

EVALUACIÓN DE RIESGO PSICOSOCIAL A PARTIR DE LA APLICACIÓN DEL
INSTRUMENTO ISTAS 21 PARA LA FORMULACIÓN DE ESTRATEGIAS DE
MEJORA PARA A&M FACTORY

MARÍA O. POSADA RIVERO

SUSANA S. TEHERÁN DÍAZ



CORPORACIÓN UNIVERSIDAD DE LA COSTA-CUC

FACULTAD DE INGENIERÍA

PROGRAMA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

BARRANQUILLA

2018

EVALUACIÓN DE RIESGO PSICOSOCIAL A PARTIR DE LA APLICACIÓN DEL
INSTRUMENTO ISTAS 21 PARA LA FORMULACIÓN DE ESTRATEGIAS DE
MEJORA PARA A&M FACTORY

MARÍA O. POSADA RIVERO

SUSANA S. THERÁN DÍAZ

Trabajo de grado presentado para optar al título de

INGENIERO INDUSTRIAL

Asesor(a)

LUZ ADRIANA BORRERO LOPEZ

CORPORACIÓN UNIVERSIDAD DE LA COSTA-CUC

FACULTAD DE INGENIERÍA

PROGRAMA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

BARRANQUILLA

2018

Nota de aceptación

Aprobado en cumplimiento de los requisitos exigidos por la Universidad de la Costa para optar al título de Ingeniero Industrial.

Firma jurado

Firma jurado

Barranquilla, 2018

Dedicatoria

A Jehová Dios. Hacedor de todas las cosas, Padre Celestial, Supremo de justicia divina que nos enseña a valorar el don de la vida, el amor y la fe. A él dedico este logro tan importante, tan significativo en mi vida, y le agradezco cada bendición representada en amigos, personas de luz y fortaleza.

A mis Padres, los escogidos en la tierra para ser el mayor ejemplo de lucha, esfuerzo, compromiso, disciplina y el mayor de todos, amor. A ellos les debo la persona que he forjado, la persona que soy. Les agradezco por infundir en mí valores, virtudes, cualidades que se necesitan para ser hombres y mujeres de bien.

A mi hermano, por ser mi ejemplo de perseverancia, proyección y entrega. Valores que son complejos de encontrar en los jóvenes de la actualidad.

A mi complemento, a esa persona que diariamente entrega lo mejor de sí mismo y me enseña mediante su cariño y comprensión a mejorar como persona, como mujer, como hija, como pareja. Le agradezco a Dios por tenerte conmigo. Gracias Amor.

A mis familiares y amigos que con su interés, apoyo y motivación me alentaban a esforzarme por lograr este objetivo.

La gratitud es la manifestación más clara de amor, y quien conoce de amor, ha llegado a conocer a Dios.

María Olimpia Posada Rivero

Agradecimientos

A la Universidad de la Costa, por brindarme la oportunidad de acceder a este logro mediante el conocimiento y la formación superior. Por contribuir al desarrollo de todos los profesionales que se forjan en la adversidad. El conocimiento es comparado con la verdad y la verdad nos hace libres.

A la Empresa A&M Factory S.A.S. por ser la base para el desarrollo de este proyecto, por permitir aplicar conocimientos adquiridos en mi formación como profesional. A ustedes Gracias.

A las Asesoras María Isabel Luna y Nunciatina Bucci, personas idóneas de saber y conocimiento. A ustedes gracias por su gran apoyo, por el compromiso y la comprensión necesaria para ayudarnos en el propósito de este objetivo.

A la Asesora Luz Adriana Borrero por compartirnos sus conocimientos profesionales, por la paciencia, el compromiso, disposición y el apoyo adecuado para guiarnos e instruirnos en la construcción de este proyecto. A usted ingeniera muchas gracias.

María Olimpia Posada Rivero

Resumen

El actual proyecto de investigación se desarrolló implementando un instrumento de evaluación de riesgos psicosociales del Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud ISTAS21 y los Determinantes Sociales de la Salud de la Organización Mundial de la Salud, con el objetivo de intervenir y controlar factores que inciden directa e indirectamente sobre el recurso humano, consecuentemente influyendo sobre la productividad de la empresa.

Inicialmente se recurre a herramientas de diagnóstico organizacional para visualizar un esquema general de la situación en cuanto a condiciones de trabajo; se implementó una Matriz DOFA con elementos de las áreas productivas con incidencia tanto interna como externa sobre los cuales repercuten en la producción.

Posteriormente al análisis dofa se dan a conocer riesgos implícitos en el entorno laboral, se realiza un análisis general en cuanto a la seguridad laboral que actualmente presenta la empresa mediante la Matriz de Riesgos y Peligros GTC 45 y se reconocen las áreas con mayor afectación, adicional a lo anterior se identifica el riesgo más relevante en todo el proceso.

En este orden de ideas, luego de la aplicación de todo el proceso de diagnóstico, el riesgo psicosocial sobre sale entre los riesgos con mayor influencia, permitiendo la participación del instrumento de evaluación de riesgos psicosociales.

A partir de lo anterior, se lleva a cabo un registro de las dimensiones psicosociales que impactan repercutiendo sobre las competencias laborales del factor humano, siendo estas vulneradas se han manifestado en el abandono del puesto de trabajo y la rotación frecuente del personal.

Finalmente, por cada dimensión psicosocial intervenida por el instrumento, se sugieren unas medidas o estrategias de mejora que permiten controlar el riesgo y mantener un seguimiento del mismo.

Seguidamente se presentan recomendaciones propias del contexto interno teniendo en cuenta condiciones o elementos que se pueden manejar; y posteriormente conclusiones del proceso.

***Palabras Clave:** Riesgo psicosocial, instrumento de evaluación, ISTAS 21, evaluación de riesgos, productividad, impacto, condiciones de trabajo.*

Abstract

The present research project was developed by implementing a psychosocial risk assessment instrument of the Trade Union Institute of Labor, Environment and Health ISTAS21 and the Social Determinants of Health of the World Health Organization, with the objective of intervening and controlling factors that directly affect and indirectly on the human resource, consequently influencing the productivity of the company.

Initially, organizational diagnostic tools are used to visualize a general scheme of the situation in terms of working conditions; a DOFA Matrix was implemented with elements of the productive areas with internal and external impact on which they affect production.

After the Dofa analysis, risks implicit in the work environment are disclosed, a general analysis is made regarding the job security currently presented by the company through the GTC 45 Hazard and Risk Matrix and the areas with the greatest impact, additional to the above, the most relevant risk in the entire process is identified.

In this ideas order, after the application of the entire diagnostic process, the psychosocial risk comes out among the most influential risks, allowing the participation of the psychosocial risk assessment instrument.

Based on the above, a record of the psychosocial dimensions that impact impacting on the labor competencies of the human factor is carried out, being these violated they have manifested in the abandonment of the job and the frequent rotation of the personnel.

Finally, for each psychosocial dimension intervened by the instrument, some improvement measures or strategies are suggested that allow controlling the risk and maintaining a follow-up of it. Following are recommendations of the internal context taking into account conditions or elements that can be managed; and later conclusions of the process.

Key words: Psychosocial risk, assessment instrument, ISTAS 21, risk assessment, productivity, impact, working conditions.

Contenido

Lista de Tablas y Figuras	12
Capítulo 1. Consideraciones Generales	18
1.1. Planteamiento del Problema.....	18
1.1.1. Formulación del Problema.....	24
1.2. Objetivos	24
1.2.1. General.....	24
1.2.2. Específicos	24
1.3. Justificación	25
1.4. Alcance	28
1.5. Antecedentes de la Investigación.....	28
1.6. Marco Metodológico.....	36
1.6.1. Descripción del Método.....	36
1.6.2. Tipo de Estudio o Investigación	36
1.6.3. Técnica y Recolección de Datos	38
1.7. Marco Legal	43
1.8. Marco Conceptual	45
1.8.1. Definición de los Riesgos Psicosociales.....	47
1.8.2. Relación de los Riesgos Psicosociales con el Estrés.....	50
1.8.3. Concepto de Estrés y el Modelo de Karasek (1979).....	51
1.8.4. Definición de Estrés Laboral	52
1.8.5. Teoría Modelo Karasek (1979).....	53
1.9. Marco Teórico.....	58
1.9.1. Metodologías de Evaluación de Riesgos Psicosociales	58
1.9.2. Instrumento de Evaluación de Riesgos Psicosociales Bucci y Luna (2013).....	60
1.9.3. Método ISTAS 21 (CoPsoQ).....	62

1.9.4.	Factores Externos de Evaluación de Riesgos Psicosociales del DSS de la OMS.....	73
1.9.5.	Descripción de la Metodología del Instrumento de Evaluación de Riesgos Psicosociales. 78	
1.9.6.	Herramientas de Diagnóstico.....	82
Capítulo 2.	Identificación del Riesgo con Mayor Impacto	87
2.1	Presentación de la Empresa.....	88
2.2	Organigrama de la Empresa.....	89
2.3	Situación Actual del Sistema Productivo de A&M Factory	90
2.3.1.	Diagrama de Flujo del Proceso Productivo	91
2.3.2.	Diagrama de Distribución Actual	92
2.3.3.	Situación actual referente a la Seguridad y Ergonomía del Entorno Operativo	93
2.3.4.	Situación Actual en cuanto a Factores Internos de la Fábrica	94
2.4.	Aplicación de las Herramientas de Diagnostico	95
2.4.1.	Análisis de la Matriz DOFA de A&M Factory S.A.S.	98
2.5.	Identificación de Riesgos a partir de la Matriz de Riesgos GTC 45.....	101
2.5.1.	Análisis de la Matriz de Riesgo GTC 45 de A&M Factory.....	106
2.5.2.	Reconocimiento del Riesgo con Mayor Impacto en A&M Factory	108
Capítulo 3.	Evaluación del Riesgo.....	111
3.1.	Proceso de Adecuación del Instrumento al Contexto Característico de la Empresa.....	112
3.2.	Aplicación del Instrumento de Evaluación	112
3.2.1.	Tabulación a partir de los Datos obtenidos del Cuestionario.....	113
3.2.2.	Promedio Porcentual de los Datos Tratados por cada Dimensión Psicosocial.	116
3.3.	Análisis de los Resultados Obtenidos por la Aplicación del Instrumento	116
Capitulo 4.	Propuesta de Estrategias de Mejoras	128
4.1.	Presentación de Estrategias de Mejoras con base a la Matriz DOFA y el Instrumento de Evaluación ISTAS 21.	128
4.2.	Estrategias de Mejora con Base al Registro Suministrado por el Instrumento de Evaluación ISTAS 21 & DSS.....	132

5.	Conclusiones.....	139
6.	Recomendaciones	141
	Referencias.....	142

Lista de Tablas y Figuras

Tablas

Tabla 1. Descripción de las dimensiones del modelo de Karasek (1979)	57
Tabla 2. Descripción de las dimensiones del modelo de Karasek (1979)	72
Tabla 3. Descripción de las dimensiones del modelo dss de la organización mundial de la salud.	76
Tabla 4. Operarios por procesos- actividad	90
Tabla 5. Identificación de riesgos del proceso de Armado.	101
Tabla 6. Identificación de riesgos del proceso de Costura.	102
Tabla 7. Identificación de riesgos del proceso de Corte.	103
Tabla 8. Identificación de riesgos del proceso de Limpieza, Empaque y Codificación.	104
Tabla 9. Identificación de riesgos Área de Administración.	105
Tabla 10. Medidas de intervención de la dimensión exigencias cuantitativas.	132
Tabla 11. Medidas de intervención de la dimensión control sobre el tiempo de trabajo.	133
Tabla 12. Medidas de intervención de la dimensión exigencias cognitivas.	134
Tabla 13. Medidas de intervención de la dimensión inseguridad en el trabajo.	135
Tabla 14. Medidas de intervención de la dimensión Influencia.	136
Tabla 15. Medidas de intervención de la dimensión apoyo social entre compañeros.	137
Tabla 16. Medidas de intervención de la dimensión uso del tiempo libre.	137
Tabla 17. Medidas de intervención de la dimensión sentimiento de grupo.	138
Tabla 18. Medidas de Intervención de la Dimensión Doble Presencia.	138
Tabla 19. Cálculo promedio de la dimensión exigencias Cuantitativas.	149
Tabla 20. Cálculo promedio dimensión doble presencia.	149
Tabla 21. Cálculo promedio de la dimensión exigencias cognitivas.	150
Tabla 22. Cálculo promedio de la dimensión exigencias emocionales.	150

Tabla 23. Cálculo promedio dimensión exigencias de esconder emociones.	150
Tabla 24. Cálculo promedio dimensión influencia en el trabajo.	150
Tabla 25. Cálculo promedio de la dimensión posibilidades de desarrollo.	151
Tabla 26. Cálculo promedio de la dimensión control sobre el tiempo de trabajo.	151
Tabla 27. Cálculo promedio de la dimensión sentido del trabajo.	151
Tabla 28. Cálculo promedio de la dimensión integración en la empresa.	151
Tabla 29. Cálculo promedio de la dimensión previsibilidad.	152
Tabla 30. Cálculo promedio de la dimensión claridad del rol.	152
Tabla 31. Cálculo promedio de la dimensión conflicto del rol.	152
Tabla 32. Cálculo promedio de la dimensión calidad de liderazgo.	152
Tabla 33. Cálculo promedio de la dimensión apoyo social entre compañeros.	153
Tabla 34. Cálculo promedio de la dimensión apoyo social de superiores	153
Tabla 35. Cálculo de la dimensión posibilidad de relación social.	153
Tabla 36. Cálculo de la dimensión sentimiento de grupo.	153
Tabla 37. Cálculo promedio de la dimensión inseguridad en el trabajo.	154
Tabla 38. Cálculo promedio de la dimensión estima.	154
Tabla 39. Cálculo promedio de la dimensión ingreso familiar.	154
Tabla 40. Cálculo promedio de la dimensión educación.	154
Tabla 41. Cálculo promedio de la dimensión igualdad.	155
Tabla 42. Cálculo promedio de la dimensión servicios atención a salud.	155
Tabla 43. Cálculo promedio de la dimensión condiciones de la vivienda.	155
Tabla 44. Cálculo de la dimensión servicios de la vivienda.	155
Tabla 45. Cálculo promedio de la dimensión vialidad y transporte.	156
Tabla 46. Cálculo promedio de la dimensión control de violencia y ambiental.	156
Tabla 47. Cálculo promedio de la dimensión alimentación.	156

Tabla 48. Cálculo promedio de la dimensión tiempo libre.....	156
--	-----

Figuras

Figura 1. Relación entre estres y las enfermedades	51
Fígura 2. Modelo de Exigencias Psicológicas – Control, Karasek (1979)	55
Figura 3. Histórico de los Métodos de Evaluación de Riesgos Psicosociales	59
Figura 4. Modelo de Evaluación de Riesgos Psicosociales determinado por Factores Internos, Individuales, Doble Presencia y Externos, para Entornos Laborales	61
Figura 5. Modelo conceptual de los determinantes sociales de las desigualdades en salud... 76	
Figura 6. Ilustración de una tabla de resultados de la aplicación del cuestionario del modelo	80
Figura 7. Ilustración de ejemplo para el cálculo del promedio general de la dimensión doble presencia.....	81
Figura 8. Ilustración de ejemplo del promedio general de la dimensión doble presencia	81
Figura 9. Diagrama Distribución General de la Fabrica A&M Factory S.A.S.....	89
Figura 10. Diagrama de Procesos de la Fabrica A&M Factory S.A.S.....	91
Fígura 11. Diagrama Distribución General de la Fabrica A&M Factory S.A.S.....	92
Fígura 12. Diagrama distribución por áreas de producción de la fábrica A&M Factory S.A.S.	92
Fígura 13. Matriz DOFA de A&M Factory S.A.S.....	97
Figura 14. Área y riesgo que presenta mayor impacto según criterio GTC 45 en la empresa A&M Factory	109
Fígura 15. Contexto Conceptual para el Tratamiento de los Datos.	114
Fígura 16. Ilustración de la pregunta 1 de la Dimensión Doble Presencia	114
Fígura 17. Ilustración de la pregunta 2 de la Dimensión Doble Presencia.	115
Fígura 18. Ilustración de la pregunta 3 de la Dimensión Doble Presencia.	115

Figura 19. . Ilustración de la pregunta 4 de la Dimensión Doble Presencia.g	115
Figura 20. Dimensiones determinadas por factores internos e individuales con mayor índice de situación desfavorable para la salud.....	116
Figura 21. Histograma Dimensión Exigencias Cuantitativas determinada por Pregunta.....	117
Figura 22. Histograma Dimensión Control sobre el Tiempo de Trabajo determinada por Pregunta	118
Figura 23. Histograma Dimensión Exigencia Cognitiva determinada por Pregunta.....	119
Figura 24. . Histograma Dimensión Influencia en el Trabajo determinada por Pregunta. ..	120
Figura 25. Histograma Dimensión Inseguridad en el Trabajo determinada por pregunta....	121
Figura 26. . Histograma Dimensión Doble Presencia determinada por Pregunta.	122
Figura 27. Dimensiones determinadas por factores externos con mayor índice de situación desfavorable para la salud.....	123
Figura 28. . Histograma Dimensión Uso del Tiempo Libre determinada por Pregunta.	124
Figura 29. Histograma Dimensión Educación determinada por Pregunta.....	125
Figura 30. Histograma Dimensión Condición de la Vivienda determinada por Pregunta....	126
Figura 31. . Plan de Estrategias y Acciones DO – FA.....	130

Introducción

El entorno Psicosocial hoy en día constituye un componente de incertidumbre que deviene justamente de la imposibilidad de controlar todos los factores tanto internos como externos y particularmente el comportamiento de la demanda, un temor frente a la inestabilidad del empleo, ya que el principal factor de ajuste es el despido. La pérdida del empleo, o el miedo a perderlo, se constituye el primer factor en el marco de inseguridad, que afecta el colectivo laboral y que genera fuertes presiones sobre las condiciones psicosociales y sobre las condiciones de trabajo, lo que genera cuadros de estrés, riesgos en la salud física y mental, crecientes grados de insatisfacción laboral, que inciden en un ambiente laboral no saludable. (Urrego, 2016)

Bajo este sentido, el enfoque de la presente investigación apunta al análisis de los entornos de trabajo, donde la mayor preocupación es el factor humano, ya que es el activo más valioso de toda organización. (Valencia, 2005) alude al concepto el cual expone que ni siquiera las que se consideran empresas de excelencia en el mundo de hoy, con gran capital humano, pueden asegurar la continuidad de su competitividad, si no empiezan a atender las necesidades sociales y psicológicas de sus trabajadores. Así mismo señala, el capital humano abarca un amplio abanico de cualificaciones y de competencias que afectan al conjunto de la mano de obra, y de las cuales depende el crecimiento de la productividad y la prosperidad económica.

