamó mucho la atención a Selye, quién lo denominó el “Síndrome de estar Enfermo”.

Por ello, Selye (1978), diferenció entre dos tipos de estrés:

1. Estrés como estímulo: *“Estímulo potencialmente estresante que desde fuera ejerce presión física o emocional sobre la persona y le afecta negativamente de forma temporal o permanente”*
2. Estrés como reacción: *“resultado mental o somático de cualquier demanda sobre el cuerpo”*.

El estrés es la reacción psicosocial más conocida, es uno de los motivos que más bajas laborales provoca, y la principal causa del absentismo y la baja laboral.

La Comisión Europea define el estrés laboral como *“un patrón de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y de comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido del trabajo, organización del trabajo y el medio ambiente de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de respuesta y la frecuente sensación de no poder afrontarlos”*. Por otra parte, el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales (1997) a través de los documentos del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo lo define como *“la respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas”*.

El estrés laboral aparece cuando se presenta un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización.

Por eso, según Cox y Griffiths (1996) existe una serie de factores que aumentan el estrés, los cuales podemos observarlos en la tabla siguiente (Tabla 2.):

Tabla 2. Factores de estrés psicosocial.

Fuente: Elaboración propia a partir de Cox y Griffiths (1996)

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

Tello, (2011), detalla algunos efectos del estrés laboral, donde se denota la afectación a nivel físico somático y psicosocial del individuo:

Y el autor los clasifica en función de que las consecuencias sean Psicológicas, comportamentales y físicas.

a) Consecuencias psicológicas;

- Preocupación excesiva
- Incapacidad para tomar decisiones
- Sensación de confusión
- Incapacidad para concentrarse
- Dificultad para mantener la atención
- Sentimientos de falta de control
- Sensación de desorientación
- Frecuentes olvidos
- Bloqueos mentales

Las consecuencias sobre el comportamiento no se limitaría exclusivamente en el ámbito laboral sino que tendría también su reflejo sobre la conducta social y privada. Estas personas pueden estar irritables, descuidadas, parecer como irracionales, agresivas o incluso violentas.

b) Consecuencias sobre el comportamiento:

- Excesivo consumo de café, nicotina, alcohol y medicamentos
- Cambios en los hábitos alimentarios
- Falta de ejercicio físico.
- Abandono de actividades sociales
- Sensación de estar enfermo y utilización excesiva de servicios de salud

El ámbito laboral las consecuencias pueden ser:

- Ausentismo
- Bajo rendimiento cuantitativo y cualitativo
- Incremento del número de accidentes
- Conflictos interpersonales.
- Comportamientos inseguros

c) Consecuencias físicas

Las alteraciones de las funciones orgánicas más comunes en las personas expuestas a situaciones de estrés en el trabajo son problemas:

- Musculares: tensión y dolor
- Gástricos e intestinales: indigestión, vómitos, acidez, estreñimiento, úlceras, colon irritable...
- Cardiacos y vasculares: palpitaciones, arritmias y dolor en el pecho, enfermedades coronarias (infarto de miocardio), e hipertensivas
- Pulmonares y respiratorias: dificultad para respirar o respiración anormalmente rápida o profunda

Después de los efectos nombrados anteriormente, existen dos tipos de estrés laboral, que pueden producir consecuencias positivas (eustrés) o negativas (distrés), ahora es muy importante tener en cuenta que no a todos los trabajadores les afecta del mismo modo (Tello, 2011).

Por otra parte, del estrés negativo se derivan, lo que se le llamaría *“patologías por estrés laboral”*, que paso a explicar a continuación:

SÍNDROME DE BURNOUT O DESGASTE PROFESIONAL

Desde una perspectiva más psicosocial, Harrison (1978) lo conceptualiza como *“un sentimiento negativo al trabajo en sí mismo”*.

Bronfenbrenner (1979), desde un punto de vista sistémico, considera el síndrome como *“un desajuste disfuncional entre los contextos significativos de la vida cotidiana de la persona como una fórmula adaptativa, o de compromiso, no exitosa”*.

Daley (1979) lo define en relación al estrés organizacional, describiéndolo como *“una reacción de estrés relativa al trabajo que varía en naturaleza con la intensidad y duración del mismo estrés, se manifiesta en trabajadores que comienzan con daño emocional y que al final les puede llevar a una situación de abandono”*.

El Instituto Vasco de Seguridad y Salud Laborales explica que *“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”*.

También aclara que *“se diferencia del estrés como riesgo psicosocial en sus mayores efectos sobre el agotamiento emocional, más que en el físico, y su consiguiente pérdida de motivación laboral”*.

Este síndrome fue estudiado por Jackson y Maslach, quienes en 1986 lo definieron como *“un síndrome de fatiga emocional, despersonalización y de un enriquecimiento personal reducido, que puede producirse entre individuos que trabajan en contacto directo con clientes o pacientes”*.

La conceptualización del “Burnout” de Maslach (1993), Maslach y Jackson (1981, 1986), Maslach (1996, 2001) identifica tres dimensiones en el “Burnout” :

-Agotamiento o Cansancio Emocional: alude a sentimientos de agotamiento y cansancio a nivel emocional causado por presiones laborales. En este estadio, el profesional ve cómo disminuye su capacidad de entrega a los demás, tanto a nivel personal como psicológico. Se refleja con indicadores como sentirse agotado emocionalmente por el trabajo, sentirse cansado al final de la jornada, etc. Maslach (1982) la define como un *“patrón de sobrecarga emocional donde la gente se siente desgastada. Pierden energía para hacer frente a otro día”*.

-Despersonalización: se caracteriza por la aparición de sentimientos y actitudes negativas, cínicas y frías hacia las personas con las que se trabaja. Es un proceso de endurecimiento e incluso deshumanización, ya que el profesional puede llegar a considerar que las personas son merecedoras de los problemas que presentan. El desarrollo de estas actitudes o sentimientos está ligado a la experiencia de Cansancio Emocional. Algunos de sus indicadores son tratar a las personas como objetos impersonales, la preocupación por el endurecimiento emocional que se observa uno mismo, o volverse más insensible con las personas con las que se trabaja. Maslach y Pines (1977) identifican esta dimensión como *“una percepción (de los clientes) muy deshumanizada y cínica, donde son etiquetados y tratados por consiguiente de manera despectiva”*.