Para el desarrollo de este proyecto, donde el objeto de estudio es el personal operativo, se aplicó el instrumento de evaluación de riesgos psicosociales ISTAS 21 y los Determinantes Sociales de la Salud en una empresa marroquinera en la ciudad de Barranquilla el cual fue necesario realizar un análisis inductivo cualitativo en cuanto a las condiciones de trabajo, con el fin de diagnosticar el impacto negativo de tales condiciones

y la capacidad de generar factores de riesgos, finalizando con la proposición de medidas de intervención.

Tales condiciones ergonómicas apuntan hacia los altos índices de rotación y el abandono de los puestos de trabajo afectando la productividad y competitividad de la empresa. En esta índole se fundamenta la problemática de la actual investigación, el cual se observa y se examina desde un panorama general, ya que este flagelo organizacional abarca dimensiones internacionales donde los problemas de carácter psicosocial hoy en día afectan agresivamente los entornos laborales.

En los primeros II capítulos del proyecto, ya establecidas las consideraciones generales, se determinan las causas inherentes en las condiciones y se establecen los riesgos existentes por medio del análisis de una Matriz DOFA y la Matriz GTC 45.

En el Capítulo III se determina el riesgo con mayor impacto negativo sobre las condiciones anteriormente especificadas y posteriormente se efectúa la aplicación del Instrumento de evaluación realizando un registro de los hallazgos encontrados, mediante graficas de los principales resultados en los niveles situacionales desfavorable, intermedio y favorable para cada pregunta del cuestionario.

Por último, en el Capítulo IV se presentan las estrategias de intervención y seguidamente las conclusiones con base a los registros efectuados como resultado de la aplicación del instrumento ISTAS 21 y DSS de (Bucci & Luna, 2013)

Capítulo 1. Consideraciones Generales

1.1. Planteamiento del Problema

La importancia de la salud laboral ha estado presente desde tiempos inmemorables, al ser el trabajo una actividad sustantiva de los seres humanos. De acuerdo con la definición global adoptada por el Comité de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y de la Organización Mundial de la Salud (OMS) en su primera reunión en el año 1950, la finalidad de la salud en el trabajo consiste en lograr la promoción y mantenimiento del más alto grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las labores; prevenir todo daño causado a la salud de éstos por las condiciones de su trabajo; protegerlos, en su empleo, contra los riesgos resultantes de agentes perjudiciales a su salud; colocar y mantener al trabajador en un empleo adecuado a sus aptitudes fisiológicas y psicológicas y, en suma, adaptar el trabajo al hombre y cada hombre a su actividad (OIT, 2003) citado por (Andrade & Gómez, 2008)

Para el Comité Mixto Organización Internacional del Trabajo (OIT) –Organización Mundial de la Salud, los factores de riesgo psicosociales en el trabajo involucran las relaciones entre los trabajadores, la organización, las características del trabajador, su cultura, sus necesidades y su situación personal fuera del trabajo, las interacciones entre el medio ambiente laboral, y las características de las condiciones de trabajo (Osorio, 2011)

La relevancia de identificar de qué manera influye y afecta la salud los riesgos relacionados a los factores psicosociales, cada vez amplía su cobertura en el campo de la investigación y la salud, haciendo de esta temática uno de los problemas con mayor significancia en el campo de la salud laboral. (B. Moreno & Báez, 2011) manifiestan que un entorno de trabajo saludable y seguro es la mejor garantía del rendimiento laboral, de la salud de sus empleados y de la motivación e implicación organizacional. La pérdida de

calidad del trabajo entraña costes a veces difíciles de observar a corto plazo, pero siempre presentes a medio y largo plazo.

Desde una perspectiva internacional los datos registrados en el Anuario Internacional sobre Prevención de Riesgos Psicosociales y Calidad de Vida en el Trabajo diseñado por el Observatorio de Riesgos Psicosociales UGT del año 2016, resaltan significativos datos estadísticos que demuestran la afectación en la Salud de los riesgos psicosociales y el impacto del estrés en la población laboral a nivel mundial.

De acuerdo a los datos estadísticos hallados en el anuario internacional sobre prevención de riesgos psicosociales y calidad de vida en el trabajo, elaborado por el Observatorio de Riesgos Psicosociales UGT, registran cuantiosas proporciones a nivel mundial en cuanto a la población afectada por efectos del estrés. A continuación, se detalla de manera textual los datos estadísticos hallados:

En Europa, La 4ª Encuesta Europea sobre las condiciones de trabajo (EWCS, 2007) reveló que cerca de cuarenta millones de personas en la UE sufrían estrés relacionado con el trabajo. Conforme al Informe del Observatorio Europeo de Riesgos publicado en 2009, el estrés relacionado con el trabajo representó en Europa entre el (50% - 60%) del total de días de trabajo perdidos. El estudio concluyó asimismo que un promedio del 22% de la mano de obra europea sufría estrés, con niveles marcadamente superiores en los Estados Miembros de reciente incorporación (30%) respecto de los más antiguos (20%).

En los Estados Unidos, según la encuesta sobre el Estrés en América (2015), los entrevistados clasificaron su nivel de estrés en un 4,9 en una escala de 10 puntos. Las fuentes de estrés más comunes comunicadas fueron el dinero (64%), el trabajo (60%), la economía (49%), las responsabilidades familiares (47%) y los problemas de salud (46%).

En la región de Asia y el Pacífico, según la Encuesta sobre el Estrés y el Bienestar de 2014 en Australia, casi la mitad de los encuestados citaron las exigencias del trabajo (48%) como el principal obstáculo para llevar un estilo de vida saludable. En Japón, la Encuesta sobre la Prevención de Accidentes Laborales mostró que el 32.4% de los trabajadores indicaron haber sufrido un grave cuadro de ansiedad, preocupación y estrés durante el año anterior. (2016, p. 94-95)

Según la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo EU-OSHA en un sondeo de opinión demuestra que aproximadamente la mitad de los trabajadores consideran que el problema del estrés relacionado con el trabajo es común en su propio entorno laboral. Entre las causas más frecuentemente mencionadas de estrés relacionado con el trabajo están la reorganización en el trabajo o la inseguridad en el puesto de trabajo, trabajar muchas horas o una carga de trabajo excesivo, así como el acoso y la violencia en el trabajo.

De esta manera, se evidencia que las afectaciones causadas por la actividad del trabajo, han conllevado a elevar los índices de enfermedades laborales y consecuentemente, evidencias claras sobre la importancia que toma llevar un control sobre la mitigación o eliminación de estos factores de riesgo a nivel psicosocial y las condiciones en que se ejecuta el trabajo.

Desde un ámbito nacional, en Colombia, de acuerdo, con la información reportada por la Segunda Encuesta Nacional de Condiciones de Seguridad y Salud en el Trabajo en el Sistema General de Riesgos Laborales respaldada por el Ministerio de Trabajo de Colombia en el 2013 la manifestación de riesgos laborales por Trastornos Mentales es considerable.

Se presentó un incremento del 43% entre el 2009 y 2012 derivados por factores de ansiedad y depresión. El 85% de las enfermedades de origen laboral registrado en esta encuesta se concentra en personas entre grupos de 28 a 57 años de edad. De acuerdo a esta

encuesta son 55 actividades pertenecientes al 13.4% en la prevención del riesgo psicosocial. (Corchuelo, Soler, & Lozano, 2013)

La Organización Mundial de la Salud mediante una hoja informativa presenta datos y cifras relevantes en cuanto a la salud mental en el lugar de trabajo. Afirma que Más de 300 millones de personas en el mundo padecen depresión, un trastorno que es la principal causa de discapacidad. Además, muchas de ellas sufren también síntomas de ansiedad. Según un reciente estudio dirigido por la OMS, los trastornos por depresión y por ansiedad cuestan a la economía mundial US\$ 1 billón anual en pérdida de productividad. Por otro lado, es bien conocido que el desempleo es un factor de riesgo de problemas mentales, mientras que la obtención de un empleo o la reincorporación al trabajo ejercen efectos protectores. (OMS, 2017)

La OMS ubica a Colombia por encima del promedio mundial, este trastorno mental afecta al 4,7 por ciento de los colombianos; en la última década, del 2005 al 2015 el índice de depresión aumentó en 18,4 por ciento su alcance, y, según Dinesh Bhugra, presidente de la Asociación Mundial de Psiquiatría –que representa a más de 200.000 profesionales de esta disciplina–, para el 2020 esta enfermedad será la más frecuente en el mundo, por encima de las cardiovasculares y el cáncer. El informe de la OMS también abordó la ansiedad, un mal relacionado con la depresión. Al menos 264 millones de personas padecen este trastorno, que se ha incrementado en 15% en los últimos 10 años. (Editorial El Tiempo, 2017)

Los datos estadísticos anteriormente referenciados, demuestran la necesidad de realizar procesos de identificación y evaluación de los factores de riesgo, aun con mayor importancia en el ámbito psicosocial, de los cuales se fomenten de hechos evidenciales que permitan establecer medidas de intervención oportunas, contando con parámetros para

comparar estadísticamente datos obtenidos de situaciones reales presentadas en ambientes productivos u organizacionales.

Puntualmente, en el ámbito específico de la temática en estudio, se desea llevar a cabo el desarrollo de esta investigación en una fábrica de producción de la ciudad de Barranquilla.

La empresa A&M Factory es una PYME perteneciente al sector marroquiner, se dedica a la fabricación y comercialización de bolsos y carteras en material de cuero, cuenta con veintisiete (27) empleados, de los cuales veinticinco (25) pertenecen al área de producción y dos (02) al área administrativa. Se encuentra ubicada en la ciudad de Barranquilla en la dirección Calle 31 # 40-29.

A&M Factory siendo una fábrica de producción perteneciente a la industria marroquinera presenta actualmente indicios significativos de ausentismo en el personal operativo, debido a las altas temperaturas que se manifiestan en el área de trabajo; consecuente a esto, el personal recurre al abandono del puesto afectando los niveles de producción de la empresa.

De igual manera, los trabajadores consideran que se sienten estresados debido a la excesiva carga y ritmo de trabajo los cuales fomentan un nivel de estrés generando dolencias e inadaptación al trabajo, motivo por el cual se ve reflejado en los tiempos de entrega Así mismo, actualmente la empresa, maneja como documentos referentes a la gestión operativa del personal únicamente un manual de funciones y carece de un departamento de seguridad y salud laboral; por lo tanto, no controla ni maneja índices cuantitativos de accidentes o enfermedades propios del trabajo.

A partir de lo anterior, se generó la necesidad de realizar una evaluación que permitiera identificar y medir aquellas causas manifestadas en afectaciones sobre el bienestar físico, emocional y social de los trabajadores puesto que el personal es la base que ejecuta el trabajo y promueve el rendimiento productivo como lucrativo de las organizaciones.

Con base a lo anterior, se recurre a implementar un estudio sobre aquellos factores que inciden negativamente en la salud tanto mental como física de los empleados, con el propósito de medir y controlar factores de riesgo psicosocial en la empresa, ya que no se identifican, no se miden, no se evalúan y por lo tanto no se establecen medidas de control para contrarrestar los riesgos psicosociales, como apoyo del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, el cual debe ser elaborado siendo una respuesta a los requisitos obligatorios decretados en la Legislación Laboral de Colombia.

Posteriormente, se determina que, a partir de este flagelo, se está incumpliendo al derecho fundamental del trabajo en condiciones dignas y justas establecido en el artículo 25 de la Constitución Política; así mismo, se incumple a la garantía de la protección y seguridad como lo establece el Artículo 56 del Código Sustantivo de trabajo.

Los requisitos establecidos por la ley promueven un sistema de seguridad laboral que responde a la necesidad de implementar un control sobre los riesgos generados a causa del trabajo, y de las consecuencias transformadas en enfermedades o patologías que pueden ser causadas por inadecuadas condiciones de temperatura y desequilibrados niveles de producción.

1.1.1. Formulación del Problema

El estudio a realizar conlleva al análisis de una situación real con afectaciones a una población productiva, en estos términos, se considera pertinente responder a esta intención investigativa mediante la formulación del siguiente interrogante:

¿Cómo el riesgo psicosocial a partir de la aplicación del instrumento ISTAS 21 permite formular estrategias de mejora para A&M FACTORY?

1.2. Objetivos

1.2.1. General

Evaluar el riesgo psicosocial a partir de la aplicación del instrumento ISTAS 21 en la formulación de estrategias de mejora para A&M FACTORY

1.2.2. Específicos

- Diagnosticar la situación actual que permita establecer los riesgos existentes por medio de herramientas de calidad y seguridad y salud en el trabajo para el reconocimiento del riesgo de mayor impacto en A&M Factory S.A.S.
- Evaluar el riesgo psicosocial, mediante la adaptación y aplicación del modelo ISTAS 21 que registre el impacto de las condiciones existentes en el área de producción de la empresa A&M Factory S.A.S.
- Proponer estrategias de mejora con base en los hallazgos obtenidos a partir del informe como resultado de la aplicación del instrumento modelo ISTAS 21 en la empresa A&M Factory S.A.S.

1.3. Justificación

Los riesgos psicosociales y el estrés laboral se encuentran entre los problemas que más dificultades plantean en el ámbito de la seguridad y la salud en el trabajo. Afectan de manera notable a la salud de las personas, de las organizaciones y de las economías nacionales. (EU-OSHA, 2018)

El Ministerio de la Salud de Colombia en un documento informativo titulado “Entorno Laboral Saludable” diseñado por (Urrego, 2016) expone sobre las condiciones idóneas en las que se debe llevar a cabo el trabajo, indica que:

El entorno laboral saludable son aquellos centros de trabajo en los que las condiciones van dirigidas a lograr el bienestar de los trabajadores, pero no sólo en el sentido de un buen ambiente físico, se trata además de que existan buenas relaciones personales, buena organización, salud emocional, y que se promueva el bienestar familiar y social de los trabajadores a través de la protección de riesgos, estimulando su autoestima y el control de su propia salud y del ambiente laboral. Todos estos factores están interrelacionados dinámicamente. (Casas, 2006)

La prevención de riesgos laborales y la promoción de espacios laborales saludables son una componente esencial de la responsabilidad social empresarial que es demandada con creciente exigencia por la sociedad. La reputación de una organización por su actuación honesta da respuesta a verdaderas necesidades a cubrir las cuales constituyen su principal valor en el mercado. (Bestratén, 2017)

El presente estudio investigativo se implementa con el fin de realizar una evaluación de riesgos psicosociales en la Empresa A&M Factory S.A.S. Mediante el Instrumento de evaluación ISTAS 21 y el modelo de Determinantes Sociales de la Organización Mundial de la Salud (OMS). Elaborado por (Bucci & Luna, 2013)

La metodología ISTAS 21 y DSS fue escogida en justificación al proyecto INDEX por el cual la Universidad de la Costa establece convenios de índole internacional con universidades extranjeras en beneficio al fomento de la investigación.

El Modelo presentado contiene dimensiones internas, individuales, de doble presencia y externas representado en un proyecto investigativo que complementa un híbrido de todas las anteriores dimensiones, por el cual está concebido para evaluar cualquier tipo de empleo, en cualquier sector de actividad económica, y puede ser utilizado para evaluar todos los puestos de trabajo de una misma organización, ya sea empresa privada o administración pública. En un paralelo comparativo, el Ministerio de la Protección Social de Colombia respalda la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial emitida en el 2010 la cual contiene factores de origen intralaboral, extralaboral y del individuo e incluye un instrumento para el diagnóstico de estrés ocupacional y la evaluación objetiva de las características del puesto de trabajo.

Estos instrumentos de evaluación psicosocial contienen aspectos semejantes y paralelos en un contexto de forma semántica; sin embargo, resaltando una única diferencia, no incluye como tal la dimensión *Doble presencia* estipulada en el Instrumento ISTAS, puesto que la dimensión de condición extralaboral *Tiempo fuera del Trabajo* del MPS establece que el tiempo fuera del trabajo es aquel en el que el individuo se dedica exclusivamente a realizar actividades diferentes a las laborales, como descansar, compartir con familia y amigos, atender responsabilidades personales o domésticas o de recreación y

ocio; siendo estas actividades destinadas a ese único propósito, mientras que la dimensión doble presencia del ISTAS abarca actividades que provienen de responsabilidades correspondientes a un doble rol, tanto en el campo laboral como el doméstico-familiar.

Desde la perspectiva legal, este proyecto contribuiría a los requerimientos exigidos por el Estado a través de los lineamientos establecidos en la Constitución Política de Colombia del año 1991, la resolución 2646 del año 2008, la ley 1562 del 2012 y 1616 del 2013, los Decretos 1072 y 472 del año 2015 y el Decreto 1111 del año 2017; todas las empresas en este país que tengan relación de trabajo dependiente tienen la obligación de identificar, evaluar y generar medidas de prevención y control de riesgos. Por otra parte, el Ministerio de Trabajo en el Decreto 472 establece las sanciones al incumplimiento de las directrices del sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST). Estas sanciones pueden incurrir por hasta 50 salarios mínimos y proceder con el cierre definitivo de la empresa.

Partiendo de este contexto, la razón de ser de este estudio, prima en la valoración del nivel de riesgo psicosocial en los entornos laborales, el cual pueda brindar la capacidad de evaluar las condiciones o factores de impacto negativo; y a su vez, proponer mejoras para contrarrestar los efectos y consecuencias en la salud de los trabajadores.

1.4. Alcance

El alcance de esta investigación se basa en la implementación de un modelo de evaluación de riesgos psicosociales, que incluye factores internos de la organización, individuales del trabajador y doble presencia, establecidos en el modelo ISTAS 21, y factores externos de los determinantes sociales de la salud de la OMS para entornos laborales.

El modelo escogido se utilizará en toda la empresa abarcando el área de producción y el área administrativa de una Pyme del sector marroquino, donde hay establecida una relación laboral empleado y empleador, en unas condiciones de trabajo determinadas y desarrolladas en unas instalaciones físicas específicas.

1.5. Antecedentes de la Investigación

Los riesgos psicosociales han tomado relevancia en el ámbito laboral y aún más en el ámbito de la salud, ya que en las últimas décadas se han evidenciado los daños y perjuicios que ocasiona el estrés en el bienestar físico y mental de la población laboral; ha sido un tema que ha generado preocupación y atención por sus efectos nocivos para la salud.

La preocupación por su evaluación, control y gestión debe ajustarse a las condiciones, tamaño y posibilidades de cada organización, lo que supone que la forma de ejercerlo depende no sólo de criterios técnicos, sino del objetivo fundamental de salvaguardar el bienestar y la salud de los trabajadores en cada situación y según el contexto. (B. Moreno & Báez, 2011)

Las investigaciones forjadas a partir de esta temática, evidencian las condiciones desfavorables que padece la población laboral en cuanto a esta situación, por consiguiente,

a continuación, se presentan diversas investigaciones que fundamentan el desarrollo de este estudio investigativo.

En Venezuela, (Bucci & Luna, 2013) diseñaron un modelo de evaluación de riesgos psicosociales determinado por factores internos, individuales, doble presencia y externos para entornos laborales por el cual el objetivo de la investigación es desarrollar un modelo de evaluación de riesgos psicosociales que incluya factores internos de la organización, factores individuales del trabajador y doble presencia, establecidos en el modelo ISTAS 21, y los factores externos del contexto laboral. Se utiliza un enfoque cualitativo-cuantitativo. Los factores externos derivan del Modelo de los Determinantes Sociales de la Salud de la Organización Mundial de la Salud (OMS). El trabajo de campo se realiza en una empresa comercializadora de alimentos con una muestra de 58 trabajadores. Como resultado, los factores externos específicos del contexto laboral tienen incidencia significativa en el resultado de la evaluación de los riesgos psicosociales.

En Quito (Aguirre & Villacrés, 2013) desarrollaron el Diseño de un Modelo de Gestión Técnica de los Riesgos Psicosociales en la empresa Petrincom S.A. Por el cual consideran que los riesgos psicosociales en el trabajo son una de las primeras causas de enfermedad y accidente. Se aplicó el Instrumento de Evaluación ISTAS 21 con el que midieron riesgos psicosociales basados en el Estrés, el Síndrome de Burnout y acoso laboral (mobbing).

Una vez aplicado el método de evaluación se pudo determinar que los principales problemas que presentaban los trabajadores de la organización están relacionados con: Inseguridad por el futuro, Exigencias psicológicas emocionales, Conflictos de rol, Esconder emociones, Exigencias psicológicas cognitivas, Posibilidad de relación social, Exigencias psicológicas cuantitativas.

En Madrid (Moreno, 2016) realizó una Tesis Doctoral titulada: “Utilización de un cuestionario de valoración de enfermería en un servicio de prevención como herramienta de valoración del riesgo psicosocial” por el cual se estudió la asociación existente entre el resultado de una encuesta de valoración enfermería y un método de evaluación de factores de riesgo psicosocial, con el objetivo de comprobar la capacidad del cuestionario de predecir la exposición a factores de riesgo psicosocial. Como resultado del estudio se determinó fundamental considerar las características individuales, de personalidad y entorno social y familiar, de los trabajadores, dada su notable influencia sobre la exposición a factores de riesgo psicosocial y sus efectos sobre la salud.

En España (Del Cubo, Benavides, & Sánchez, 2016) diseñaron un informe evaluación de riesgos psicosociales teniendo como base el personal de administración y servicios de la universidad Málaga. El objetivo principal del estudio fue analizar la influencia de la implementación de la gestión por competencias en el Personal de administración y servicios (PAS) de la Universidad de Málaga sobre su entorno laboral, con el fin de discriminar la incidencia de las principales dimensiones de los factores psicosociales que influyen en el ejercicio de sus funciones y estudiar el posible impacto de los condicionantes del empleo sobre la satisfacción laboral y el absentismo.

En Chile, (Leyton, Valdés, & Huerta, 2017) realizaron metodología de prevención e intervención de riesgos psicosociales presentes en el trabajo en un establecimiento de salud pública. El tipo estudio es cuantitativo de corte transversal. Para la determinación de la muestra se realizó un muestreo por conglomerados, obteniéndose 141 cuestionarios aplicados a funcionarios/as de los establecimientos en estudio.

En primera parte, implementaron la aplicación de un instrumento de evaluación denominado SUSES-ISTAS 21 y análisis de resultados en los tres niveles de atención de la red asistencial de un servicio de salud pública chileno.

Posteriormente, diseñaron con equipos técnicos y directivos de los establecimientos en estudio las estrategias y acciones, desarrollándose una metodología para la prevención e intervención de riesgos psicosociales.

La dimensión con mayor riesgo psicosocial corresponde a la dimensión exigencias psicológicas, siendo la subdimensión exigencias psicológicas emocionales la que presenta la mayor proporción, lo que representa una situación de exposición alta según lo establecido para la población trabajadora chilena. De la aplicación del cuestionario, se concluye que los establecimientos en estudio se encuentran en una situación de riesgo psicosocial alto, es decir, presentan alta tensión y alto riesgo para la salud de las personas en el trabajo.

En Ecuador, (Zambrano, 2017) desarrolló un estudio analizando los factores de riesgos psicosociales existente en las actividades de los transportistas de carga pesada aplicando el método ISTAS 21. El estudio se llevó a cabo en una empresa de transporte de carga pesada. La realización se efectúa a través de la investigación primaria y secundaria, del mismo modo, se distribuye datos encontrados mediante fuentes seguras de información, el cual se describió conceptos desconocidos acerca de los riesgos psicosociales en los transportistas, para solucionar los diversos inconvenientes que se encuentra en la empresa, se realizó la elaboración de una matriz de triple criterio, que dio como resultado el 32% de riesgos psicosociales el cual se identifica como un riesgo intolerable, debido a que los transportistas que trabajan en los camiones descansan en posición incorrecta lo que le produce estrés Simultáneamente, trabajar a excesivas horas provoca que tengan más complicaciones en su rendimiento, al evaluarse mediante el Método ISTAS 21 para un total de 70 transportista en pro de determinar las condiciones de trabajo. Para concluir con el proyecto se dio una propuesta de solución, en donde intervienen diversas actividades Aplicación de pruebas Psicológicas , capacitación al

personal en temas de vida saludable , capacitaciones dirigidas para los conductores que presenten patrones de conductas desajustadas , buzón de sugerencias para el personal , actividades recreativas para los transportistas, las mismas que servirán para el mejoramiento de su ritmo de trabajo, su cuidado de salud, cuidado emocional y mental. Estas actividades ayudaron a reducir los costos que realiza la empresa al seguir con el problema ya que es factible su inversión.

Posteriormente a nivel nacional en Colombia, en la Ciudad de Cartagena de Indias, (Castillo, Santana, Valeta, Alvis, & Romero, 2011) desarrollaron un estudio en cuanto a factores de riesgo psicosociales del trabajo en el personal médico de una Empresa Social del Estado. El Objetivo de la investigación fue identificar variables asociadas a factores de riesgo psicosociales del trabajo en médicos de la mencionada institución.

Se realizó un estudio de corte, analítico. La población estuvo conformada por 197 médicos, que trabajaban en diferentes jornadas. Se incluyeron todos los médicos que desearon participar, tanto los de la consulta externa como del servicio de urgencias, representando el 86% del total. Se aplicó una encuesta sociodemográfica para recolectar información básica de los participantes. Además, se utilizó el Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo ISTAS 21 (CoPsoQ), que es la adaptación española del Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ). Para el análisis estadístico se utilizó el programa SPSS versión 17®. Se calcularon frecuencias absolutas y relativas, medias e intervalos de confianza. Se utilizó la prueba no paramétrica Mann-Whitney U con el Fin de estimar asociaciones entre variables. En el grupo de estudio se observó un gran porcentaje con responsabilidades Familiares y personas a cargo.

Esto reviste especial interés en la dimensión doble presencia, ya que al mantener responsabilidades familiares y personas a cargo aporta un mayor grado compromiso de la

persona en su rol laboral hacia su rol familiar pues a mayores responsabilidades, más probabilidades de exposición desfavorable a Factores de riesgo psicolaboral.

A nivel Regional, en Barranquilla, (Teheran, 2015) Desarrollo un estudio enfocado en el Diagnostico de los niveles de riesgos psicosociales en el trabajo de los funcionarios del área administrativa y comercial de la administradora de fondos de pensiones y cesantías porvenir S.A. Barranquilla.

El objetivo del estudio fue diagnosticar los niveles de riesgos psicosociales en el trabajo de una empresa de administradora de fondo de pensiones, la metodología de la investigación fue de carácter descriptivo con un diseño transversal descriptivo bajo un paradigma empírico analítico, se trabajó con una población de 128 trabajadores de la AFP porvenir de las áreas administrativas y comerciales, seleccionadas a través de un muestreo probabilístico.

Se utilizó la Metodología CoPsoQ ISTAS 21 como instrumento de medición, el cual permitió la observación de fenómenos y análisis estadístico e identificar los niveles de riesgos psicosociales en el trabajo, en los Funcionarios de Porvenir S.A. diagnosticando cuales son las variables más sobresalientes en la población a nivel de riesgo psicosocial. Se encontró que el 85% de la población del área administrativa tiene un adecuado nivel de control en el trabajo y que se puede mostrar que el 57% desea suplir las necesidades, responsabilidades y tareas, por otra parte, el área comercial el 60% de la población maneja de manera desfavorable las exigencias psicológicas y el 90% mostro un manejo adecuado del trabajo. Se concluye que se observó niveles favorables en los riesgos psicosociales de: control sobre el trabajo, apoyo social y calidad de liderazgo y estima, y niveles desfavorables en los riesgos: exigencias psicológicas y doble presencia de tareas.

Por otra parte, (Beleño & Ucros, 2014) Desarrollaron una investigación que tuvo como objetivo caracterizar los factores de riesgo psicosociales Intra y Extra Laborales,

Individuales y niveles de Estrés de los administrativos de la Universidad de la Costa – CUC, de la ciudad de Barranquilla.

Se fundamentó una investigación de corte cuantitativa de tipo descriptiva. La muestra estuvo conformada por 227 administrativos de la Institución Universitaria. Para el cumplimiento de los objetivos en el estudio se utilizó como instrumentos la batería de evaluación de factores Psicosociales diseñada por el Ministerio de protección Social, se aplicó el cuestionario de Bienestar Laboral General, el cual evalúa el bienestar psicosocial y los efectos colaterales. Seguidamente se realizó la contextualización de los resultados a nivel de cada factor de riesgo, evidenciando los hallazgos a través de gráficas de los principales resultados en los niveles medios, altos y muy altos en cada uno de los factores psicosociales; las conclusiones presentaron las estrategias de intervención y promoción de los factores laborales y disminución del estrés.

Como otro aporte significativo a este campo de investigación registrado en las bases bibliográficas de la Universidad de la Costa CUC, (Borrero, Llinas, Palma, Vilorio, & Rodriguez, 2017) desarrollaron un estudio en el campo de riesgos psicosociales titulado: Gestión de la salud y la seguridad laboral para el control de los riesgos psicosociales en las empresas metalúrgicas, este estudio fue enfocado en las empresas industriales de metalmecánica donde se está gestionando la seguridad y la salud en el trabajo para el control de riesgos psicosociales; es un estudio de campo, apoyado por una imposición cuantitativa en la que se abordan tres categorías: comportamiento organizacional, características personales y entorno social. Una de las conclusiones es que las industrias que desean ser productivas y competitivas en el mercado reconocen la impedancia de proteger la integridad física, mental y emocional de sus empleados.

Finalmente, en el presente año, (Ramírez, 2018) presento un estudio bajo el enfoque de la psicología industrial titulado: “Factores de riesgos psicosociales en el

personal de enfermería del servicio de Emergencia de un Hospital Público de la ciudad de Quito” con el objetivo de diseñar un plan de prevención con estrategias que conlleven a mejorar el bienestar psicológico, social de la organización y la calidad de vida. Enfoca su contenido sobre los factores de riesgos psicosociales entendido como toda situación o condición de trabajo que se relaciona con el tipo de organización, las condiciones del trabajo y la ejecución de la tarea , los cuales tiene la capacidad de afectar en forma negativa, el bienestar y la salud del trabajador. Como Conclusión del estudio se determina la incidencia en la rotación del personal en las enfermeras, el cual ha provocado que exista deserción del puesto en el personal nuevo, y se presente mayores riesgos psicosociales ya que afecta al clima laboral, y la carga de trabajo esto influye en el tipo de atención que se brinda a las personas que asisten a esta institución.

1.6. Marco Metodológico

1.6.1. Descripción del Método

En este capítulo, se presentan los mecanismos utilizados para el análisis de la problemática de investigación, en ello, se describe el tipo de investigación, Técnicas y Recolección de Datos, la unidad de investigación y población de estudio, y finalmente el procedimiento de la investigación.

1.6.2. Tipo de Estudio o Investigación

Como primer concepto se especifica el término Investigación el cual es definido como:

El conjunto de procesos sistemáticos, críticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno o problema. Este concepto alude a los criterios escogidos para la estructura del actual estudio, y que por el cual se complementa con la función que cumple el término metodología como método o procedimiento en la investigación. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, p.(4))

Por otra parte, la metodología constituye la estrategia que utiliza el investigador para cumplir con los objetivos y se compone de procedimientos y técnicas con funciones particulares. (Bucci & Luna, 2013)

El presente estudio, es un tipo de investigación *Aplicada* ya que se centra en encontrar mecanismos o estrategias que permitan lograr un objetivo concreto; según su enfoque es de tipo *Cualitativo, Descriptivo e Inductivo*

Cualitativo ya que utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afianzar preguntas de investigación en el proceso de interpretación. La

obtención de datos en principio no es cuantificable, por el contrario, son basados en la observación. Hernandez y otros (2010).

Según (Hernández et al., 2014) define los estudios descriptivos como: “permiten especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis”.(p. 92)

En otra forma, el autor continua especificando el concepto como: “busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población.” (p. 92)

El Metodo Inductivo es un proceso en el que, a partir del estudio de casos particulares, se obtienen conclusiones o leyes que explican o relacionan los fenómenos estudiados. Utiliza la observacion directa de los fenomenos, la experimentación y el estudio de las relaciones que existen entre ellos. (Rodriguez, 2005, p.(29))

La actual investigacion es descriptiva ya que permite identificar los factores relacionados al ambito psicosocial que generen un impacto negativo sobre el bienestar psicologico de trabajadores y la productividad de la empresa. Asi mismo se determina inductiva porque parte de un racionamiento particular de ciertas condiciones especificas del area hacia una concepción general manifestada en el area de produccion de la empresa A&M Factory S.A.S.

1.6.3. Técnica y Recolección de Datos

Las técnicas empleadas para la obtención de los datos en la presente investigación, fueron aplicadas mediante el cuestionario como instrumento de evaluación basado en la metodología ISTAS 21 y los DDS de la Organización Mundial de la Salud., y de manera cualitativa por observación.

Este método de recolección de datos consiste en el registro sistemático, válido y confiable de comportamientos y situaciones observables, a través de un conjunto de categorías y subcategorías. Útil, por ejemplo, para analizar conflictos familiares, eventos masivos (como la violencia en los estadios de fútbol), la aceptación-rechazo de un producto en un supermercado, el comportamiento de personas con capacidades mentales distintas, la adaptación de operarios a una nueva maquinaria. (Hernández et al., 2014, p.(252))

La observación se realizó de manera cualitativa y de manera directa en un ambiente laboral productivo donde se aplicaron entrevistas de las cuales fueron el apoyo para respaldar la información utilizada en este estudio investigativo, ya que la empresa no cuenta con formatos específicos que soporten la información.

Por otra parte, la finalidad de la recolección de datos, es aportar información verídica, oportuna y de relevancia para la elaboración de propuestas o sugerencias de mejora.

(Hernández et al., 2014) menciona el concepto sobre la recolección de datos y lo define como: “Recolectar los datos implica elaborar un plan detallado de procedimientos que nos conduzcan a reunir datos con un propósito específico” (p.198)

De acuerdo con el autor en su quinta edición la recolección de datos implica tres actividades relacionadas entre sí:

- Seleccionar un instrumento o método de recolección de datos entre los disponibles en el área de estudio en la cual se inserte una investigación, el instrumento debe ser válido y confiable.
- Aplicación del instrumento para recolectar datos. Es decir obtener observaciones, registros o mediaciones de variables, sucesos, contextos, categorías u objetos que resulten de interés para el estudio.
- Preparar observaciones, registros y mediaciones obtenidas para que sean de correcto análisis. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2003, p. (256)

1.6.4. Población de Estudio

Para Jany, E. (1994) citado por (Bernal, Salavarieta, Sánchez, & Salazar, 2006) población es “la totalidad de elementos o individuos que tienen ciertas características similares y sobre las cuales se desea hacer inferencia, o bien unidad de análisis.”

En este caso de estudio, la población seleccionada es el grupo de producción de la Empresa A&M Factory S.A.S. el cual es conformado por 25 operarios distribuidos en áreas específicas.

1.6.5. Procedimiento de la Investigación

El procedimiento utilizado para el desarrollo de este proyecto se divide en 5 fases de las cuales se desglosan en actividades. Cada una de estas actividades es orientada a los objetivos específicos de esta investigación.

Fase 1: Diagnóstico de la Situación Actual de la Fábrica A&M Factory S.A.S.

En esta sección, se efectúa un bosquejo inicial examinando las condiciones actuales de todas las áreas de la empresa. Seguidamente, se aplicaran herramientas de diagnóstico como la Matriz DOFA y la Matriz de Riesgo GTC 45 de las cuales permitan identificar los riesgos existentes, las causas, las condiciones que generen mayor impacto negativo y el área con mayor problemática, determinando los efectos relacionados en todos los factores de la empresa. Para esto, se llevan a cabo las siguientes actividades:

- Identificar condiciones actuales presentes en el escenario real de la empresa.
- Determinar las causas de problemáticas encontradas mediante la aplicación de herramientas de diagnóstico.
- Análisis, interpretación y registro de los hallazgos.

Fase 2. Reconocimiento del Riesgo con Mayor Impacto en A&M Factory

Posteriormente al diagnóstico situacional de la empresa, se determina el riesgo(os) con mayor impacto presente en el área más vulnerable de la empresa. Se recurre entonces a la aplicación de un instrumento de evaluación que mida el riesgo y presente detalladamente las causas de los flagelos más significativos destinados a un control y seguimiento de los mismos. Para ejecutar esta segunda fase se lleva a cabo las siguientes actividades:

- Comparativo entre los riesgos manifestados y existentes en la empresa.
- Identificación del riesgo con mayor impacto entre los elementos de la producción.
- Asociación del riesgo con el instrumento de evaluación.

Fase 3. Adaptación y Aplicación de la Metodología del Instrumento de Evaluación de Riesgos Psicosociales.

La tercera fase consiste como primera parte adaptar el instrumento al contexto operativo de la fábrica, es decir se revisa la terminología del cuestionario usando expresiones comunes dentro de las áreas productivas. Posteriormente, en el trámite del cuestionario, se especifica con anterioridad las pautas adecuadas para su diligenciamiento. Este consta de 105 preguntas cada una estipuladas por dimensiones. Debe entregarse de forma anónima, voluntaria e individual. Posteriormente se implementa el cuestionario. Para ejecutar esta tercera fase debe llevarse a cabo las siguientes actividades:

- Revisar el lenguaje en cada una de las preguntas utilizadas para la encuesta del instrumento, y verificar que termino no es lógico o entendible al lector.
- Modificar los términos hallados al contexto común para su adecuada interpretación.
- Proceso de aplicación del cuestionario y organización de los datos.
- Realizar tabulación cuantitativa a partir de los datos obtenidos del cuestionario.

Fase 4: Valoración de los hallazgos a partir del diagnóstico presentado por las Herramientas de Control y el Instrumento de Evaluación ISTAS 21 & DSS.