-Falta de Realización Personal: conlleva la tendencia a una autoevaluación negativa de la personas, apareciendo un descenso en los sentimientos de competencia, logro y éxito laboral. Esta autoevaluación negativa afecta a las habilidades de realización laboral y los profesionales se sienten infelices y descontentos tanto consigo mismo como con su labor profesional. Una disminución en los sentimientos de activación, en la consecución de cosas útiles en la profesión, o en la creencia de estar influyendo con el trabajo positivamente en la vida de los demás, son algunos de los indicadores de

esta tercera dimensión. Maslach y Jackson (1981) describen este aspecto del “Burnout” como *“la tendencia a la autoevaluación negativa, particularmente en relación con el trabajo con los clientes”*.

VIOLENCIA

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define la violencia en el trabajo como *“el uso deliberado de la fuerza física o el poder, ya sea en grado de amenaza o efectivo, contra uno mismo, otra persona o un grupo, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muertes, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones”*.

Por otra parte la Organización Internacional del Trabajo (OIT) entiende la violencia como *“cualquier tipo de comportamiento agresivo o insultante susceptible de causar un daño o molestias físicas o psicológicas a sus víctimas, ya sean estos objetivos intencionados o testigos inocentes involucrados de forma no personal o accidental en los incidentes”*.

La violencia en el trabajo recoge, por tanto, todas las conductas de violencia tanto física como psicológica que se produzcan en el entorno laboral bien entre el personal que presta sus servicios en el mismo centro o lugar de trabajo (violencia interna) como aquella que puede darse con respecto a personas que no prestan servicios en el centro de trabajo y son meros clientes o usuarios del mismo (violencia externa).

Dentro de las conductas de violencia psicológica podemos distinguir:

Acoso discriminatorio: *“toda conducta no deseada, en el lugar de trabajo, relacionada con el origen racial o étnico, la religión o las convicciones, la discapacidad, la edad, orientación sexual de una persona, que tenga como objetivo o consecuencia atentar contra su dignidad y crear un ambiente intimidatorio, humillante u ofensivo”*. (Art. 28 de la Ley 62/2003 de 30 de diciembre de Medidas Fiscales, Administrativas y del Orden Social).

Acoso sexual: *“cualquier comportamiento, verbal o físico, de naturaleza sexual que tenga el propósito o el efecto de atentar contra la dignidad de una persona, en particular cuando se crea un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo”* (Art.7.1º de la L.O. 3/2007 de 23 de marzo para la Igualdad Efectiva de Mujeres y Hombres).

Acoso Laboral o Mobbing: en la Ley Orgánica 5/2010 se define como *“la exposición a conductas de violencia psicológica intensa, dirigidas de forma reiterada y prolongada en el tiempo hacia una o más personas, por parte de otra/s que actúan frente a aquella/s desde una posición de poder –no necesariamente jerárquica sino en términos psicológicos-, con el propósito o el efecto de crear un entorno hostil o humillante que perturbe la vida laboral de la víctima”*.

ADICCIÓN AL TRABAJO

El constructo científico workaholism (adicción al trabajo) lo acuñó por primera vez Oates (1968, 1971), en un intento de definir su propia adicción por el trabajo Confessions of a workaholic. Este autor lo definió como *“la incontrolable necesidad de trabajar de forma constante que puede tener una persona, afectando a sus relaciones sociales, su felicidad y su salud”*.

La definición propuesta por Spence y Robbins (1992) es la más utilizada de la adicción al trabajo, estos autores sugieren que un adicto al trabajo es *“alguien que se siente impulsado o forzado a trabajar, no debido a las demandas o placer en el trabajo externos, sino debido a causas internas que presionan a la persona haciendo que se sienta culpable sino está trabajando”*.

Por otro lado, Scott (1997) describen tres dimensiones que caracterizan a los adictos al trabajo: (1) la tendencia a pasar tiempo en el trabajo sacrificando la vida familiar y social; (2) la tendencia a tener pensamientos obsesivos sobre el trabajo aun cuando no se esté en él, y (3) la tendencia a trabajar largas horas por encima y más allá de las expectativas de desempeño organización o de las necesidades financieras.

Por último, Robinson (1989; 1996), describe las principales señales y las consecuencias que pueden ocasionarse de la adicción al trabajo:

1. Prisa constante y estar siempre ocupado: Estas personas tienen un sentimiento constante de urgencia y la necesidad de estar implicados en varias tareas simultáneamente y de rechazar actividades no productivas.
2. Necesidad de control: La rigidez de pensamiento les lleva a planear y organizar todo con la finalidad de que sea controlable. No acostumbran a delegar el control en otras personas.
3. Perfeccionismo: El miedo a fracasar les lleva a controlar constantemente, tener un alto nivel de exigencia y una intolerancia a los errores.

4. Dificultades en las relaciones personales: No hay espacio para las relaciones interpersonales, en ocasiones consideradas como pérdida de tiempo.
5. «Embriaguez» de trabajo: Frecuentemente alternan la sobre implicación en el trabajo con episodios de reducción drástica del nivel de actividad, siendo este el resultado de un agotamiento patológico y de una falta de descanso, tanto físico como intelectual.
6. Dificultad para relajarse y divertirse: El ocio se percibe como una pérdida de tiempo.
7. Pérdidas parciales de memoria: Esto es debido al agotamiento y a la atención simultánea a muchos asuntos. Son habituales los olvidos de fechas y temas relacionados con la vida familiar y social.
8. Impaciencia e irritabilidad: El tiempo es muy importante para ellos por lo que no tienen paciencia y se irritan fácilmente si se les hace esperar o se habla de temas que no son de su interés.
9. Déficit de autoestima: Esto les lleva a la obtención de logros, que consiguen aumentar de manera transitoria los sentimientos de autovalía.
10. Inatención a las necesidades de salud: Frecuentemente padecen problemas físicos como es el caso de la hipertensión, el tabaquismo, etc. También descuidan las necesidades personales de salud como los chequeos periódicos, el sueño, etc.

TECNOESTRÉS

El concepto de tecnoestrés está directamente relacionado con los efectos psicosociales negativos del uso de las TIC.