En esta cuarta fase, a partir de los resultados obtenidos por la aplicación de la matriz DOFA, la Matriz de Riesgos GTC 45 como herramientas de control determinan las condiciones actuales y el área con mayor impacto negativo en la empresa. Así mismo, se realiza la valoración de los datos obtenidos del cuestionario, evaluando las respuestas de cada ítem por cada dimensión mediante una categorización y codificación estipulada por la metodología del instrumento. Esta codificación permitirá los niveles de exposición de

acuerdo a la designación por situación, ya sea, desfavorable, intermedia y favorable. Esta sección debe implementar las siguientes actividades:

- Análisis e interpretación de los resultados obtenidos mediante el examen situacional otorgado por las herramientas de calidad y de salud ocupacional.
- Análisis e interpretación de los resultados obtenidos por la aplicación del instrumento determinando por cada dimensión psicosocial los niveles de exposición con mayor índice desfavorable para la salud de acuerdo a cada método: ISTAS y DSS.
- Realizar informe de los hallazgos presentados.

Fase 5: Proponer Mejoras

La quinta fase de esta metodología, corresponde a las sugerencias de posibles mejoras a los diferentes hallazgos obtenidos por las herramientas de diagnóstico y la evaluación del instrumento. En este aspecto, se proponen recomendaciones a las situaciones más críticas, con el propósito de contrarrestar y controlar aquellos factores de riesgo para la salud dentro del ámbito organizacional, de los cuales pueden reflejarse como enfermedades o patologías de origen laboral. Para determinar esta fase se deben desarrollar las siguientes actividades:

- Reconocimiento de las condiciones y situaciones más desfavorables presentadas en el contexto real de la fábrica.
- Plantear de forma sugerida un sistema de control donde se estipulen medidas preventivas ante las situaciones más desfavorables en todos los sectores de la empresa.
- Realizar especificaciones sugiriendo pautas de seguimiento para promover conductas de prevención y control.

1.7. Marco Legal

Cuando se habla de condiciones dignas y justas de trabajo las organizaciones mundiales y gubernamentales establecen medidas legales de intervención. Las normas se concretan en un ámbito de sentido común donde la prioridad y el elemento clave es la responsabilidad y conciencia en el cuidado de la salud en la población laboral.

La prevención en riesgos laborales busca promover la seguridad y la salud de los trabajadores, tal motivo es suficiente para el desarrollo de actividades y medidas legales necesarias para actuar mediante un enfoque legislativo.

Desde una perspectiva internacional, la Organización Internacional del Trabajo es el principal organismo encargado en el mejoramiento continuo y permanente de las condiciones de trabajo siendo este uno de sus primordiales objetivos.

En el Reino Unido, la British Standards Institución (BSI) se estableció en 1901 como el Comité de Normas de Ingeniería, fue adoptada como el nombre de la organización en 1931. BSI tiene un Memorando de Entendimiento con el gobierno del Reino Unido, que establece la posición de BSI como el organismo reconocido de estándares nacionales del Reino Unido.

En Europa, La Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo mediante el marco estratégico en materia de seguridad y salud en el trabajo 2014-2020 establece medidas para promover buenas prácticas y mejorar las condiciones de seguridad y salud laboral con el fin de mitigar el deterioro en la salud de la población activa.

En Colombia, La Constitución Política Capítulo 1 considera los derechos fundamentales en el artículo 25 y establece que el trabajo es un derecho y una obligación social y goza, en todas sus modalidades de la especial protección del Estado. Toda persona tiene derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas.

Por otra parte, las primeras normas referenciadas a la expresión “Riesgo Psicosocial” son tratadas en el Decreto 614 de 1984, el cual reglamentaba la Ley 9 de 1979.

Este Decreto, estipula las normas concernientes a la salud ocupacional, las cuales disponen su contenido a preservar, conservar y mejorar la salud, entornos y condiciones laborales tanto de empleados como personas independientes.

Posteriormente, el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, expidieron la Resolución 1016 de 1989. Mediante esta Resolución se regulaba el programa de Salud Ocupacional previsto por el Decreto 614 de 1984, el cual en su artículo segundo explica la función del Programa de Salud Ocupacional:

Planeación, organización, ejecución y evaluación de las actividades de Medicina Preventiva, Medicina del Trabajo, Higiene industrial y seguridad industrial, tendientes a preservar, mantener y mejorar la salud individual y colectiva de los trabajadores en sus ocupaciones y que deben ser desarrolladas en sus sitios de trabajo en forma integral e interdisciplinaria. (Resolución 1016, 1989)

Asimismo, el marco legal colombiano contempla la Resolución 2646 del año 2008 en el cual establece las disposiciones y define responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional.

Posteriormente en el 2010 el Ministerio de la Protección Social formaliza la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Riesgos Psicosociales basada en la definición de factores psicosociales de la Resolución 2646 de 2008.

En el año 2012 entra en vigencia la Ley 1562, en el cual se reemplaza el término Salud Ocupacional por el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y en el

2015 se publica el Decreto Único Reglamentario 1072 donde especifica directrices de obligatorio cumplimiento para Implementar el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo en todas las organizaciones. Así mismo, el Ministerio de Trabajo declara el Decreto 472, el cual establece las sanciones al incumplimiento de las directrices del sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST). Las sanciones pueden ser considerables a partir de los 50 salarios mínimos legales vigentes, y tiene potestad en autorizar el cierre temporal o definitivo de la empresa.

La Resolución 1111 en el año 2017 establece estándares mínimos para implementar el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo para empleadores y contratantes. Estos estándares son de obligatorio cumplimiento para cualquier empresa, independientemente de su tamaño o tipo de riesgo, incluso considera que la matriz de riesgos laborales de la empresa mediante la Guía Técnica Colombiana GTC 45 debe incluir el nivel de riesgo psicosocial al cual está expuesto el personal. Al no realizar la medición del riesgo psicosocial hace que se incumpla la identificación del riesgo en la matriz y por ende poner en peligro la salud de los trabajadores.

En síntesis, de acuerdo a los lineamientos de la normatividad legal del Estado colombiano todas las empresas que tengan relación de trabajo independiente tienen la obligación de identificar, evaluar y generar medidas de prevención y control de riesgos.

1.8. Marco Conceptual

Para el desarrollo del actual contexto, es necesario definir conceptos relevantes que proporcionen concepciones claras acerca de la temática tratada; para este fin fue necesaria la revisión y análisis de investigaciones y bibliografías relacionadas a esta área, enfocado al sentido del estudio.

A continuación, se definen conceptos y teorías relacionadas con el tema de investigación.

Para dar apertura a este tema de investigación, se definen conceptos relacionados al término “Trabajo”, el cual es una de las bases fundamentales para el desarrollo del estudio.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) define al trabajo como

El conjunto de actividades humanas, remuneradas o no, que producen bienes o servicios en una economía, o que satisfacen las necesidades de una comunidad o proveen los medios de sustento necesarios para los individuos. El empleo es definido como "trabajo efectuado a cambio de pago (salario, sueldo, comisiones, propinas, pagos a destajo o pagos en especie)" sin importar la relación de dependencia (si es empleo dependiente-asalariado, o independiente-autoempleo). (OIT, 2004)

El trabajo por su naturaleza genera vínculos de los cuales relacionan y afectan la salud del trabajador, por este hecho, existen factores que generan ciertos cambios en la motivación y fluidez de la actividad laboral, en este contexto, protagonizan directamente los Factores de Riesgo Psicosocial, de los cuales son los principales actores en este campo investigativo. Tales factores se definen a continuación.

1.8.1. Definición de los Riesgos Psicosociales.

Según la Organización Internacional del trabajo OIT define los factores de riesgo psicosocial como:

aquellas características de las condiciones de trabajo que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos a los que se llama estrés.

Podemos entender mejor la palabra PSICOSOCIALES si la descomponemos: PSICO porque nos afectan a través de la psique (conjunto de actos y funciones de la mente) y; SOCIAL porque su origen es social (determinadas características de la organización del trabajo). (OIT, 2013)

El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo mediante la Nota Técnica de Prevención NTP 926 describe el concepto que emitió la Organización Mundial de la Salud OMS de Factor Psicosocial, el cual lo establece como:

Aquellas condiciones presentes en una situación de trabajo, relacionadas con la organización, el contenido y la realización del trabajo susceptibles de afectar tanto al bienestar y la salud (física, psíquica o social) de los trabajadores como al desarrollo del trabajo. (INSHT, 2012)

Así mismo, la Resolución 2646 de 2008, mediante la Batería de Instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial lo define como:

(Los) factores psicosociales comprenden los aspectos intralaborales, extralaborales o externos a la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas al trabajador, los cuales, en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de las personas. (MPS, 2008)

Dicha definición permite distinguir tres tipos de condiciones: intralaborales, extralaborales e individuales.

Por otra parte, se definen los conceptos de Condiciones Intralaborales, Extralaborales, Individuales de la Batería de Riesgos Psicosociales del Ministerio de la Protección Social.

- *Condiciones Intralaborales.*

La definición que agrega el la Batería de Riesgos Psicosociales del MPS es la siguiente:

Las condiciones intralaborales son entendidas como aquellas características del trabajo y de su organización que influyen en la salud y bienestar del individuo”. (MPS, 2010, p.(22)) Estos factores se conforman por dominios y dimensiones psicosociales, dominios significa el “conjunto de dimensiones que conforman un grupo de factores psicosociales” y dimensiones es la “agrupación de condiciones psicosociales que constituyen un sólo factor (MPS, 2010,p.(52))

Las dimensiones planteadas en el Modelo de la Batería implementada por el MPS son:

- Demandas del trabajo
- Control sobre el trabajo
- Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo
- Recompensa

- *Condiciones Extralaborales.*

Así mismo el MPS agrega el siguiente concepto: Comprenden los aspectos del entorno familiar, social y económico del trabajador. A su vez, abarcan las condiciones del lugar de vivienda, que pueden influir en la salud y bienestar del individuo. (MPS, 2010,p.(26)) estas condiciones son:

- Tiempo fuera del trabajo: actividades diferentes a las laborales, como descansar, compartir con familia y amigos, atender responsabilidades personales o domésticas, realizar actividades de recreación y ocio.
- Relaciones familiares: interacciones del individuo con su núcleo familiar.
- Comunicación y relaciones interpersonales: comunicación con los integrantes del entorno social, amigos o allegados.
- Situación económica del grupo familiar: disponibilidad de medios económicos para que el trabajador y su grupo familiar atiendan sus gastos básicos.
- Características de la vivienda y de su entorno: condiciones de infraestructura, ubicación y entorno de las instalaciones físicas del lugar habitual de residencia del trabajador y de su grupo familiar.
- Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo: exigencias de los roles familiares y personales en el bienestar y en la actividad laboral del trabajador.
- Desplazamiento vivienda-trabajo-vivienda: comprende facilidad, comodidad del transporte y duración del recorrido. (MPS, 2010)

- *Condiciones Individuales.*

De igual manera el MPS define las condiciones individuales de la siguiente forma:

Las condiciones individuales aluden a una serie de características propias de cada trabajador o características socio-demográficas como el sexo, la edad, el estado civil, el nivel educativo, la ocupación (profesión u oficio), la ciudad o lugar de residencia, la escala socio-económica (estrato socio-económico), el tipo de vivienda (propia, en arriendo) y el número de dependientes o personas a cargo. Estas características socio-demográficas pueden modular la percepción y el efecto de los factores de riesgo intralaborales y extralaborales. (MPS, 2010, p.(27))

1.8.2. Relación de los Riesgos Psicosociales con el Estrés

La Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo EU-OSHA establece que los riesgos psicosociales y el estrés laboral se encuentran entre los problemas que más dificultades plantean en el ámbito de la seguridad y la salud en el trabajo. Afectan de manera notable a la salud de las personas, de las organizaciones y de las economías nacionales.

Así mismo, define que los riesgos psicosociales se derivan de las deficiencias en el diseño, la organización y la gestión del trabajo, así como de un escaso contexto social del trabajo, y pueden producir resultados psicológicos, físicos y sociales negativos, como el estrés laboral, el agotamiento o la depresión. Algunas condiciones de trabajo que entrañan riesgos psicosociales se presentan con cargas de trabajo excesivas; exigencias contradictorias y falta de claridad de las funciones del puesto; falta de participación en la toma de decisiones que afectan al trabajador y falta de influencia en el modo en que se lleva a cabo el trabajo; gestión deficiente de los cambios organizativos, inseguridad en el empleo.

Estos como muchos otros son ejemplos de las afectaciones que generan los riesgos psicosociales y como consecuencia generada que se traduce en estrés.

En este concepto, participan las opiniones de varios autores en cuanto a la influencia y relación de los factores de riesgo psicosocial con el estrés, y explican de qué manera la salud se afecta significativamente con esta patología social.

Bucci y Luna en su Investigación Doctoral, manifiestan la definición de algunos autores en cuanto a la descripción de este contexto:

Serra (2011) manifiesta que existen tres razones básicas para la realización de intervenciones psicosociales. La primera evitar las consecuencias sobre la salud del trabajador por la influencia de los riesgos psicosociales, la segunda darle cumplimiento a

las obligaciones legales en la materia y, la tercera, evitar los efectos negativos que se generan en la calidad y productividad del trabajo. (Bucci & Luna, 2013, p.(15))

De los planteamientos anteriores se deduce que los factores psicosociales son generadores de estrés y este favorece la aparición de enfermedades, como lo ilustra la Figura 1 a continuación:



Figura 1. Relación entre estrés y las enfermedades/ tomado de Bucci y Luna (2013)

1.8.3. Concepto de Estrés y el Modelo de Karasek (1979)

El concepto de Estrés Laboral aparece cuando se reconoce que el trabajo, como escenario sociolaboral, provoca múltiples fuentes de estresores que pueden llegar afectar a las personas como si fuera un estrés personal. Es por eso que las organizaciones deben vigilar las fuentes de tensión para manejarlas adecuadamente y evitar que las personas puedan llegar a sentirse disfuncionales ante una situación.

El estrés en el trabajo aparece cuando las exigencias del entorno laboral superan la capacidad de las personas para hacerles frente a mantenerlas bajo control. No es una enfermedad pero, sí se sufre de una forma intensa y continuada, puede provocar problemas de salud física y mental: ansiedad, depresión, enfermedades cardíacas, gastrointestinales y musculoesqueléticas. Actualmente, el estrés se identifica como uno de los riesgos laborales emergentes más importantes. (Guasch & Gonzales, 2006)

1.8.4. Definición de Estrés Laboral

El INSSBT Instituto Nacional de Seguridad, Salud y Bienestar en el Trabajo define Estrés laboral como:

Una de las consecuencias perjudiciales sobre la salud o el bienestar del individuo que se derivan de una situación laboral en la que se dan unas condiciones psicosociales adversas o desfavorables. El estrés es un desequilibrio percibido entre las demandas del trabajo y la capacidad de respuesta del individuo, bajo unas condiciones en las que el fracaso ante esta demanda posee importantes consecuencias percibidas. (INSSBT, s.f.)

La Organización Internacional del Trabajo OIT, define el estrés como:

El estrés es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias. El estrés relacionado con el trabajo está determinado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no se corresponden o exceden de las capacidades, recursos o necesidades del trabajador o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador o de un grupo para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa. (OIT, 2016)

A partir de las anteriores definiciones, se puede apreciar las causas y la aparición del término estrés, el cual se conlleva cuando la persona no está en capacidad de responder con las exigencias del trabajo, o sufre experiencias negativas asociadas al contexto laboral. A partir de este enfoque, aparece el llamado Modelo Demanda-Control-Apoyo Social de Karasek (1979) donde especifica los cuadrantes que intervienen en el desarrollo de su modelo.

La Nota Técnica Preventiva NTP 603 redactado por (Sofia Vega, 2001), explica el desarrollo del modelo justificando las dimensiones y los cuadrantes en los que se basa la teoría de Karasek 1979.

1.8.5. Teoría Modelo Karasek (1979)

Se trata de un modelo desarrollado para describir y analizar situaciones laborales en las que los estresores son crónicos, y pone totalmente el acento en las características psicosociales del entorno de trabajo. Ha sido el modelo más influyente en la investigación sobre el entorno psicosocial de trabajo, estrés y enfermedad desde principios de los '80, así como el que presenta mayor evidencia científica a la hora de explicar efectos en la salud.

Dimensiones del Modelo Karasek

Robert Karasek observó que los efectos del trabajo, tanto en la salud como en el comportamiento, parecían ser resultado de la combinación de las demandas psicológicas laborales y de las características estructurales del trabajo relacionadas con la posibilidad de tomar decisiones y usar las propias capacidades. Esto le llevó a proponer un modelo bidimensional que integrase estos dos tipos de conclusiones, y que fuese utilizable para un amplio tipo de efectos psicosociales de las condiciones de trabajo.

Definición de las Dimensiones del Modelo Karasek (1979)

Demandas psicológicas

Son las exigencias psicológicas que el trabajo implica para la persona. Básicamente hacen referencia a cuánto se trabaja: cantidad o volumen de trabajo, presión de tiempo, nivel de atención, interrupciones imprevistas; por lo tanto, no se circunscriben al trabajo intelectual, sino a cualquier tipo de tarea.

Control

Se trata de la dimensión esencial del modelo, puesto que el control es un recurso para moderar las demandas del trabajo. Es decir, el estrés no depende tanto del hecho de tener muchas demandas, como del no tener capacidad de control para resolverlas.

El control hace referencia al cómo se trabaja, y tiene dos componentes: la autonomía y el desarrollo de habilidades. La primera es la inmediata posibilidad que tiene la persona de influenciar decisiones relacionadas con su trabajo, de controlar sus propias actividades. El segundo hace referencia al grado en que el trabajo permite a la persona desarrollar sus propias capacidades: aprendizaje, creatividad, trabajo variado.

Según Karasek (1979) se trata de las oportunidades o recursos que la organización proporciona a la persona para moderar o tomar decisiones sobre las demandas en la planificación y ejecución del trabajo.

Apoyo Social

Jeffrey V. Johnson, en el 86, amplió el modelo demandas-control introduciendo la dimensión de apoyo social. Parece ser que la función del apoyo social es la de incrementar la habilidad para hacer frente a una situación de estrés mantenido, por lo que resulta un moderador o amortiguador del efecto del estrés en la salud.

El apoyo social hace referencia al clima social en el lugar de trabajo en relación tanto con los compañeros, como con los superiores. Tiene dos componentes: relación emocional que el trabajo comporta y soporte instrumental.

Tanto el apoyo social como el control son factores que suelen verse muy influidos por los cambios en la organización del trabajo y, de hecho, las intervenciones preventivas que modifican en origen los riesgos psicosociales por lo general afectan conjuntamente a ambas dimensiones.

La combinación de las dos dimensiones básicas -demandas y control- genera cuatro situaciones psicosociales, con sus correspondientes implicaciones en el terreno de la salud y del comportamiento.

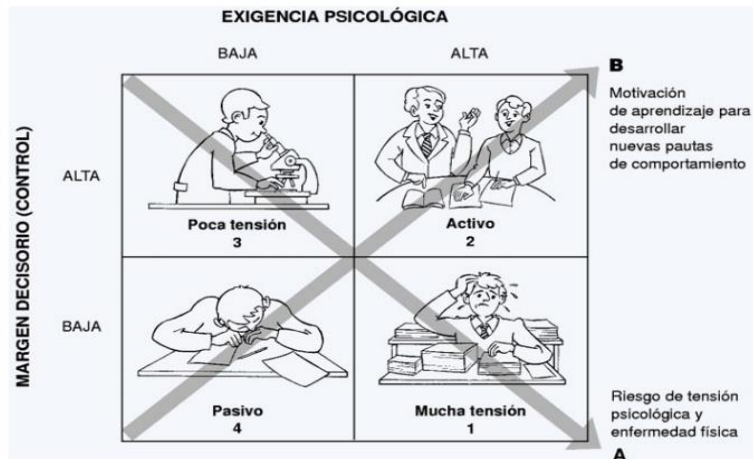


Figura 2. Modelo de Exigencias Psicológicas – Control, Karasek (1979)/ tomado de Vega (2001)

Tensión en el trabajo

Tener un trabajo con elevadas demandas y una escasa capacidad de control predice un aumento del riesgo de tensión psicológica y enfermedad. Las demandas tienen más consecuencias negativas si ocurren junto con una ausencia de posibilidad de influir en las decisiones relacionadas con el trabajo. Si las exigencias son tan elevadas que el trabajador no puede hacerles frente, o si éste no se encuentra en posición de ejercer influencia en aspectos importantes de sus condiciones de trabajo y de poder adaptarlas, la situación genera estrés y puede aumentar la velocidad a la que se producen los procesos corporales de desgaste, conduciendo probablemente a un mayor riesgo de enfermedad o incluso fallecimiento. Esta es la principal hipótesis del modelo: los niveles más bajos de bienestar psicológico y los niveles más altos de síntomas y enfermedades se encontrarán en el

cuadrante de alta tensión. Se relaciona sobre todo con enfermedades cardiovasculares, pero también con crisis asmáticas, procesos alérgicos, trastornos músculo-esqueléticos cervicales y de miembro superior, ansiedad, etc.

En el extremo opuesto de esta diagonal se encontraría el cuadrante de baja tensión, donde el trabajador dispone de una adecuada capacidad de control pero las exigencias son mínimas, y que sería la situación más parecida a la relajación. Un tercer factor modificador es la cantidad y calidad de apoyo social que brindan la jerarquía y los compañeros. Cuando existe y es adecuado, puede "amortiguar" parte del potencial estresor generado por la combinación de altas demandas y bajo control. Si es escaso o falta, o si el entorno psicosocial se caracteriza por la discriminación o la intimidación, se añade un nuevo factor de estrés a los ya existentes.

Aprendizaje Activo

La diagonal B muestra las consecuencias que las condiciones psicosociales generan en el comportamiento. Trabajo activo es aquel donde las exigencias son elevadas, pero la organización del trabajo permite a la persona disponer de una elevada capacidad de decisión para hacerles frente, convirtiéndose el resultado de esa combinación en un desafío. Este cuadrante del modelo predice el llamado "estrés positivo", la situación que incrementa la motivación y las posibilidades de crecimiento y desarrollo personal. En este cuadrante se produce aprendizaje de nuevos patrones de conducta y habilidades basadas en la experiencia psicosocial del trabajo.

Se trata de ocupaciones en las que la persona siente una gran capacidad de control, de libertad para usar todas las capacidades. Buena parte de la energía

Tabla 1.*Descripción de las dimensiones del modelo de Karasek (1979)*

Dimensión	Descripción
Demanda Psicológica	<ul style="list-style-type: none"> • Mi empleo requiere trabajar muy deprisa • Tengo que trabajar mucho • No se me exige trabajar demasiado • Tengo tiempo suficiente para conseguir terminar mi trabajo • En mi trabajo me piden a menudo que haga cosas incompatibles • Mi trabajo requiere que me concentre durante mucho rato en lo que hago. • Me interrumpen el trabajo a menudo por lo que tengo que ponerme en el mas tarde • Tengo que trabajar contrarreloj. • A menudo mi trabajo me retrasa porque debo esperar el de otras personas o departamentos.
	Posibilidad de Desarrollo de Habilidades
Control	<ul style="list-style-type: none"> • Mi trabajo requiere que aprenda cosas nuevas • En mi trabajo tengo que hacer muchas cosas repetitivas • Mi trabajo requiere que sea creativo • Mi trabajo requiere un alto nivel de capacitación • En mi trabajo llego hacer una gran cantidad de cosas diferentes • En el puesto que ocupo tengo la oportunidad de trabajar en lo mejor que se hacer.
	Autonomía sobre el Contenido del Trabajo
	<ul style="list-style-type: none"> • Mi trabajo me permite tomar muchas decisiones por mi cuenta • Tengo muy poco margen de libertad para decidir cómo hago mi trabajo. • Tengo mucha influencia sobre lo que hago en mi trabajo.
	Control Vertical: Participación
	<ul style="list-style-type: none"> • Tengo influencia significativa sobre las decisiones que se toman en mi servicio. • En mi servicio las decisiones se toman entre todos • Tengo por lo menos alguna oportunidad de que se tengan en cuenta mis ideas sobre la empresa.
Apoyo Social	De los compañeros
	<ul style="list-style-type: none"> • Mis compañeros de trabajo son competentes • Mis compañeros de trabajo son hostiles y conflictivos conmigo • Mis compañeros de trabajo tienen un interés personal en mi • Mis compañeros de trabajo son agradables • Mis compañeros de trabajo me ayudan a sacar el trabajo adelante • Mis compañeros de trabajo fomentan el trabajo en equipo.
	De los Superiores
	<ul style="list-style-type: none"> • A mi jefe le preocupa el bienestar de los que trabajan con el • Mi jefe presta atención a lo que digo • Mi jefe es hostil o conflictivo conmigo • Mi jefe ayuda a sacar el trabajo adelante • Mi jefe consigue que la gente trabaje en equipo.

Nota. Tomado de Vega (2001)

1.9. Marco Teórico

A continuación, se darán a conocer las referencias teóricas de los elementos en estudio, tal descripción serán en torno a las herramientas utilizadas para efectuar el diagnóstico situacional del entorno organizacional y la metodología de evaluación de riesgos psicosociales implementada ISTAS 21 del Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud y los Determinantes Sociales de la Salud de la OMS.

1.9.1. Metodologías de Evaluación de Riesgos Psicosociales

Identificar y medir los riesgos a los que están expuestos los trabajadores, constituye el primer paso para intervenir sobre ellos y tomar medidas orientadas a su prevención. Es por ello por lo que la evaluación de estos factores cobra una gran importancia en la empresa. (Luceño, Martín, Jaén, & Díaz, 2005)

El Observatorio de Riesgos Psicosociales UGT de España, manifiesta el propósito de implementar evaluaciones de riesgos psicosociales en las organizaciones:

El objetivo principal de la evaluación de riesgos psicosocial es identificar, evaluar y valorar los riesgos psicosociales presentes en una situación de trabajo para eliminar o atenuar tales riesgos y establecer las medidas preventivas que resulten oportunas 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. (UGT, 2015)

La evaluación de riesgos psicosociales debe realizarse utilizando métodos que apunten al origen de los problemas (principio de prevención en el origen), es decir, a las características de la organización del trabajo y no a las características de las personas.

Bucci y Luna en su investigación doctoral describen el proceso de cómo ha evolucionado los métodos de evaluación de riesgos psicosociales.

Desde la década de los 70 han existidos muchos y diferentes métodos para la evaluación de los riesgos psicosociales de los cuales resaltan su interés en valorar factores internos de la organización e individuales del trabajador y consideran la influencia de uno más factores externos dentro de sus dimensiones.

Entre los años 2008 y 2010 se establecieron dos métodos de evaluación para riesgos psicosociales de los cuales incluyen la valoración de factores externos:

ISTAS21 del Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud de España, diseñado en el año 2005, incluye una dimensión novedosa llamada doble presencia, referida a las funciones del trabajador por tareas en el trabajo y en el hogar, las cuales afectan con mayor frecuencia a las mujeres, es decir presenta una perspectiva de género.

La Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial realizada por Villalobos y otros, en Colombia en el año 2010, incluye un cuestionario específico para la valoración de factores de riesgo psicosocial extra laboral, donde se valora el estrés laboral considerando factores que van más allá del aspecto laboral y las relaciones familiares. (Bucci & Luna , 2013)



Figura 3. Histórico de los Métodos de Evaluación de Riesgos Psicosociales/ Tomado de Bucci y Luna (2013)

1.9.2. Instrumento de Evaluación de Riesgos Psicosociales Bucci y Luna (2013)

Bucci, N y Luna, M (2013) desarrollaron la investigación doctoral titulada: Modelo de Evaluación de Riesgos Psicosociales determinado por Factores Internos, Individuales, Doble Presencia y Externos para Entornos Laborales; en el cual consistió en la creación de un modelo para la evaluación de riesgos psicosociales, establecidos en base al modelo ISTAS 21, y los factores externos para entornos laborales derivados del Modelo de los Determinantes Sociales de la Salud de la Organización Mundial de la Salud (OMS).

Esta Tesis Doctoral realizada por Bucci en el año 2013 es la base fundamental para el desarrollo de la presente investigación aplicada en la industria marroquinera A&M Factory S.A.S.

Según el estudio de Bucci, uno de los modelos de evaluación existente que posee evidencias de confiabilidad y validez es el planteado por el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud de España (ISTAS), el cual, además de contener una gama completa de factores internos e individuales, cuenta con una innovadora dimensión denominada doble presencia. Es decir, el hecho de que recaigan sobre una misma persona la necesidad de responder a las demandas del trabajo doméstico-familiar y a las demandas del trabajo asalariado.

El propósito general de la investigación doctoral fue desarrollar un modelo para la evaluación de riesgos psicosociales determinado por factores internos de la organización, factores individuales del trabajador y doble presencia, establecidos en el modelo ISTAS 21, y los factores externos para entornos laborales, los cuales se basan en el modelo de los Determinantes Sociales de la Salud de la Organización Mundial de la Salud (OMS) de los cuales son: los determinantes estructurales basados en el contexto socio económico-político y los ejes de desigualdad, los sistemas de salud relativos al acceso de los

Trabajadores a la asistencia en salud y los determinantes sociales intermedios compuestos por los recursos materiales.

El cuestionario desarrollado fue concebido para evaluar las organizaciones donde se establezcan relaciones de trabajo dependiente y presencial, es decir existe una relación laboral entre un empleado y un empleador, en unas condiciones de trabajo determinadas desarrolladas en unas instalaciones físicas específicas.

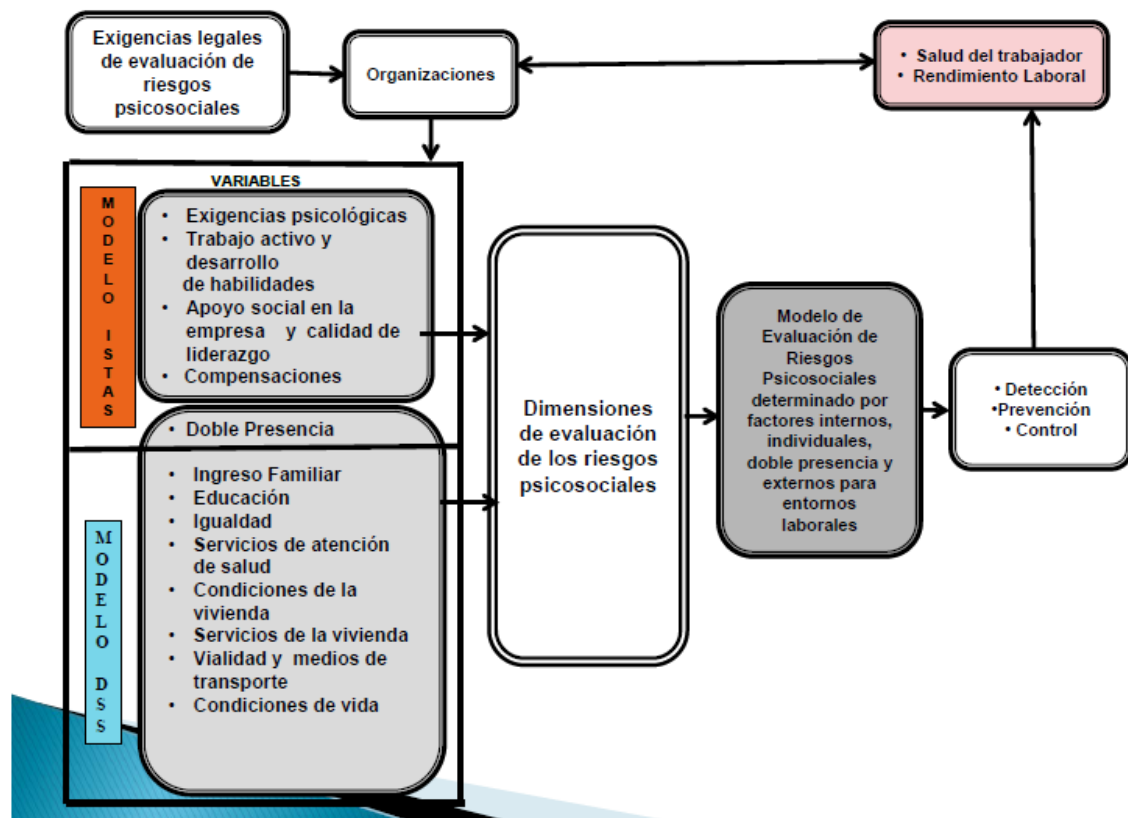


Figura 4. Modelo de Evaluación de Riesgos Psicosociales determinado por Factores Internos, Individuales, Doble Presencia y Externos, para Entornos Laborales / tomado de Bucci, N y Luna, M. (2013).

1.9.3. Método ISTAS 21 (CoPsoQ)

(Moncada, Llorens, & Kristensen, 2002) desarrollaron el Manual para la Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo ISTAS 21 (CoPsoQ) el cual fue desarrollado por el Instituto Nacional de Salud Laboral de Dinamarca (AMI) como un instrumento de Evaluación de Riesgos Psicosociales e intervención preventiva, para identificar y medir todas aquellas condiciones de organización del trabajo.

Contiene un Cuestionario el cual está diseñado para identificar y medir todas aquellas condiciones de trabajo del ámbito psicosocial que pueden representar un riesgo para la salud y el bienestar de las personas trabajadoras. El cuestionario incluye 20 dimensiones psicosociales laborales, y 5 grupos de dimensiones que cubren el mayor espectro posible de la diversidad de exposiciones psicosociales que puedan existir en el mundo del empleo actual, más la dimensión doble presencia, relacionada con la doble jornada laboral y doméstica de la mayoría de mujeres trabajadoras, más abordables desde el punto de vista de la prevención en las empresas.

A su vez, Consta de cuatro secciones de las cuales incluye:

- Datos sociodemográficos y exigencias del trabajo doméstico y familiar.
- Condiciones de empleo y de trabajo.
- Daños y efectos en la salud.
- Dimensiones psicosociales.

Las dos primeras secciones permiten la caracterización de las condiciones sociales, incluyendo las exigencias del trabajo doméstico y familiar, y de las condiciones de empleo y de trabajo (ocupación, relación laboral, contratación, horario, jornada, salario). Algunas preguntas pueden ser adaptadas a la realidad de la unidad objeto de evaluación y/o suprimidas atendiendo a la garantía de anonimato.

Las otras dos secciones, daños y efectos en la salud y dimensiones psicosociales, son preguntas universales para todo tipo de ocupaciones y actividades, y ninguna de ellas puede ni debe ser modificada o suprimida.

1.9.3.1. Dimensiones del Método ISTAS 21

El ISTAS 21 de acuerdo a (Moncada et al., 2002) define cinco grupos de dimensiones de las cuales contienen cada una dimensiones psicosociales que se describen desde el punto de vista de prevención organizacional.

- ***Doble Presencia.***

Hace referencia aquellas exigencias importantes en el ámbito doméstico familiar (ser la responsable principal y ocuparse de la mayor parte de las tareas familiares y domésticas) e inexistencia de cantidad de tiempo a disposición y de margen de autonomía sobre la ordenación del tiempo implica graves problemas de conciliación de las necesidades derivadas del ámbito doméstico-familiar con las del ámbito laboral. Una alta doble presencia supone una situación de riesgo para la salud.

- ***Exigencias Psicológicas del Trabajo.***

Tienen un componente cuantitativo y otro cualitativo y que son conceptualmente compatibles con la dimensión de exigencias psicológicas del modelo demanda - control de R. Karasek. En esta dimensión se incluyen las siguientes dimensiones psicosociales:

- ***Exigencias Cuantitativas.***

Las exigencias psicológicas cuantitativas se definen como la relación entre la cantidad o volumen de trabajo y el tiempo disponible para realizarlo. Si el tiempo es insuficiente, las altas exigencias se presentan como un ritmo de trabajo rápido, imposibilidad de llevar el trabajo al día o acumulación de trabajo, y también puede tener

relación con la distribución temporal irregular de las tareas. También puede ocurrir la situación contraria, que las exigencias sean limitadas o escasas.

- *Exigencias Psicológicas Cognitivas:*

Las exigencias cognitivas en el trabajo tratan sobre la toma de decisiones, tener ideas nuevas, memorizar, manejar conocimientos y controlar muchas cosas a la vez. Las exigencias cognitivas no se pueden considerar ni nocivas» ni especialmente «beneficiosas» desde el punto de vista de la salud. Este es el caso observado a menudo con la introducción de nuevas tareas, tecnologías o formas de trabajo, cuando los trabajadores no reciben la formación y entrenamiento suficientes para enfrentarse con las nuevas exigencias, lo que les supone la necesidad de un esfuerzo cognitivo excesivo.

Las exigencias cognitivas pueden contribuir al desarrollo de habilidades, pues implican la necesidad de aprender, y pueden significar más un desafío que una amenaza.

- *Exigencias Psicológicas Emocionales.*

Las exigencias emocionales incluyen aquellas que afectan nuestros sentimientos, sobre todo cuando requieren de nuestra capacidad para entender la situación de otras personas que también tienen emociones y sentimientos que pueden transferirse, y ante quienes pueden mostrar comprensión y compasión. Puede ser un equilibrio muy complicado, ya que el trabajador o trabajadora tiene que tratar de no involucrarse en la situación y de no confundir los sentimientos. Esta situación es frecuente en las profesiones dirigidas a prestar servicios a las personas, en las que los trabajadores y las trabajadoras deben usar sus habilidades profesionales, sus capacidades personales y a la vez dejar su vida privada al margen. Pero esta diferenciación puede ser difícil si las exigencias emocionales son excesivas.