El tecnoestrés es un término que fue acuñado por primera vez por el psicólogo norteamericano Craig Brod en 1984 en su libro *“Technostress: The Human Cost of the Computer Revolution”*. Lo viene a definir como *“una enfermedad de adaptación causada por la falta de habilidad para tratar con las nuevas tecnologías del ordenador de manera saludable”*.

Otras definiciones del tecnoestrés han venido dadas por autores como Michelle Weil y Larry Rosen en su libro *“Techno-stress: coping with Technology work, home and play”* publicado en 1997. Ellos lo definen como *“cualquier impacto negativo en las actitudes, los pensamientos, los comportamientos o la fisiología causado directa o indirectamente por la tecnología”*.

Por otra parte, existen diversos términos que se relacionan con el tecnoestrés, como son el *“Síndrome de Fatiga Informativa”*, la *“Tecnoadicción”* y la *“Tecnofobia”*.

El síndrome de la fatiga informativa es tecnoestrés derivado por los actuales requisitos de la Sociedad de la Información y que se concreta en la sobrecarga informativa cuando se utiliza Internet, y sus consecuencias en la falta de competencia para estructurar y asimilar la nueva información con la consiguiente aparición de la fatiga mental de tipo informativo. La tecnoadicción es el tecnoestrés específico debido a la incontrolable compulsión a utilizar TIC en todo momento y todo lugar, y el utilizarlas durante largos períodos de tiempo, Salanova et al. (2007) define la tecnoadicción como *“una experiencia específica de tecnoestrés debida a un uso excesivo y una incontrolable compulsión a utilizar la tecnología en todo momento y en cualquier lugar y durante largos períodos de tiempo”*. La tecnofobia es también tecnoestrés pero focalizado en la dimensión afectiva de miedo y ansiedad hacia la TIC, Mark Brosnan en su libro de 1998 titulado *“Technophobia: The Psychological impact of Information Technology”* la define como *“pensamientos negativos y ansiedad relacionada con la tecnología de la información”*.

Para finalizar, las consecuencias del tecnoestrés podrían ser divididas en 4 tipos: consecuencias fisiológicas, consecuencias emocionales/afectivas, consecuencias sociales y consecuencias académicas/ organizacionales.

Según Thomée, Eklof (2007), en cuanto a las consecuencias fisiológicas, *“los usuarios con este fenómeno pueden padecer trastornos de sueño al dedicar largas horas manejando TIC por la noche, no durmiendo así lo necesario, pueden padecer dolores de cabeza, dolores musculares”*, por otro lado, en los artículos de McEwen (2006), encontramos que la interacción con las TIC puede provocar la activación de mecanismos de estrés biológicos, aumentando hormonas del estrés como la adrenalina o el cortisol y pudiendo provocar un decremento del sistema inmune, obesidad abdominal, hipertensión crónica o aterosclerosis.

En cuanto a las consecuencias emocionales/afectivas, Coyne, Dyer (2014) a través de sus investigaciones afirma que *“la tecnoadicción puede provocar consecuencias emocionales y afectivas como depresión, agresividad, ansiedad y fobias sociales”*, y según Llorens (2011), *“la tecnoadicción puede desarrollar síntomas de burnout a largo plazo, en que el usuario experimentaría un estado general de agotamiento por el uso de la tecnología, sintiendo que no puede dar más de sí”*.

En cuanto a las consecuencias sociales, según Tsitsika (2013) *“el hecho de pasar muchas horas utilizando la tecnología reduce las actividades sociales provocando aislamiento de la persona, el usuario se vuelve más irascible empeorando la comunicación con los demás, deja de realizar actividades que antes hacía para poder dedicar tiempo a las redes sociales”*.

Por último, en cuanto a las consecuencias académicas/organizativas, *“el trabajador puede manifestar una reducción del rendimiento y desempeño en el puesto del trabajo si revisa continuamente el móvil o prefiere utilizar en exceso diversos sistemas”* (Sánchez-Carbonell et al., 2008) y *“en general, niega que pase tanto tiempo delante de las tecnologías, aunque las consecuencias vistas antes sean más que evidentes”* (Llorens et al., 2011).

METODOLOGÍA

La metodología utilizada es la denominada “Estudio de Casos”, en este caso, La organización será la Cooperativa de peluquería y estética de la Comunidad Valenciana, la cual destaca por ser la única que ha perdurado en España, cuyo objetivo es que el socio cooperativista se beneficie de un producto más barato a hora de adquirirlo para su establecimiento, actualmente cuenta con casi 8000 socios, y tiene su centro logístico en Paterna (Valencia), y debe ser auditada cada mes y cada año.

Por otra parte, como explica Yin, (1994), el Estudio de Casos consiste en examinar el objeto de estudio real, a través de diversas fuentes de información, y que parte de un protocolo de investigación previo que guía la recogida y el análisis de datos Castro, (2010).

En la conferencia que se celebró en Cambridge, en el año 1976, aparece definido como un “*término paraguas*”, con esto se referían a que dentro de este “paraguas” se recogen una serie de métodos de investigación los cuales se van a centrar en el estudio de un caso muy concreto y particular. “*El examen de un ejemplo en acción. El estudio de unos incidentes y hechos específicos y la recogida selectiva de información de carácter biográfico, de personalidad, intenciones y valores*”, Walker, (1983).

El estudio de caso debe estar previsto de una enorme rigurosidad, la cual descansa sobre el trabajo del investigador.

La definición de Yin, (1989), es una de las más aceptadas, y dice lo siguiente: “*Los casos son una investigación empírica que estudia un fenómeno contemporáneo dentro de su contexto real*”, Yin, (1989). De la definición de Yin, tenemos que resaltar los diferentes tipos de casos que podemos encontrar, es decir, pueden ser de tipo descriptivos, exploratorios, explicativos o ilustrativos.

Para la realización de este trabajo de investigación se ha utilizado el primer tipo, la investigación descriptiva, la cual intenta describir lo que sucede en un caso en particular.

Sin embargo, la metodología del estudio de casos deriva de diferentes corrientes cualitativas de investigación y, podemos añadir que proviene de tradiciones investigadoras que ven en la observación sobre el terreno, y en el análisis de situaciones particulares y concretas, la oportunidad de conseguir un conocimiento cualitativo de hechos.