- *Exigencias Psicológicas de Esconder Emociones.*

La exigencia de esconder las emociones afecta tanto a los sentimientos negativos como los positivos, pero en la práctica se trata de reacciones y opiniones negativas que el trabajador o trabajadora esconde a los clientes, los superiores, compañeros, compradores o usuarios por razones «profesionales». Esta escala también es nueva, y la intención original era que las dos preguntas sobre «esconder los sentimientos» formaran parte de la escala anterior de exigencias emocionales. Las exigencias de esconder emociones son más frecuentes en puestos de trabajo de atención a usuarios y también están presentes en todo trabajo colectivo con superiores y compañeros, pueden estar relacionadas con la falta de apoyo. Fomentar el apoyo en el trabajo, la calidad de liderazgo y el trato justo pueden reducir estas exigencias, y la formación puede proveer habilidades necesarias para su manejo.

- *Trabajo activo y desarrollo de habilidades.*

Que constituyen aspectos positivos del trabajo, conceptualmente compatibles con la dimensión de control del modelo demanda – control de Karasek 1979. Esta dimensión incluye las siguientes Dimensiones Psicológicas:

- *Influencia en el Trabajo.*

La influencia en el trabajo es tener margen de decisión, de autonomía, respecto al contenido y las condiciones de trabajo (orden, métodos a utilizar, tareas a realizar, cantidad de trabajo...). La influencia en el trabajo es una de las dimensiones centrales en relación con el medio ambiente psicosocial. Una larga serie de investigaciones han demostrado que una baja influencia en el trabajo aumenta el riesgo de diversas enfermedades (cardiovasculares, psicosomáticas, trastornos musculoesqueléticos, de salud

mental.), estrés, bajas por enfermedad. Desde el punto de vista de la prevención, es importante acercar, tanto como sea posible, la ejecución de las tareas a su diseño, planificación y promocionar la autonomía de los trabajadores y las trabajadoras, potenciando su participación efectiva en la toma de decisiones relacionadas con las tareas asignadas, con los métodos de trabajo, con el orden de las tareas, el control de calidad y el ritmo y los tiempos de trabajo.

- *Posibilidad de Desarrollo en el Trabajo.*

Se evalúa si el trabajo es fuente de oportunidades de desarrollo de las habilidades y conocimientos de cada persona. La realización de un trabajo debe permitir la adquisición de las habilidades suficientes –pocas o muchas- para realizar las tareas asignadas, aplicar esas habilidades y conocimientos y mejorarlos. Se puede realizar un trabajo creativo o, por el contrario, el trabajo puede ser rutinario, repetitivo y monótono y no representar ningún tipo de aprendizaje ni crecimiento. Desde el punto de vista de la prevención, el trabajo debe proveer oportunidades para aplicar las habilidades y conocimientos que tenemos y para desarrollar y aprender nuevas habilidades, fomentando los trabajos creativos (que requieren usar los poderosos recursos mentales humanos) y variados (que proveen oportunidades para la creatividad). De hecho, la creatividad y la capacidad de innovación y de aprendizaje constituyen pilares fundamentales de la naturaleza humana, por lo que es razonable afirmar que un trabajo no puede ser saludable si atenta contra ellas.

- *Control Sobre los Tiempos de Trabajo.*

Esta dimensión complementa la de influencia con relación al control sobre los tiempos a disposición del trabajador. En el trabajo ejercemos un determinado poder de decisión sobre nuestros tiempos de trabajo y de descanso (pausas, fiestas, vacaciones). El control sobre los tiempos de trabajo representa una ventaja en relación con las condiciones de trabajo decidir cuándo hacemos una pausa o podemos charlar con un compañero...) y

también con las necesidades de conciliación de la vida laboral y familiar (ausentarse del trabajo para atender exigencias familiares, escoger los días de vacaciones). Es positivo aumentar el control sobre los tiempos de trabajo en su doble sentido de poder disponer de los tiempos de descanso cuando éstos son más necesarios para las personas (y no solamente en función de los tiempos muertos de producción), y de flexibilización de jornada y horarios de trabajo en función de las necesidades de compatibilización de la vida familiar y laboral.

- *Sentido del Trabajo.*

El hecho de ver sentido al trabajo significa poder relacionarlo con otros valores o fines que los simplemente instrumentales (estar ocupado y obtener a cambio unos ingresos económicos). Las personas podemos afrontar de una forma más positiva para nuestra salud las dificultades que nos afectan durante la jornada laboral si el trabajo lo experimentamos con sentido. Así, el sentido del trabajo puede verse como un factor de protección, una forma de adhesión al contenido del trabajo o a la profesión. La falta de sentido se considera uno de los factores estresantes básicos en relación con las actividades humanas, y se relaciona con el mal estado de salud, el estrés y la fatiga. Por el contrario, un alto sentido del trabajo puede incluso suponer un factor de protección frente a otras exposiciones estresantes.

- *Integración en la Empresa.*

Esta dimensión está estrechamente relacionada con la anterior. Sin embargo, aquí se centra en la implicación de cada persona en la empresa y no en el contenido de su trabajo en sí. Las personas no se identifica con la empresa sino con sus compañeros, con quienes comparte intereses, lo que no representa ningún riesgo para la salud pues, por lo menos en cierto modo, puede implicar un alto nivel de apoyo social y de sentimiento de grupo entre los trabajadores. Frente a este concepto, existen estrategias empresariales de

gestión de recursos humanos que intentan integrar a cada trabajador en la empresa para que los trabajadores sientan que los problemas y objetivos de ésta son también suyos. Un ejemplo de estas estrategias puede ser el reparto de beneficios y acciones para los trabajadores, y los incentivos salariales justos según los resultados apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo.

Conceptualmente compatible con la dimensión de apoyo social del modelo demanda – control expandido por J. Johnson y Hall (1998). Contiene las siguientes dimensiones psicosociales:

- *Previsibilidad.*

Esta dimensión se refiere al hecho de que las personas necesitamos disponer de la información adecuada, suficiente y a tiempo para adaptarnos a los cambios que pueden afectar nuestra vida, de lo contrario aumentan nuestros niveles de estrés. La falta de previsibilidad se ha relacionado con peores indicadores de salud mental y de vitalidad. En relación con el empleo, precisamos de toda la información necesaria para hacer bien nuestro trabajo, pero también precisamos conocer con antelación futuras reestructuraciones, tecnologías nuevas o nuevas tareas.

- *Claridad del Rol.*

Esta dimensión tiene que ver con la definición del puesto de trabajo. La definición clara del rol (o del papel a desempeñar) es una de las dimensiones clásicas en la psicología social. Si el papel a desempeñar no está bien definido, puede resultar ser un factor muy estresante. La falta de definición del rol puede deberse a la indefinición del puesto de trabajo o, dicho de otra manera, a la falta de definición de las tareas a realizar. La falta de claridad del rol se relaciona especialmente con una mala salud mental, fatiga y síntomas

cognitivos de estrés. Por otro lado, los puestos de trabajo mal definidos son causa objetiva de indefensión de los trabajadores y las trabajadoras frente a críticas de sus superiores o imposición de cambios no deseados en las tareas o condiciones de trabajo.

- *Conflicto de Rol.*

El conflicto de rol trata de las exigencias contradictorias que se presentan en el trabajo y de los conflictos de carácter profesional o ético, cuando las exigencias de lo que tenemos que hacer entran en conflicto con las normas y valores personales. El conflicto de rol en el trabajo sobre todo se relaciona con la aparición de síntomas conductuales de estrés (irritabilidad, falta de iniciativa, etc.).

- *Calidad de Liderazgo.*

El papel de la dirección y la importancia de la calidad de la dirección para asegurar el crecimiento personal, la motivación y el bienestar de los trabajadores, son factores que se engloban dentro de esta dimensión, la cual está relacionada con las de apoyo social y refuerzo.

- *Refuerzo.*

Trata sobre la recepción de mensajes de retorno de compañeros y superiores sobre cómo se trabaja. Es muy importante para cada uno de los trabajadores recibir información detallada sobre cómo hace su trabajo, para así poder modificar las cosas que fallen, lo que posibilita, además, mayores oportunidades para el aprendizaje y el desarrollo de habilidades (lo que es beneficioso para la salud) y constituye también una de las bases objetivas para el trato justo en el trabajo. Por lo contrario, la falta de refuerzo se relaciona con estrés y mala salud.

- *Apoyo social.*

El apoyo social se refiere pues al aspecto funcional, mientras que las siguientes dimensiones (posibilidades de relación social y sentimiento de grupo) se refieren a los aspectos estructurales y emocionales de las redes sociales. La falta o la pobreza de apoyo social es una de las dimensiones fundamentales en relación con los factores estresantes, y existe una amplia literatura científica que relaciona la falta de apoyo con más estrés, aumento de enfermedades y mayor mortalidad. El modelo demanda - control de Karasek fue ampliado por Johnson y Hall (1986) para incluir el apoyo social como su tercera dimensión. En esta nueva formulación, (modelo demanda - control - apoyo social) son los trabajos con altas exigencias, poco control y bajo apoyo social los que representan un mayor riesgo para la salud.

- *Posibilidades de Relación Social.*

La posibilidad de relacionarse socialmente en el trabajo constituye la vertiente estructural del concepto de redes sociales, fuertemente relacionado con la salud, la necesidad de relacionarnos socialmente constituye otra de las características esenciales de la naturaleza humana por lo que no parece razonable que un trabajo pueda ser saludable si impide o dificulta la sociabilidad. Trabajar de forma aislada, sin posibilidades de contacto y relación humana con los y las compañeras de trabajo, representa un considerable aumento del riesgo para las personas que trabajan con «alta tensión» (muchas exigencias y poco control), mientras que el trabajo en equipo y colectivo podría suponer una moderación del riesgo. Las relaciones sociales en un lugar de trabajo pueden, por un lado, ser con los compradores, clientes y, por otro, con los compañeros.

- *Sentimiento de Grupo.*

La dimensión anterior trataba de la existencia o no de con los compañeros, en esta se examina la calidad de dichas relaciones, lo que representa el componente emocional del apoyo social. Puesto que la mayor parte de las personas adultas pasan una gran parte de su tiempo en el lugar de trabajo, es de gran importancia el estado de ánimo y el clima en dicho lugar. No formar parte de un grupo en el lugar de trabajo se ha relacionado con estrés, fatiga y mala salud.

- *Compensaciones.*

Se presenta cuando las escasas compensaciones del trabajo, cuando se falta al respeto, se provoca la inseguridad contractual, se dan cambios de puesto o servicio contra nuestra voluntad, se da un trato injusto, o no se reconoce el trabajo, el salario es muy bajo, etc.

- *Inseguridad en el Trabajo.*

Esta dimensión va más allá de la inseguridad contractual para incluir la inseguridad sobre otras condiciones de trabajo: cambios de jornada y horario de trabajo, salario y forma de pago, movilidad funcional o de departamento contra la voluntad de los trabajadores y trabajadoras. La alta inseguridad en el trabajo supone una situación de riesgo para la salud.

- *Estima.*

Se refiere al respeto y reconocimiento, al apoyo adecuado y al trato justo. 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, un salario adecuado a las

exigencias del trabajo. La falta de estima en el trabajo supone una situación de riesgo para la salud.

A continuación, se muestra en la Tabla 2, la cual contiene el resumen de las variables y dimensiones de los factores internos, individuales y doble presencia del modelo ISTAS21.

Tabla 2.

Variables y dimensiones de los factores internos, individuales y doble presencia del modelo ISTAS21.

Variables	Dimensiones Psicológicas
Doble Presencia	Doble Presencia
Exigencias Psicológicas	Exigencias Cuantitativas
	Exigencias Cognitivas
	Exigencias Emocionales
	Exigencias de Esconder Emociones
Trabajo Activo y Desarrollo de Habilidades	Influencia en el Trabajo
	Posibilidades de Desarrollo
	Control sobre el Tiempo de Trabajo
	Sentido del Trabajo
	Integración en la Empresa
Apoyo Social en la Empresa y Calidad de Liderazgo	Previsibilidad
	Claridad del Rol
	Conflicto del Rol
	Calidad de Liderazgo
	Refuerzo
	Apoyo Social
	Posibilidades de Relación Social
Compensaciones	Sentimiento de Grupo
	Inseguridad
	Estima

Nota. Tomado de Adaptado de Bucci, N y Luna, M (2013)

1.9.4. Factores Externos de Evaluación de Riesgos Psicosociales del DSS de la OMS.

La Comisión sobre Determinantes Sociales de la Salud (CDSS) es una red mundial de instancias normativas, investigadores y organizaciones de la sociedad civil que la Organización Mundial de la Salud (OMS) reunió para ayudar a afrontar las causas sociales de la falta de salud y de las inequidades sanitarias evitables.

Fue creada en marzo de 2005 por el Dr. J. W. Lee, Director General quien fue Director General de la OMS, para mejorar la salud y lograr que esté distribuida de forma más justa en todo el mundo, y promover un movimiento mundial en favor de la consecución de esos objetivos.

En este sentido, cabe la definición de Determinantes Sociales de la Salud presentada por la Organización Mundial de la Salud:

Los determinantes sociales de la salud son las circunstancias en que las personas nacen, crecen, viven, trabajan y envejecen, incluido el sistema de salud. Esas circunstancias son el resultado de la distribución del dinero, el poder y los recursos a nivel mundial, nacional y local, que depende a su vez de las políticas adoptadas. Los determinantes sociales de la salud explican la mayor parte de las inequidades sanitarias, esto es, de las diferencias injustas y evitables observadas en y entre los países en lo que respecta a la situación sanitaria. (OMS, 2008)

Bucci y Luna (2013) describen a continuación la estructura de los determinantes sociales de la salud por medio de su estudio investigativo.

Los determinantes estructurales de acuerdo con la Comisión son: “aquellos que generan estratificación y división social de clases en la sociedad y que definen la posición socioeconómica individual dentro de las jerarquías de poder prestigio y acceso a los recursos” (OMS, 2007). Los principales determinantes son: renta, educación, ocupación, clase social, género y raza o etnicidad. El contexto junto con los determinantes estructurales constituyen los determinantes sociales de las desigualdades en salud. El modelo resume los tres componentes principales del modelo: el contexto socio-político, los determinantes estructurales, la posición socioeconómica, y los factores intermedios.

En la primera columna se ubica los factores vitales que pueden afectar las desigualdades en salud como son: los gobiernos, las políticas macroeconómicas, las políticas sociales y las relacionadas con la salud. Igualmente, considera otros factores relevantes como: la cultura, los valores y las normas sociales.

En la segunda columna de la figura 5 que se ilustra a continuación, la Comisión asienta los aspectos relacionados con la jerarquía social que definen la estructura social y las relaciones de clase, dentro de la sociedad. Estas características se ven afectadas por la

distribución del poder, el prestigio y los recursos. En primer lugar, dispone la posición socioeconómica y su relación con los factores de ingresos, acceso a los recursos y empleo. También incluye determinantes estructurales que influyen en las desigualdades de salud como: el género o la etnia/raza. La estratificación de los grupos sociales por ingresos, género, etnia, educación, ocupación y otros factores originan las desigualdades sociales en las condiciones de vida y de trabajo.

En síntesis el modelo de la CDSS se constituye como la combinación de los modelos que han surgido hasta la actualidad respecto al tema y, además, se encuentra avalado por la OMS que es la máxima autoridad directiva y coordinadora de la acción sanitaria en el sistema de la Organización de Naciones Unidas, estos dos aspectos hacen que sea una fuente bibliográfica ajustada a las necesidades de la presente investigación. Por tanto, dicho modelo se toma como fundamento teórico para la obtención de los factores externos requeridos para el desarrollo del Modelo de Evaluación de Riesgos Psicosociales determinado por factores internos, individuales y externos, para entornos laborales.

El Modelo Propuesto por la Comisión de la OMS sobre los Determinantes sociales de la salud se ilustra en la figura 5.

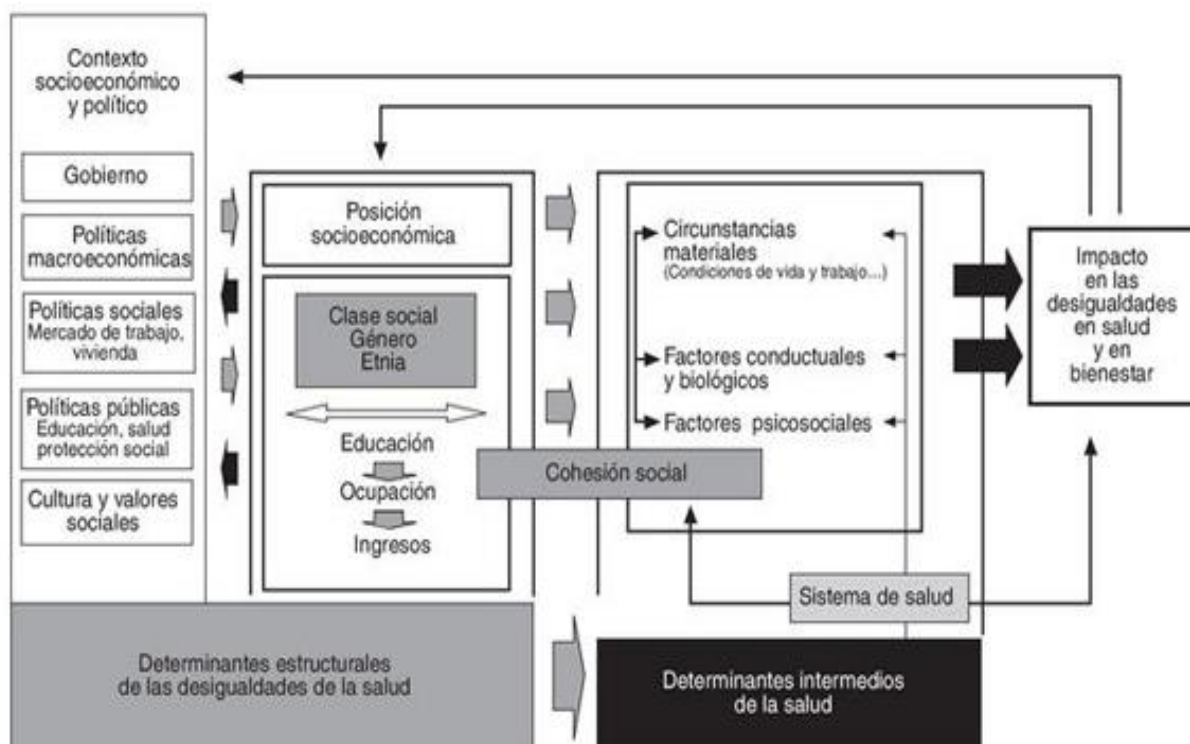


Figura 5. Modelo conceptual de los determinantes sociales de las desigualdades en salud./ Tomado de Bucci, N y Luna, M (2013)

A continuación, se ilustra la tabla 3 de factores externos de evaluación de riesgos psicosociales, variables y dimensiones del Modelo de DSS de la Organización Mundial de la Salud.

Tabla 3.

Descripción de las dimensiones del modelo dss de la organización mundial de la salud.

Determinante	Variable	Dimensiones	
Estructurales	Ingresos	Capacidad para cubrir los gastos familiares	
	Educación	Nivel educativo del trabajador y su grupo familiar	
	Igualdad		Genero
			Raza
			Religión
		Acceso geo	

Sistemas de salud	Servicios de atención de salud	Integralidad
		Calidad
		Tiempo de Atención
Sociales intermedios	Condiciones de la vivienda	Propiedad de la vivienda
		Adecuación de ambientes de la vivienda
		Seguridad y Habitabilidad de la vivienda
		Adecuación del número de habitantes de la vivienda
	Servicios	Suministros de aguas blancas
		Servicio de energía eléctrica
		Disposición de aguas servidas
		Servicio de recolección de desperdicios
	Vialidad y transporte	Vialidad para el acceso a la vivienda
		Medios de transporte público
		Vías de tránsito
	Condiciones de vida	Controles de violencia y ambientales
Alimentación		
Uso del tiempo libre		

Nota. Tomado de Bucci, N y Luna, M (2013)

Las variables correspondientes a los factores externos que influyen en el riesgo psicosocial se obtienen del Modelo de Determinantes Sociales de la Salud de la Organización Mundial de la Salud (OMS), el cual está conformado por determinantes estructurales, determinantes sociales intermedios y sistemas de salud. Los determinantes estructurales comprenden el contexto socio económico-político y los ejes de desigualdad, los sistemas de salud incluyen los aspectos relativos al acceso de los trabajadores a la asistencia en salud requerida, y los determinantes sociales intermedios se componen de los recursos materiales los cuales se han mostrado en la Tabla 3 y corresponden a la adaptación del Modelo de Determinantes Sociales de la Salud de la Organización Mundial de la Salud (OMS).

1.9.5. Descripción de la Metodología del Instrumento de Evaluación de Riesgos Psicosociales.

La presente investigación, implementa un sistema híbrido mediante la metodología ISTAS 21 del Instituto Sindical de España determinado por factores internos e individuales y los Determinantes Sociales de la Salud determinado por factores externos de la Organización Mundial de la Salud. Para la aplicación del instrumento se llevó a cabo un cuestionario donde se establecen 5 grupo de dimensiones psicosociales y 20 dimensiones psicosociales, el cual contiene 105 preguntas clasificadas por dimensión y nivel de afectación para la salud.

A continuación, mediante el Modelo de Bucci, N y Luna, M (2013) se describe la metodología de aplicación del cuestionario en el actual proceso de intervención del instrumento de evaluación de riesgos psicosociales.

Cuestionario.

El cuestionario desarrollado a partir del modelo de evaluación de riesgos psicosociales determinado por factores internos, individuales, doble presencia y externos consta de 105 ítems, 69 correspondientes a factores internos, individuales y doble presencia, y 36 propios de los factores externos.

Condiciones para su aplicación

En la etapa de preparación de la aplicación del cuestionario es recomendable comunicarles a los trabajadores participantes las siguientes condiciones:

- El cuestionario debe ser llenado de manera individual.

- El cuestionario es anónimo, debido a que no busca evaluar al individuo.
- Los evaluadores garantizan la confidencialidad de la información.
- Las respuestas deben llenarse de manera voluntaria.

Conceptualización del Tratamiento de los Datos Resultante

Los datos obtenidos de los cuestionarios aplicados a los trabajadores se analizan individualmente. A través de los resultados puede observarse el porcentaje de trabajadores/as expuesto a cada factor en todo el centro de trabajo, por sección o en cada puesto de trabajo. El procesamiento de los datos se realiza siguiendo los siguientes pasos:

Para cada puesto de trabajo o centro se registra la ubicación de las respuestas de cada trabajador dentro de las categorías de respuesta, es decir se contabiliza el número de trabajadores por categoría de la pregunta analizada, lo cual proporciona al evaluador información sobre la frecuencia.

Empleando la tabla de distribución de frecuencias: por un lado se suman las frecuencias de la respuesta siempre y muchas veces y por otro las frecuencias de sólo alguna vez, algunas veces y nunca, consecutivamente se realiza la descripción de los resultados por niveles de exposición.

Los tres niveles de exposición son:

- Rojo: nivel de exposición más desfavorable, las categorías con puntaje 4 y 3
- Amarillo: nivel de exposición intermedio; la categoría con puntaje 2

- Verde: nivel de exposición más favorable para la salud. Las categorías con Puntaje 0 y 1.

DIMENSION PSICOLOGICA: DOBLE PRESENCIA							
NUM DE PREGUNTA	PREGUNTA	CATEGORIA	PUNTAJE (P)	NUM. DE TRABAJADORES POR CATEGORIA (N)	PORCENTAJE DE TRABAJADORES POR CATEGORIA (%)	SITUACION PARA LA SALUD	PORCENTAJE POR TERCILES (%)
1	¿Qué parte del trabajo familiar y doméstico haces tú?	Soy la/el principal responsable y hago la mayor parte de tareas familiares y domésticas	4	10	40%	SITUACION DESFAVORABLE	68%
		Hago aproximadamente la mitad de las tareas familiares y domésticas	3	7	28%		
		Hago más o menos una cuarta parte de las tareas familiares y domésticas	2	4	16%	SITUACION INTERMEDIA	16%
		Sólo hago tareas muy puntuales	1	4	16%	SITUACION FAVORABLE	16%
		No hago ninguna o casi ninguna de estas tareas	0	0	0%		
TOTAL				25	100%	100%	

Figura 1. Ilustración de una tabla de resultados de la aplicación del cuestionario del modelo. (Elaboración Propia)

Seguidamente los porcentajes se representan en un comparativo aplicando los puntos de corte de cada una de las dimensiones (tercios poblacionales de la muestra de la población estandarizados para la región estudiada) a los datos obtenidos de los cuestionarios de los trabajadores de las organizaciones. De no existir datos de la población en el debe representarse el valor de 33,33% para cada nivel presentado. Estos datos permiten localizar las exposiciones problemáticas.

La figura 7 ilustra como ejemplo el resultado de la evaluación de la dimensión doble presencia para este caso de estudio.

Para determinar una estimación general de la dimensión doble presencia fue necesario ubicar por columnas las frecuencias por cada pregunta de la dimensión. Posteriormente, se estipulo un promedio el cual mide los valores porcentuales por cada situación de afectación para la salud.

DIMENSION DOBLE PRESENCIA			
	SITUACION DESFAVORABLE	SITUACION INTERMEDIA	SITUACION FAVORABLE
Pregunta 1	68%	16%	16%
Pregunta 2	40%	28%	32%
Pregunta 3	72%	24%	4%
Pregunta 4	60%	12%	28%
PROMEDIO	60%	20%	20%

Figura 7. Ejemplo para el cálculo del promedio general de la dimensión doble presencia/Elaboración Propia.

La Figura 8 presenta como ilustración el histograma del promedio general de la dimensión doble presencia.

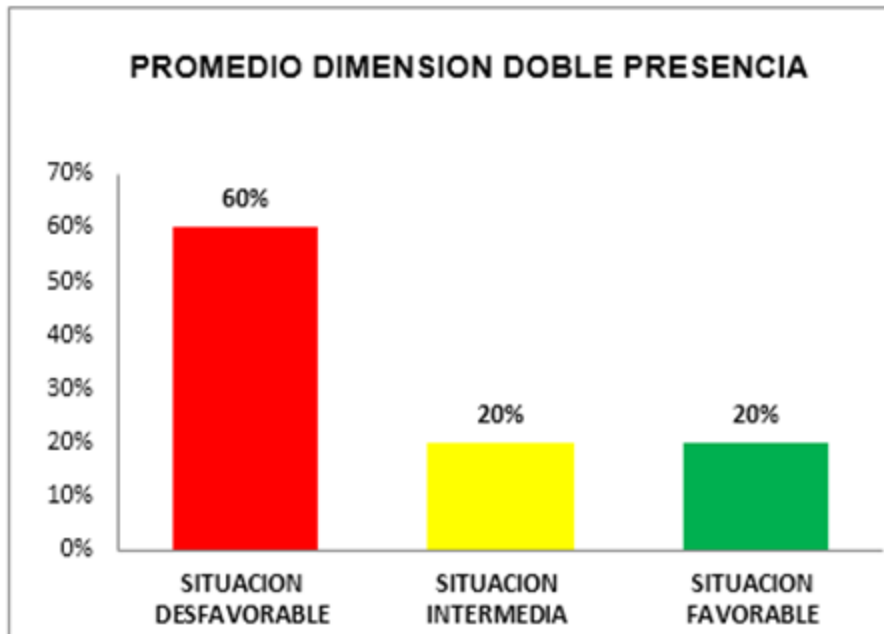


Figura 2. Ejemplo del promedio general de la dimensión doble presencia./Elaboración propia.

1.9.6. Herramientas de Diagnóstico.

El concepto diagnóstico se inscribe dentro de un proceso de gestión preventivo y estratégico. Se constituye como un medio de análisis que permite el cambio de una empresa, de un estado de incertidumbre a otro de conocimiento, para su adecuada dirección, por otro lado es un proceso de evaluación permanente de la empresa a través de indicadores que permiten medir los signos vitales. (Valdez Rivera, 1998) citado por (Braidot, Formento, & Nicolni, 2003)

A partir de esta definición se procede a describir las herramientas utilizadas para el diagnóstico de la situación del actual estudio.

1.9.6.1. Análisis DOFA.

Según J. Amaya, define el concepto de análisis DOFA en el siguiente texto:

En el análisis DOFA deben incluirse factores claves relacionados con la organización, los mercados, la competencia, los recursos financieros, la infraestructura, el recurso humano, los inventarios, el sistema de mercadeo y distribución, la investigación y desarrollo, las tendencias políticas, sociales, económicas y tecnológicas y variables de competitividad. (Amaya, 2005)

El análisis DOFA es una herramienta que permite conformar un cuadro de la situación actual de la empresa u organización, permitiendo de esta manera obtener un diagnóstico preciso que permita en función de ello tomar decisiones acordes con los objetivos y políticas formulados.

La matriz debilidades-amenazas-fortalezas-oportunidades (DOFA), es una herramienta que ayuda a desarrollar cuatro tipos de estrategias: estrategias de debilidades y oportunidades, estrategias de fuerzas, amenazas y estrategias de debilidades y amenazas. La clave de su construcción está en la capacidad de observar los factores internos y externos a partir de juicios sólidos y pensamiento estratégico sistémico. (Correa & López, 2007)

Así mismo, se describen los análisis internos y externos de la Matriz DOFA se describen a continuación:

- *Análisis Interno.*

Se refiere aquellos aspectos internos de la organización que se deben maximizar (fortalezas) o minimizar (debilidades), para hacer frente a los retos del entorno. Las fortalezas y debilidades tienen que ver con todos los sistemas internos de la organización, tales como: productos, recursos humanos, tecnología, insumos, administración, etc.

FORTALEZA: es una posición favorable que posee la organización en relación con alguno de sus elementos, (recursos, procesos. etc.) y que la sitúa en condiciones de responder eficazmente ante una oportunidad o ante una amenaza.

DEBILIDAD: es una posición desfavorable que tiene la organización con respecto a alguno de sus elementos, y que la ubica en condiciones de no poder responder eficazmente a las oportunidades y amenazas del entorno.

Las fortalezas y debilidades internas se refieren entre otras a: costos de producción, habilidades de marketing, competencias del talento humano, recursos financieros. Para ello se tienen en cuenta los aspectos claves de la organización:

Ventas, marketing, distribución. Producción y competitividad, Eficiencia en manufactura, capacidad, Situación financiera, direccionamiento y recursos, administración de los recursos, experiencia, costos de materiales y suministros, gestión de la información y el conocimiento.

- *Análisis Externo.*

El diagnóstico del medio ambiente externo (entorno) tiene como objetivo fundamental identificar y prever los cambios que se producen en términos de su realidad actual y comportamiento futuro. Esos cambios deben ser identificados en virtud de que ellos pueden producir un impacto favorable (oportunidad) o adverso (amenaza).

Partiendo del concepto de amenazas y oportunidades.

AMENAZA: situación desfavorable, actual o futura que presenta el ambiente a la organización, la cual debe ser enfrentada con miras a evitar o minimizar los daños potenciales sobre el desempeño y la supervivencia de la misma.

OPORTUNIDAD: Es una situación favorable, actual o futura, que ofrece el ambiente a la organización, cuyo aprovechamiento adecuado u oportunidad mejorarla su posición de competencia.

Las oportunidades y amenazas externas son del orden: social, demográfico , político, económico, tecnológico, legal y de competitividad. Se deben tener en cuenta aspectos del sector: Tamaño y segmentación, crecimiento y madurez, establecimiento de prácticas.

1.9.6.2. Matriz de Peligros GTC 45.

Es una metodología diseñada para identificar los peligros y valorar los riesgos de seguridad y de salud en el trabajo. La primera versión de este documento apareció en 1997 y era una herramienta destinada, básicamente, a elaborar un diagnóstico de las condiciones laborales. Su propósito era construir un panorama global de los factores de riesgo.

Con el tiempo y, principalmente, con el avance de la legislación, la GTC 45 se ha convertido en un método minucioso y profundo para identificar los peligros y valorar los riesgos. Esto, gracias a las sucesivas actualizaciones que ha tenido el documento.

Estructura de la GTC 45.

Los componentes más relevantes de la Guía Técnica Colombia GTC 45 son los siguientes:

- Contiene todo un capítulo destinado a las definiciones. Este es un elemento de suma importancia, ya que permite precisar el alcance que tiene cada concepto. Las definiciones son completamente acordes con las que plantea el Decreto 1072 de 2015.
- En el apartado 3.1.1 “Aspectos para tener en cuenta para desarrollar la identificación de los peligros y la valoración de los riesgos”, aparece un listado de acciones para llevar a cabo el proceso en forma eficaz.
- En la sección 3.2 “ACTIVIDADES PARA IDENTIFICAR LOS PELIGROS Y VALORAR LOS RIESGOS” se muestran puntualmente los pasos necesarios para adelantar el proceso. Los numerales subsiguientes, del capítulo 3, muestran, punto por punto, qué acciones se deben realizar para llegar a una identificación precisa de los peligros y a una valoración profesional de los riesgos.
- En los anexos aparecen ejemplos prácticos, que resultan ser una valiosa guía para cada una de las acciones del proceso.

Capítulo 2. Identificación del Riesgo con Mayor Impacto

Al evaluar las condiciones de una empresa, es necesario realizar un sondeo general con el fin de identificar las causas y agentes de situaciones desfavorables en ámbitos de rendimiento, productividad y competencia.

El contenido de este capítulo, presenta las condiciones actuales de la fábrica A&M Factory S.A.S. donde se dan a conocer falencias en los procesos como en las áreas tanto en los contextos internos como externos, esto promueve y facilita identificar qué circunstancias y elementos influyen de manera directa en los factores productivos de la empresa.

Se aplica una Matriz DOFA donde se revelan factores internos como externos que intervienen directamente sobre la situación actual de la fábrica.

Posteriormente, se acude a una Matriz de Riesgos y Peligros bajo la Guía Técnica Colombiana GTC 45 donde se reconocen elementos que participan en la ausencia de control de un programa preventivo de seguridad, salubridad y vigilancia epidemiológica.

Como resultado del sondeo general, se mostrara que causas, situaciones o riesgos se manifiestan perjudicialmente sobre el rendimiento de la producción, del personal y del entorno operativo, con el fin de promover un control y desarticular el impacto. Sumado a esto en el capítulo IV se propone un sistema de estrategias enfocado a las mejoras de las problemáticas encontradas.

2.1 Presentación de la Empresa.

La micro empresa A&M FACTORY S.A.S. comenzó como una iniciativa de negocio en el año 2000, hoy en día consta con 11 años constituida y con una amplia trayectoria en el mercado nacional.

Desde el comienzo sus actividades fueron dirigidas a la marroquinería, se fabricaban bolsos por pedidos a personas conocidas y zapatos por en cargos de igual manera, ubicados en su propia casa ubicada en el barrio San Jose de la ciudad de Barranquilla; sus principales fundadores fueron Amín Therán junto a su esposa Liliana Díaz, los cuales emprendieron un proyecto junto.

En el transcurso de los años fueron adquiriendo nuevos clientes, pero en la actualidad se encuentran separados y los cuales tuvieron un acuerdo el cual era que el Sr. Therán tomará la fabricación de bolsos y Liliana tomará la fabricación de zapatos, luego de varios años de experiencia Therán convirtió a A&M en una micro empresa maquiladora de productos en marroquinería que su principal producto son los bolsos para damas los cuales son elaborados en cuero y cuero sintético, uno de sus principales clientes se ha conservado hasta la actualidad es Ecocueros los cuales subcontratan a A&M Factory S.A.S. como una empresa maquiladora para la elaboración de sus productos.

El principal objetivo es ser una de las principales maquiladoras de productos marroquineros a nivel nacional.

2.2 Organigrama de la Empresa.

Representado mediante la figura 9.

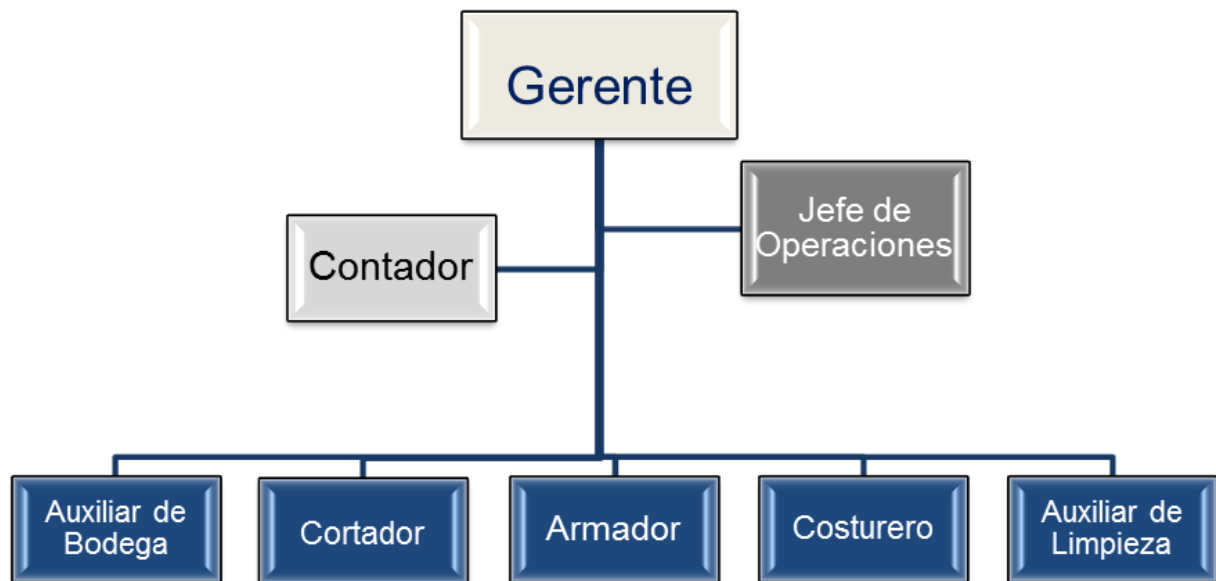


Figura 9. Diagrama Distribución General de la Fabrica A&M Factory S.A.S.