Sería interesante destacar una serie de ventajas que ofrece la utilización de la herramienta “Estudio de Casos”. Por un lado, constituye un modo de avanzar, mediante otra vía más sistemática, profundizando en un proceso de investigación una vez tenemos una serie de datos. Es un método especialmente acertado en investigaciones a pequeña escala o donde el investigador es una persona solamente, en un marco donde hay que estudiar un determinado caso y cuentas con tiempo y recursos limitados. Por último, añadir, que constituye un método muy sencillo y clarificador para la investigación en cuestión.

En cuanto a las fuentes utilizadas, se ha partido de la realización de un cuestionario a diferentes integrantes de la empresa a estudiar, en concreto a 8; 6 de los cuales son trabajadores, que se ocupan de la atención cara la público, además de informar y asesorar sobre los productos y sus características, mantener el almacén bien encarado y de controlar las cajas donde se realizan los pagos de los productos; 2 encargados, que realizan los cuadrantes de los trabajadores, se encargan de la logística e organización, resolución de incidencias, atención a los socios sobre quejas o sugerencias y seguimiento de los productos; y 1 directivo, el único que toma decisiones de manera directa. Además, de haber analizado también documentación diversa, consultando su web y realizando entrevistas personales a los trabajadores y responsables.

El cuestionario utilizado en este caso se denomina F-PSICO 3.1, es una aplicación informática para evaluar los riesgos psicosociales. Su objetivo es contribuir al diagnóstico de los riesgos psicosociales presentes en una empresa o en áreas parciales de la misma, a partir de los cuestionarios de aplicación individual.

El método F-PSICO consta de 44 preguntas, alguna de ellas múltiples, de forma que el número de ítems asciende a 89. Da información sobre 9 factores:

1. TIEMPO DE TRABAJO (TT)

Hace referencia a la ordenación y estructuración temporal. Evalúa el impacto del tiempo de trabajo de los periodos de descanso que permite la actividad, de su cantidad y calidad, y del efecto del tiempo de trabajo en la vida social.

2. AUTONOMÍA (AU)

En este factor se recogen las capacidades y posibilidades individuales de trabajador para gestionar y tomar decisiones tanto sobre aspectos de la estructuración temporal de la actividad laboral como de organización del trabajo.

La autonomía la podemos dividir en dos bloques:

- Autonomía temporal: se refiere a la libertad concedida al trabajador sobre la gestión de algunos aspectos de la organización temporal de la carga de trabajo y de los descansos.

- Autonomía decisional: hace referencia al desarrollo cotidiano del trabajo, como se toma las decisiones sobre las tareas a realizar, su distribución, la resolución de incidencias y la elección de procedimientos métodos.

3. CARGA DE TRABAJO (CT)

Por carga de trabajo nos referimos a las demandas de trabajo que a las que el trabajador ha de hacer frente: y para valorarlas se utilizan las siguientes cuestiones:

- Presiones de tiempo: los tiempos asignados a las tareas, la velocidad que requiere la ejecución del trabajo y la necesidad de acelerar el ritmo de trabajo en momentos puntuales.

- Esfuerzo de atención: viene determinado por la intensidad y el esfuerzo requeridos para procesar las informaciones que se reciben en el curso de la actividad laboral y para elaborar respuestas adecuadas, como la constancia con que debe ser mantenido dicho esfuerzo.

- Cantidad y dificultad de la tarea: la cantidad de trabajo que los trabajadores deben hacer frente y resolver diariamente.

4. DEMANDAS PSICOLÓGICAS (DP)

Las demandas psicológicas se refieren a la naturaleza de las distintas exigencias a las que se ha de hacer frente en el trabajo. Tales demandas suelen ser de naturaleza cognitiva (las que se definen según el grado de movilización y de esfuerzo intelectual al que debe hacer frente el trabajador en el desempeño de sus tareas), y de naturaleza emocional (aquellas situaciones en las que el desempeño de la tarea conlleva un

esfuerzo que afecta a las emociones que el trabajador puede sentir, ocultando sus emociones a los encargados).

5. VARIEDAD/CONTENIDO (VC)

Este factor estudia en qué medida el trabajo está diseñado con tareas variadas y con sentido, se trata de un trabajo importante y goza del reconocimiento del entorno del trabajador.

6. PARTICIPACIÓN/SUPERVISIÓN (PS)

La participación explora los distintos niveles de implicación, intervención y colaboración que el trabajador mantiene con distintos aspectos de su trabajo y de la organización; y la supervisión se refiere a la valoración que el trabajador hace del nivel de control que sus superiores inmediatos ejercen sobre aspectos diversos de la ejecución del trabajo.

7. INTERÉS POR EL TRABAJADOR/COMPENSACION (ITC)

El interés por el trabajador hace referencia al grado que la empresa muestra un preocupación de carácter personal y a largo plazo por el trabajador, que facilidades proporciona para el desarrollo profesional, y si existe un equilibrio entre esfuerzo y recompensa.

8. DESEMPEÑO DE ROL (DR)

Este factor considera los problemas que pueden derivarse de la definición de los cometidos de cada puesto de trabajo. Contiene 3 aspectos fundamentales:

- La claridad de rol: definición de funciones y responsabilidades.
- El conflicto de rol: demandas contradictorias entre sí.
- La sobrecarga de rol: responsabilidades que no forman parte de las funciones del puesto de trabajo pero que se añaden a ellas.

9. RELACIONES Y APOYO SOCIAL (RAS)

Se refiere a aquellos aspectos de las condiciones de trabajo que se deriven de las relaciones que se establecen entre las personas en el entorno de trabajo.

RESULTADOS Y PROPUESTA DE MEJORA

En esta última parte de este proyecto vamos a mostrar los resultados obtenidos en el cuestionario y los factores que favorecen que se produzca unos de los riesgos psicosociales comentados anteriormente en el marco teórico. Estos resultados nos llevan a confirmar o rechazar los riesgos que pueden ocasionarse.

En primer lugar, respecto al Tiempo de trabajo, como podemos observar en la tabla 8 los resultados obtenidos no dan lugar a pensar que es un aspecto a mejorar, por lo tanto, el tiempo de trabajo parece que está bien repartido tanto en descansos como en la estructuración de tareas dentro de la empresa, y, por los resultados obtenidos, parece que favorece la compatibilidad entre vida laboral y vida personal.

En segundo lugar, respecto a la Autonomía, como podemos observar en las tablas 9,10,11 los resultados han salido elevados y moderados, sobre todo en el ámbito decisional, esto quiere decir que los trabajadores en esta empresa no tienen la suficiente libertad para tomar sus propias decisiones a la hora de realizar tareas, resolver problemas o elegir el mejor procedimiento de actuación en algunos casos.

En tercer lugar, respecto a la Participación y Supervisión, como podemos observar en la tabla 3 los resultados han salido elevados y muy elevados, por lo tanto los trabajadores no intervienen en los aspectos de su trabajo ni en la organización, además de que la supervisión de los encargados sobre ellos es bastante alta lo que lleva a demasiado control en la ejecución del trabajo.

En cuarto lugar, respecto al Desempeño de Rol, como podemos observar en la tabla 12 los resultados obtenidos han sido adecuados, eso quiere decir que en esta empresa los problemas que surgen en cada puesto de trabajo se solucionan eficazmente, más en concreto, la claridad de las funciones que cada trabajador debe realizar o la aparición de conflictos sobrecargas en el trabajo.

En quinto lugar, respecto a las Relaciones y Apoyo Social, como podemos observar en la tabla 13, los resultados han salido adecuados, por lo tanto el entorno de trabajo y de ayuda por parte de los trabajadores y encargados es positivo, lo que produce un buen ambiente de trabajo y pocos conflictos, que son fáciles de solucionar entre ellos o con protocolos de actuación.

En sexto lugar, respecto a la Variedad de Contenido, como podemos observar en la tabla 4, los resultados han salido elevados y moderados, por lo tanto el trabajo es demasiado rutinario lo que lleva a la monotonía y el aburrimiento, provocando siempre los mismos movimientos y pocas oportunidades de aprendizaje a causa de la desmotivación.

En séptimo lugar, respecto al Interés por el trabajador y Compensación, como podemos observar en la tabla 5, los resultados han salido moderados y adecuados, por lo tanto la información que se le proporciona al trabajador es buena, aunque en temas como desarrollo profesional, equilibrio entre esfuerzo y recompensa, y satisfacción con el salario se deberían implantar una serie de mejoras.

En octavo lugar, respecto a la Carga de Trabajo, como podemos observar en las tablas 16,17,18,19, los resultados han sido adecuados respecto al tiempo de trabajo, aceleración del ritmo e incluso la dificultad y cantidad de trabajo o necesidad de ayuda; pero por otra parte los resultados han sido elevados en cuanto a intensidad de atención, interrupciones o previsibilidad de las tareas, lo que genera demasiada rapidez para procesar la información y dar una respuesta sobre todo en variedad de tareas cuando no existe previsibilidad de ellas.

Por último y noveno lugar, respecto a las Demandas Psicológicas, como podemos observar en las tablas 6,7,15, tanto exigencias cognitivas como exigencias emocionales los resultados han salido moderados, por tanto esto da lugar a que en algunas situaciones se oculten emociones ante los encargados o se produzcan situaciones con impactos emocionales negativos con los compañeros o con el trato otras personas.

Una vez expuesto los resultados, voy a proponer una serie de mejoras para poder prevenir cada factor que ha salido elevado, muy elevado o moderado y que considero podría ser objeto de mejora.

El objetivo de este trabajo era intentar aportar mejoras para que la calidad de los puestos de trabajo fuese la correcta, de este modo, poder dotar a los trabajadores de más autonomía que les permita tomar decisiones por ellos mismos en cuanto a sus tareas, a distribuirse el tiempo o la elección de procedimientos que quieren realizar. Se debería confiar más en ellos aumentando su confianza, deberían ser informados de cualquier cambio que se pueda producir en diferentes situaciones, por eso los trabajadores serán conscientes de todo y aunque cometan errores aprenderán de ellos. Habría que programar reuniones mensuales por grupos que mejorarían tanto la

comunicación como las relaciones entre ellos y podrían encontrar diferentes maneras de hacer las tareas y alternativas a los procedimientos que de normal realizaban.

Por otra parte, unos de los factores negativos que más está afectado en esta cooperativa es la supervisión o participación, según los resultados obtenidos del estudio se está ejerciendo demasiado control, y los trabajadores están dejando de implicarse y de colaborar con la organización, aparte de que no tienen ninguna participación sobre ningún aspecto. La propuesta de mejora para este aspecto sería la siguiente: en un primer lugar, poner un líder, o en su defecto ofrecer formación en este aspecto a la persona adecuada, que supiese técnicas de comunicación para fijar una manera de organización más innovadora y a la hora de participar en temas de la empresa usar “certezas científicas” para que no haya ninguna posibilidad de conflicto con la subjetividad de los trabajadores. En segundo lugar, hacer que entre todos se pueda conseguir un consenso, por ejemplo a la hora de elegir el uniforme u organizarse entre los trabajadores los horarios para ver cuales les va mejor.

Tabla 3. Participación y Supervisión.

Fuente: Elaboración propia.

SUJETOS	MANDOS	11a	11b	11c	11d	11e	11f	11g	12a	12b	12c	12d	PART/SUPER
1	0	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	34
2	0	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	36
3	0	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	39
4	0	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	35
5	0	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	40
6	0	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	34
7	1	3	2	3	4	4	4	4	1	1	1	1	28

PUNT.MÁX	44	37,4	MUY ELEVADO	2	20,00 %
		33	ELEVADO	4	40,00 %
		28,6	MODERADO	0	0,00 %
			ADECUADO	1	10,00 %
			TOTAL	70,00 %	

Por otro lado, la poca variación de contenido en las tareas está llevando a los trabajadores a desmotivarse, a estar más irritable y a cansarse más con su trabajo, pero en esta empresa hay que tener en cuenta que no hay mucha diversidad de tareas por lo tanto cambiarlas es un poco difícil, pero si podrían adaptarlas para todos o hacer

turnos rotativos cada semana Se podrían probar actividades extraoficiales dentro de las horas de trabajo, dar un día libre cada dos semanas para descansar.

Tabla 4. Variedad y contenido del trabajo.

Fuente: Elaboración Propia.

SUJETOS	MANDOS	37	38I	39	40aI	40bI	40cI	40dI	VAR.CONTENIDO
1	0	1	1	3	2	4	4	4	19
2	0	1	3	2	2	4	3	3	18
3	0	2	4	2	1	4	3	4	20
4	0	4	3	3	1	2	4	4	21
5	0	1	4	3	4	2	2	4	20
6	0	2	4	2	2	2	3	3	18
7	1	1	3	2	2	1	1	4	14

PUNT.MÁX	28	23,8	MUY ELEVADO	0	0,00 %
		21	ELEVADO	1	10,00 %
		18,2	MODERADO	4	40,00 %
			ADECUADO	2	20,00 %
			TOTAL	70,00 %	

También, un factor que no se está desarrollando adecuadamente es el interés o compensación por el trabajador. Los trabajadores no ven su esfuerzo recompensado por ningún lado ni están satisfechos con su salario, creo que se debería implantar un sistema de aumento de salario por ventas o más oportunidades para hacer horas extras quien quisiese; deberían aumentar el compromiso dándole nuevas responsabilidades para que se sintieran reconocidos y más opciones de formarse ya que se sentirán más implicados y con más ganas de sumar en la organización; Otras actividades que podrían mejorar la comunicación interna y la relación entre trabajadores podrían ser los retiros. Está comprobado ya por empresas de prestigio que una vez al año se puede realizar una convivencia entre los miembros de la empresa y mejorar tanto la comunicación como la confianza, esto también ayudará a mejorar las demandas psicológicas emocionales, para evitar que los trabajadores no oculten sus emociones a sus directivos Que tuviesen la libertad de mostrar sus pensamientos, sentimientos u emociones, pero para eso habrá que fomentar la seguridad en ellos mismo y con los demás integrantes, por eso se deberían también realizar ejercicios de empatía para que todos se pusiesen en el lugar de otros y así

comprender lo que el otro puede sentir. Rogers (2009) “propone que las actitudes de empatía, consideración positiva, apoyo incondicional y congruencia son las “condiciones necesarias y suficientes” para que la persona sea consciente de su propia valía y la de los otros”.

Tabla 5. Interés o compensación por el trabajador.

Fuente: Elaboración propia.

SUJETOS	MANDOS	41	42	43	44	13a	13b	13c	13d	INT.COMPENSACIÓN
1	0	1	2	2	2	3	3	3	3	19
2	0	1	2	2	1	3	3	3	3	18
3	0	4	3	3	3	2	1	2	1	19
4	0	4	2	3	4	1	1	1	1	13
5	0	4	2	2	2	2	2	2	2	14
6	0	4	2	3	2	3	1	1	1	13
7	1	3	3	3	2	2	1	1	2	14

PUNT.MÁX 28	23,8	MUY ELEVADO	0	0,00 %
	21	ELEVADO	0	0,00 %
	18,2	MODERADO	2	20,00 %
		ADECUADO	5	50,00 %
		TOTAL	7	70,00 %

Tabla 6. Demandas Psicológicas.

Fuente: Elaboración Propia.

SUJETOS	MANDOS	33aI	33bI	33cI	33dI	33eI	33fI	34aI	34bI	34cI	34dI	35I	36I	DEMANDAS
1	0	4	4	1	2	4	1	1	3	1	1	1	4	27
2	0	4	2	1	3	2	4	2	1	1	1	1	1	23
3	0	2	2	2	3	1	4	3	3	2	5	2	4	33
4	0	4	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	7
5	0	2	2	0	3	2	4	2	2	2	4	2	2	27
6	0	3	3	2	4	2	4	2	5	2	3	3	3	36
7	1	3	3	3	3	3	4	2	2	2	4	2	4	35

PUNT.MÁX 48	40,8	MUY ELEVADO	0	0,00 %
	36	ELEVADO	1	10,00 %
	31,2	MODERADO	2	20,00 %
		ADECUADO	4	40,00 %
		TOTAL	7	70,00 %

Tabla 7. Demandas Psicológicas Emocionales.

Fuente: Elaboración Propia.

SUJETOS	MANDOS	33fi	34aI	34bI	34cI	34dI	35I	36I	D.EMOCIONALES
1	0	1	1	3	1	1	1	4	12
2	0	4	2	1	1	1	1	1	11
3	0	4	3	3	2	5	2	4	23
4	0	0	1	0	0	0	1	1	3
5	0	4	2	2	2	4	2	2	18
6	0	4	2	5	2	3	3	3	22
7	1	4	2	2	2	4	2	4	20

PUNT.MÁX	28	23,8	MUY ELEVADO	0	0%
		21	ELEVADO	2	20%
		18,2	MODERADO	1	10%
			ADECUADO	4	40%
			TOTAL	7	70%

A continuación, después de haber realizado este cuestionario y de diferentes entrevistas con los encargados, se observa que los trabajadores, y los encargados no saben muy bien que qué actividades tienen dentro de la empresa, tanto el jefe de tienda como el jefe de personal hacen las mismas tareas, y aunque tienen sus actividades definidas no las cumplen de manera organizada. Otro inconveniente que se observa es que ellos no pueden tomar ninguna decisión a no ser que sean cosas del día a día y eso hace que todo se retrase más o que pierdan autoridad, un ejemplo sería que cuando un trabajador ha provocado diferentes conflictos, no ha acudido a su trabajo o no ha llegado a su hora correcta u otras situaciones, y el encargado de personal quiere despedir, él no toma la decisión, sino los directivos, él solo se encarga de los cuadrantes de personal o incidencias que surgen en la tienda, la decisiones no las toman ellos directamente, sino todo se comunica a los directivos mediante reuniones y toman las decisiones directas, ellos hacen de intermediarios. Por ello, creo que se deberían de definir mejor las acciones de cada uno, y que controlasen el apoyo mutuo que se dan entre el encargado de personal y el encargado de tienda para así dividirse la faena y no ir tan agobiados, de manera que así afectaría también positivamente a la organización sobre todo a los empleados que sabrían a quién acudir en diferentes situaciones; y por parte de la empresa dar más autonomía a sus encargados y dotarlos de responsabilidades además de formarlos para que por ellos mismos pudiesen tomar decisiones sin tener que acudir a los directivos.

Por último, hay que tener en consideración que para que surja un riesgo psicosocial se deben de dar todos estos factores en niveles muy elevados o elevados. Aunque en algún factor de los anteriores, los resultados han salido elevados o moderados se ha propuesto una alternativa para evitar que se llegue a producir un nivel muy elevado. Por lo tanto, factores como la supervisión, participación o autonomía decisional podrían provocar que apareciese Burnout, puesto que el control que está recayendo sobre los trabajadores y la poca autonomía, indica que puede existir una falta de realización o despersonalización (Maslach, 2001), debido a un agotamiento emocional, lo que genera estrés psicológico y pérdida de motivación laboral (El Instituto Vasco de Seguridad y Salud Laborales, 2010).

BIBLIOGRAFÍA

1. Salanova Soria, Marisa. (2003). «*Trabajando con tecnologías y afrontando el tecnoestrés: el rol de las creencias de eficacia*». *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones* 19. Recuperado de <http://www.redalyc.org/resumen.oa?id=231318057001>.
2. María José Serrano Fernández, M. (2014). «*Pasión y adicción al trabajo: una investigación psicométrica y predictiva*». Tarragona: Universitat Rovira i Virgili. Recuperado de <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/284044/Tesi%20MARIA%20J%20SERRANO%20FERNANDEZ.pdf?sequence=1>
3. Gil Ibáñez, A. (2015). «*Tecnoadicción: una revisión teórica desde la Psicología*» (1st ed.). Universidad Jaume I: pdf. Recuperado de http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/137398/TFG_2014_gilA.pdf?sequence=1
4. Moncada, S. «*Conferencia: Trabajo Repetitivo y Estrés*». Recuperado el 15 de Mayo del 2018, de <http://www6.reluita.org/old/home/ler/articulos/trabajo%20repetitivo%20y%20estres.htm>
5. Tello Touma, A. (2011). «*Efectos asociados a la presencia de estrés laboral en trabajadores de atención pre-hospitalaria que se desempeñan en la cruz roja ecuatoriana*». Quito: Universidad Politécnica Salesiana. Recuperado de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1333/12/UPS-QT00283.pdf>
6. «Tipos de estrés laboral». s. f. Recuperado el 15 de mayo de 2018, de <http://www.estreslaboral.info/tipos-de-estres-laboral.html>
7. Montejo Morín, E. (2014). «*El síndrome del Burnout en el profesorado de la ESO*». Madrid: Universidad Complutense de Madrid. Recuperado de <http://eprints.ucm.es/28333/1/T35729.pdf>

8. Moreno Jiménez, B. «*Olvido y recuperación de los factores psicosociales en la salud laboral*». Madrid: Archivos de prevención de Riesgos laborales ,3(1), 3-4 (Editorial). Recuperado de http://www.uam.es/gruposinv/esalud/Articulos/Salud%20Laboral/olvido_recuperac.pdf

9. Moreno Jiménez, B., & Báez León, C. (2010). «*Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*». Madrid: pdf. Recuperado de <http://www.insht.es/InshtWeb/contenidos/documentacion/publicaciones%20profesionales/factores%20riesgos%20psico.pdf>

10. Gómez Etxebarria, M., Calvo Del Río, R., De Andrés Barruso., R., Alastruey Anza, J., Serrano Sanz, F., & Ayarza Garcia, I. (2014). «Guía de prevención de riesgos psicosociales». Bizkaia: pdf. Recuperado de http://www.osalan.euskadi.eus/libro/guia-de-prevencion-de-riesgos-psicosociales-dirigida-al-delegado-o-delegada-de-prevencion/s94-osa9999/es/adjuntos/guia_riesgos_psicosociales_para_delegados_y_delegadas.pdf

ANEXO

Tabla 8. Tiempo de Trabajo.

Fuente: Elaboración Propia.

SUJETOS	MANDOS	1I	2I	5	6	TIEMP.TRABAJO
1	0	1	1	4	3	9
2	0	1	1	1	1	4
3	0	1	1	1	2	5
4	0	1	1	0	2	4
5	0	1	1	1	1	4
6	0	1	1	1	1	4
7	1	1	1	1	1	4

PUNT.MÁX	16	13,6	MUY ELEVADO	0	0,00 %
		12	ELEVADO	0	0,00 %
		10,4	MODERADO	0	0,00 %
			ADECUADO	7	70,00 %
			TOTAL %		70%

Tabla 9. Autonomía.

Fuente: Elaboración Propia.

SUJETOS	MANDOS	3	7	8	9	10a	10b	10c	10d	10e	10f	10g	AUTONOMÍA
1	0	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	36
2	0	1	1	3	3	3	3	3	3	4	3	4	31
3	0	2	2	2	3	4	3	4	3	3	3	4	33
4	0	1	1	3	2	4	4	4	4	4	4	4	35
5	0	2	1	4	2	3	3	4	4	4	4	4	35
6	0	1	2	4	3	3	3	4	3	3	1	3	30
7	1	3		3	1	1	1	1	1	1	1	1	18

PUNT.MÁX	44	37,4	MUY ELEVADO	0	0,00 %
		33	ELEVADO	4	40,00 %
		28,6	MODERADO	2	20,00 %
			ADECUADO	1	10,00 %
			TOTAL		70,00 %

Tabla 10. Autonomía Temporal.

Fuente: Elaboración Propia.

SUJETOS	MANDOS	3	7	8	9	AU TEMPORAL
1	0	3	4	3	4	14
2	0	1	1	3	3	8
3	0	2	2	2	3	9
4	0	1	1	3	2	7
5	0	2	1	4	2	9
6	0	1	2	4	3	10
7	1	3	1	3	4	11

PUNT.MÁX	16	13,6	MUY ELEVADO	1	10%
		12	ELEVADO	0	0%
		10,4	MODERADO	1	10%
			ADECUADO	5	50%
			TOTAL	70	70 %

Tabla 11. Autonomía Decisional.

Fuente: Elaboración Propia.

SUJETOS	MANDOS	10a	10b	10c	10d	10e	10f	10g	AU DECISIONAL
1	0	3	3	3	4	3	3	3	22
2	0	3	3	3	3	4	3	4	23
3	0	4	3	4	3	3	3	4	24
4	0	4	4	4	4	4	4	4	28
5	0	3	3	4	4	4	4	4	26
6	0	3	3	4	3	3	1	3	20
7	1	1	1	1	1	1	1	1	7

PUNT.MÁX	16	13,6	MUY ELEVADO	6	60%
		12	ELEVADO	0	0%
		10,4	MODERADO	0	0%
			ADECUADO	1	10%
			TOTAL	70	70 %

Tabla 12. Desempeño del Rol.

Fuente: Elaboración Propia.

SUJETOS	MANDOS	14a	14b	14c	14d	14e	14f	15aI	15bI	15cI	15dI	15eI	DESEMPEÑO DE ROL
1	0	3	1	2	2	2	2	3	1	1	1	1	19
2	0	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	15
3	0	2	2	2	2	2	3	1	1	2	2	1	20
4	0	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	17
5	0	2	2	2	3	3	2	1	1	1	1	1	19
6	0	2	2	3	3	3	3	1	2	1	2	1	23
7	1	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	26

PUNT.MÁX 44	37,4	MUY ELEVADO	0	0%
	33	ELEVADO	0	0%
	28,6	MODERADO	0	0%
		ADECUADO	7	70%
		TOTAL	70	70 %

Tabla 13. Relaciones y Apoyo Social.

Fuente: Elaboración Propia.

SUJETOS	MANDOS	16a	16b	16c	16d	17	18a	18b	18c	18d	19	20I	APOYO SOCIAL
1	0	4	1	1	1	1	1	4	4	4	4	1	26
2	0	1	1	1	1	1	1	4	4	4	3	1	22
3	0	3	1	3	0	2	1	4	1	4	1	1	21
4	0	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	1	26
5	0	1	1	1	4	1	4	4	4	4	2	1	27
6	0	2	2	4	4	1	2	1	1	4	2	3	26
7	1	2	3	1	0	1	1	4	4	4	1	1	22

PUNT.MÁX 44	37,4	MUY ELEVADO	0	0%
	33	ELEVADO	0	0%
	28,6	MODERADO	0	0%
		ADECUADO	7	70%
		TOTAL:	70	70 %

Tabla 14. Demandas Psicológicas.

Fuente: Elaboración Propia.

SUJETOS	MANDOS	33aI	33bI	33cI	33dI	33eI	33fI	34aI	34bI	34cI	34dI	35I	36I	DEMANDAS
1	0	4	4	1	2	4	1	1	3	1	1	1	4	27
2	0	4	2	1	3	2	4	2	1	1	1	1	1	23
3	0	2	2	2	3	1	4	3	3	2	5	2	4	33
4	0	4	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	7
5	0	2	2	0	3	2	4	2	2	2	4	2	2	27
6	0	3	3	2	4	2	4	2	5	2	3	3	3	36
7	1	3	3	3	3	3	4	2	2	2	4	2	4	35

PUNT.MÁX 48	40,8	MUY ELEVADO	0	0,00 %
	36	ELEVADO	1	10,00 %
	31,2	MODERADO	2	20,00 %
		ADECUADO	4	40,00 %
		TOTAL	70	70,00 %

Tabla 15. Demandas Psicológicas cognitivas.

Fuente: Elaboración Propia.

SUJETOS	MANDOS	33aI	33bI	33cI	33dI	33eI	D.COGNITIVAS
1	0	4	4	1	2	4	15
2	0	4	2	1	3	2	12
3	0	2	2	2	3	1	10
4	0	4	0	0	0	0	4
5	0	2	2	0	3	2	9
6	0	3	3	2	4	2	14
7	1	3	3	3	3	3	15

PUNT.MÁX 20	17	MUY ELEVADO	0	0%
	15	ELEVADO	2	20%
	13	MODERADO	1	10%
		ADECUADO	4	40%
		TOTAL	70	70 %

Tabla 16. Carga de Trabajo.

Fuente: Elaboración Propia.

SUJETOS	MANDOS	21I	22I	23	24I	25I	26I	27I	28I	29I	30I	31I	32I	4I	CARGA DE TRABAJO
1	0	1	1	2	4	4	4	2	1	1	1	1	1	1	24
2	0	1	3	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	20
3	0	3	3	1	3	3	2	2	1	1	2	2	3	1	27
4	0	4	4	3	3	4	3	2	1	1	2	1	1	1	30
5	0	3	3	1	3	3	2	2	1	2	1	1	2	2	26
6	0	3	3	2	3	3	2	2	1	1	2	1	4	2	29
7	1	2	3	1	2	2	2	3	1	2	2	2	2	1	25

PUNT.MÁX	52	44,2	MUY ELEVADO	0	0,00 %
		39	ELEVADO	0	0,00 %
		33,8	MODERADO	0	0,00 %
			ADECUADO	7	70,00 %
			TOTAL	7	70,00 %

Tabla 17. Presiones de Tiempo.

Fuente: Elaboración Propia.

SUJETOS	MANDOS	23	24I	25I	PRE.TIEMPO
1	0	2	4	4	10
2	0	1	1	2	4
3	0	1	3	3	7
4	0	3	3	4	10
5	0	1	3	3	7
6	0	2	3	3	8
7	1	1	2	2	5

PUNT.MÁX	12	10,2	MUY ELEVADO	0	0%
		9	ELEVADO	2	20%
		7,8	MODERADO	1	10%
			ADECUADO	4	40%
			TOTAL	7	70 %

Tabla 18. Esfuerzo de atención.

Fuente: Elaboración Propia.

SUJETOS	MANDOS	21I	22I	27I	30I	31I	32I	ESFUERZO DE ATENCIÓN
1	0	1	1	2	1	1	1	7
2	0	1	3	2	1	1	1	9
3	0	3	3	2	2	2	3	15
4	0	4	4	2	2	1	1	14
5	0	3	3	2	1	1	2	12
6	0	3	3	2	2	1	4	15
7	1	2	3	3	2	2	2	14

PUNT.MÁX 24	20,4	MUY ELEVADO	0	0%
	18	ELEVADO	0	0%
	15,6	MODERADO	0	0%
		ADECUADO	7	70%
		TOTAL	7	70%

Tabla 19. Cantidad y dificultad de la tarea.

Fuente: Elaboración Propia.

SUJETOS	MANDOS	26I	28I	29I	4I	CANTIDAD DE LA TAREA
1	0	4	1	1	1	7
2	0	2	1	2	2	7
3	0	2	1	1	1	5
4	0	3	1	1	1	6
5	0	2	1	2	2	7
6	0	2	1	1	2	6
7	1	2	1	2	1	6

PUNT.MÁX 16	13,6	MUY ELEVADO	0	0%
	12	ELEVADO	0	0%
	10,4	MODERADO	0	0%
		ADECUADO	7	70%
		TOTAL	7	70%