2.3 Situación Actual del Sistema Productivo de A&M Factory

La empresa A&M Factory S.A.S. dedicada a la actividad comercial de marroquinería, se distribuye con una nómina de 27 empleados de los cuales dos (2) son del área administrativa y (25) Veinticinco operarios en las áreas productivas. Sin embargo, algunos de los operarios del proceso productivo, tienen asignadas funciones adicionales a las estipuladas en su labor.

Actualmente, cuenta con ocho (8) procesos productivos, en los cuales son seccionados por áreas productivas tales como: Corte, Rayado, Armado y Costura, Limpieza, Empaque y Codificación, Distribución. A continuación, en la tabla 4 se distribuyen el número de operarios por áreas de producción.

Tabla 4.

Operarios por procesos- actividad

Área de Producción	Numero de Operarios	Función Asignada
Rayado	1	Auxiliar de Bodega
Corte	1	Operario
Limpieza	2	Auxiliares de Limpieza
Empaque	1	Auxiliar de Producción
Armador	12	Operarios
Costureros	8	Operarios

Nota: elaboración propia, datos tomados por los investigadores.

2.3.1. Diagrama de Flujo del Proceso Productivo

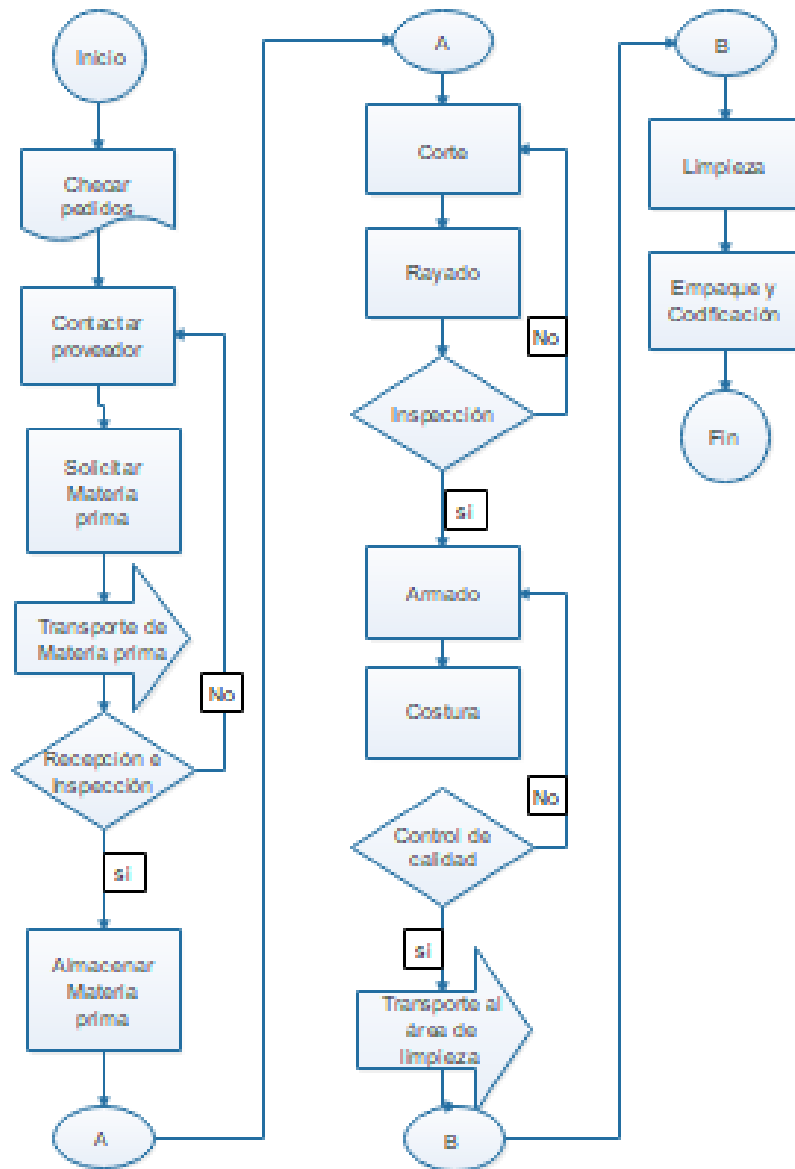


Figura 10. Diagrama de Procesos de la Fabrica A&M Factory S.A.S/Elaboración Propia.

2.3.2. Diagrama de Distribución Actual



Figura 11. Diagrama Distribución General de la Fabrica A&M Factory S.A.S. /Elaboración Propia.

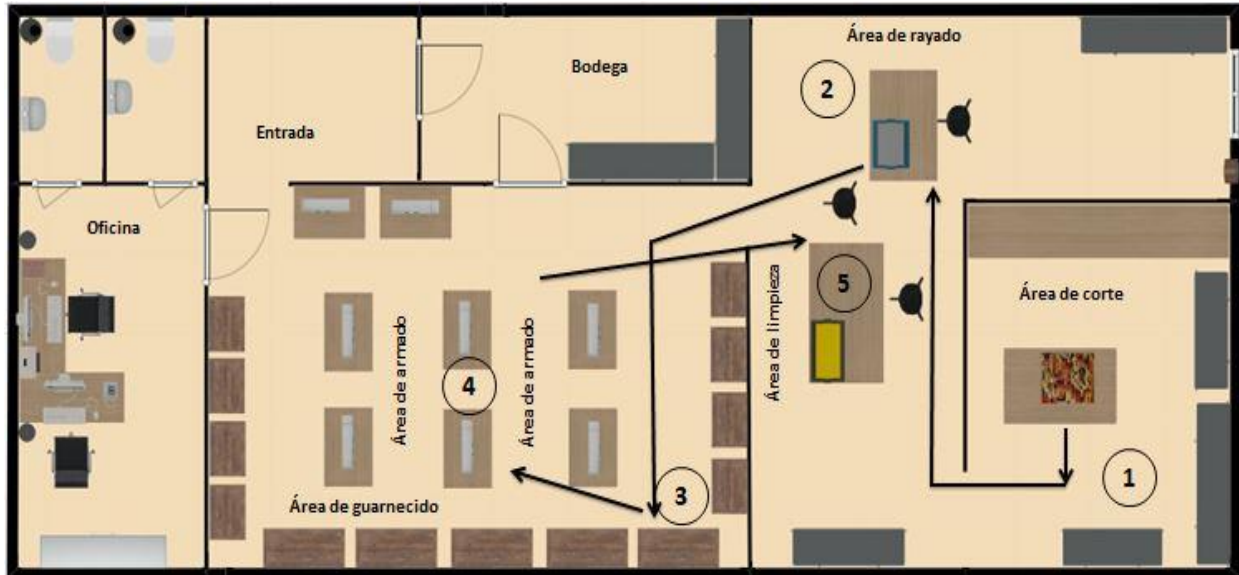


Figura 12. Diagrama distribución por áreas de producción de la fábrica A&M Factory/Elaboración Propia.

Las figuras 11 y 12 representan la distribución actual de la fábrica el cual muestra lasb divisiones espaciales.

2.3.3. Situación actual referente a la Seguridad y Ergonomía del Entorno

Operativo

Hasta la fecha, la empresa no cuenta con sistemas de gestión o de control en las áreas de calidad, de seguridad, de vigilancia epidemiológica de la salud en el trabajo o programas de prevención de accidentes y de respuesta ante situaciones de emergencia que permitan un adecuado control de los procesos y una atención continua ante eventualidades imprevistas; es así, como se presenta la ausencia de indicadores de accidentalidad, o de enfermedades laborales que afecten a la población en estudio y que generen una alerta a los riesgos presentes en los entornos laborales.

Para la OIT, las condiciones de trabajo deben valorarse de la siguiente manera:

No sólo un medio ambiente de trabajo peligroso puede constituir la causa directa de accidentes y enfermedades profesionales, sino que la insatisfacción de los trabajadores cuyas condiciones de trabajo no están adaptadas a su nivel cultural y social actual puede provocar también la disminución de la calidad y la cantidad de la producción, una rotación excesiva de la mano de obra y un mayor absentismo. (OIT, 1996, pág. 35)

En cuanto a condiciones ergonómicas la Nota Técnica de Prevención NTP 242 redactada por Chavarria Cosar, (1997) la cual referencia los parámetros y el análisis ergonómico de los espacios de trabajo en oficinas, se indican las zonas de alcance óptimo del área de trabajo desde los planos horizontal y vertical, los cuales determinan las distancias óptimas que consigan un confort postural adecuado.

La acotación de la mesa de trabajo oscila entre 1,6 y 2,0 metros en el plano horizontal, estipulando el movimiento de los brazos en el arco horizontal aproximadamente entre 55 - 65 cm y la proyección vertical referente al movimiento de los brazos debe ser entre 40 cm y 1,6 metros desde el asiento hasta por encima de la cabeza

2.3.4. Situación Actual en cuanto a Factores Internos de la Fábrica

Actualmente se presentan temperaturas elevadas en el entorno de producción, lo que causa periódicamente efectos de rotación y ausentismo laboral. Adicionalmente, no se cuenta con sistemas extractores de calor que ayuden a evacuar el aire comprimido de las instalaciones, y según la OIT se calcula generalmente que el aire debe cambiar de cuatro a ocho veces por hora en las oficinas o los lugares donde se realizan trabajos sedentarios, de ocho a 12 veces por hora en los talleres y de hasta 15 a 30 veces por hora en los locales públicos y donde existen elevados niveles de contaminación o humedad atmosférica. Por lo tanto, resulta que “una ventilación adecuada debe considerarse uno de los factores importantes para el mantenimiento de la salud y la productividad de los trabajadores”. (OIT, 1996,p(61))

Así mismo, el espacio entre máquinas y área de labores es muy reducido, por lo tanto, esta condición genera retraso en el desarrollo de las actividades como en los tiempos de entrega.

La OIT en su documento Introducción al Estudio del Trabajo, detalla cómo deben ser las condiciones locativas de la estructura física de todo ambiente de trabajo:

Los locales de trabajo deben construirse sobre el nivel del suelo y estar dotados de ventanas con una superficie total que no sea inferior al 17 por ciento de la superficie del piso. Los techos no deben estar a una altura inferior a 3 metros y cada trabajador debe poder disponer, como mínimo, de 10 metros cúbicos de aire (o más si las temperaturas o el nivel de la contaminación atmosférica son elevados). Para precaverse contra los accidentes, es importante que cada trabajador disponga de un mínimo suficiente de superficie libre y en todo caso de no menos de 2 metros cuadrados por persona. (OIT, 1996,p.(43))

Esto demuestra que el espacio y las condiciones de trabajo, son un factor que requiere control y seguimiento en caso de obtener un nivel óptimo de productividad.

La distribución del espacio según la OIT representa la utilización idónea del espacio que ocupa el material, el personal y la maquinaria en caso tal, en esa área. Y lo determina de la siguiente manera:

“La forma en que la maquinaria, el equipo y el material están dispuestos en el área de trabajo, determina la disposición de esa área”. (OIT, 1996,p(207))

Es así, como el control del tiempo en este punto, tiene participación e influye significativamente en la efectividad de las actividades así mismo en los procesos.

Los reprocesos que se presentan continuamente dificultan el logro de las metas rutinarias y por ende aumenta la insatisfacción del operario como la inseguridad del trabajo.

2.4. Aplicación de las Herramientas de Diagnostico

A continuación, se detalla mediante diferentes herramientas de diagnóstico las falencias o causas encaminadas a la generación de la problemática de esta investigación.

Como primera instancia, el análisis DOFA permite la evaluación de aspectos significativos para la identificación de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas generando las bases para el diagnóstico o situación actual de la fábrica.

Del mismo modo, se realiza un análisis en cuanto a las estrategias y acciones para el comparativo Fortalezas – Amenazas y el comparativo Debilidades – Oportunidades.

A continuación, en la Figura 13 se mostrará cómo se han determinado los cuadrantes de la Matriz DOFA en la empresa A&M Factory S.A.S.



Figura 13. Matriz DOFA de A&M Factory S.A.S./ Elaboración Propia

2.4.1. Análisis de la Matriz DOFA de A&M Factory S.A.S.

2.4.1.1. Factores Internos

- *Fortalezas.*

A&M Factory representa una de sus mayores fortalezas en la capacidad de producción que sustenta mensualmente, los pedidos que demandan son de 2000 bolsos con 7 referencias distintas, así mismo, la posibilidad de ofrecer nuevos productos mediante el diseño de nuevas creaciones innovadores, exclusivas y de calidad garantizada.

Otro aspecto fundamental es el Renombre que ha alcanzado la fábrica en el tiempo que lleva en el mercado, este aspecto ha permitido establecer relaciones comerciales con empresas de marca reconocida como Ecocueros, Pink Soda, y Lola Rosa.

Por otra parte, el uso de estrategias competitivas fuertes como la adquisición oportuna del material, los canales de distribución, las promociones y publicidad ha permitido el sostenimiento de la capacidad instalada de la empresa y el impulso de ventas significativas durante los últimos dos años.

- *Debilidades.*

Uno de los mayores aspectos débiles manifestados en la fábrica, es el escaso nivel de tecnificación, los procesos y la maquinaria se presentan obsoletos ante la masiva demanda que exige el mercado. Entre este aspecto, cabe mencionar que la falta de reconocimiento por no poseer una marca propia seguirá impulsando la actividad comercial de A&M Factory como proveedores de las empresas mayoristas.

Sin embargo, se manifiestan como otras debilidades los factores internos de la fábrica, en cuanto son referentes a las condiciones locativas, de maquinaria, del personal, del medio o entorno laboral y de procedimientos para el desarrollo y ejecución de la producción. Cabe destacar que sin el compromiso necesario de la administración se

manifiesta la ausencia de los Sistemas de Gestión de SST que proporcionan estabilidad y equilibrio a los factores anteriormente mencionados.

2.4.1.2. Factores Externos.

- *Amenazas.*

La tecnología en este caso, es un pilar primordial en los entornos productivos, ya que la escasa adquisición de tecnología o el uso de la misma en versiones antiguas u obsoletas disminuyen los niveles de competitividad y retrasan los procesos manufactureros. Así mismo, los altos rubros presupuestados como gastos en mantenimiento, pueden representar un desequilibrio significativo en las finanzas de la fábrica.

Sin embargo, la competencia desleal y de origen extranjero es uno de los atacantes más fuertes que debilitan el sector, como ejemplo de esto China representa una literal amenaza en cuanto a los precios tan bajos que ofrece, por lo cual se considera un factor determinante en la disminución de la productividad. Es importante mencionar que el contrabando ataca del mismo modo con materiales a muy bajo costo y a su vez, reducen los índices de ventas a nivel general.

Otro de las latentes amenazas que puede sufrir la empresa es el cierre parcial o definitivo por el incumplimiento de los requisitos o directrices exigidas por el Estado en cuanto a la implementación de los Sistemas de Gestión en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo. Derivado a esto, se pueden manifestar como puntos en desventajas que soporten este aspecto, la alta rotación del personal y el nivel de ausentismo que se caracteriza en temporadas altas de producción.

Por otra parte, los gastos que representa un mantenimiento correctivo se incluye en este listado de aspectos desfavorables, como consecuencia se presentan reprocesos en la producción, cuellos de botella y demoras en los tiempos de entrega.

- *Oportunidad*

El mercado marroquino, en la actualidad, muestra claramente varias posibilidades de expansión y aprovechamiento de los recursos naturales ofrecidos, aspecto que mejora los niveles de calidad en la materia prima e incentiva la exploración de varias posibilidades en la innovación. Tomado de Romero y Corredor (2009).

Entre las oportunidades como empresa, se presenta el crecimiento del sector marroquino en el cual ha tomado fuerza en el mercado con el material de cuero. Otro de los aspectos del cual se puede relacionar como una oportunidad es la realización de eventos nacionales de los cuales se puede exponer los productos como una forma de promoción a las nuevas empresas y nuevos nichos de mercado.

La adquisición de nueva tecnología permitiría el avance o mayor cubrimiento en la capacidad de producción, así mismo, se reducirían en mayores índices en los retrasos y reprocesos de la producción, aún más en temporadas comerciales.

El TLC trae consigo una gama de posibilidades que le dan al contexto comercial de la industria marroquina nuevos cambios en la reestructuración en los aranceles tributarios y la exportación e importación del producto.

2.5. Identificación de Riesgos a partir de la Matriz de Riesgos GTC 45

A continuación, se dará a conocer por medio de la matriz de Riesgos GTC 45 las áreas y/o procesos que presentan riesgos con un impacto No Aceptable según los criterios de la Guía Técnica.

Tabla 5.

Identificación de riesgos del proceso de Armado.

CLASIFICACION DE LOS RIESGOS NO ACEPTABLES SEGÚN LOS CRITERIOS DE LA GTC 45					
AREA/ PROCESO	TIPO DE RIESGO	DESCRIPCIÓN	Nivel del Riesgo	INTERPRETACION DEL NIVEL DEL RIESGO	ACEPTABILIDAD DEL RIESGO
ARMADO	Físico	Discomfort térmico: Golpe de calor	240	II	No Aceptable o Aceptable con control específico
	Biomecánico	Carga Física: Carga estática de pie (jornadas de 8 horas de pie)	150	II	
	Psicosocial	Condiciones de la tarea: Ritmo de trabajo (rapidez)	450	II	
	Psicosocial	Relaciones intralaborales, organización, planeación del trabajo: Interrelación con los damas operarios	300	II	
	Seguridad	Organización del área de trabajo: ausencia de señalización y demarcación, Escaleras deslizantes y Falta de soportes	300	II	

Nota. Elaboración Propia, datos tomados por los investigadores.

Tabla 6.*Identificación de riesgos del proceso de Costura.*

CLASIFICACION DE LOS RIESGOS NO ACEPTABLES SEGÚN LOS CRITERIOS DE LA GTC 45					
AREA /PROCESO	TIPO DE RIESGO	DESCRIPCIÓN	NIVEL DEL RIESGO	INTERPRETACION DEL NIVEL DEL RIESGO	INTERPRETACION DEL NIVEL DEL RIESGO
COSTURA (Guarnición)	Físico	Vibraciones mano-brazo: Las actividades de Guarnición implican exposición prolongada a las vibraciones de la máquina de coser	240	II	No Aceptable o Aceptable con control específico
	Biomecánico	Postura prolongada mantenida: Las actividades de Guarnición implican posición sedentaria prolongada	600	II	
	Seguridad	Organización del área de trabajo: ausencia de señalización y demarcación, Escaleras deslizantes y Falta de soportes	240	II	
	Psicosocial	Relaciones intralaborales, organización, planeación del trabajo: Interrelación con los demás operarios	300	II	
		Condiciones de la tarea: Ritmo de trabajo (rapidez)	1080	I	

Nota. Elaboración Propia, datos tomados por los investigadores.

Tabla 7.*Identificación de riesgos del proceso de Corte.*

CLASIFICACION DE LOS RIESGOS NO ACEPTABLES SEGÚN LOS CRITERIOS DE LA GTC 45					
AREA /PROCESO	TIPO DE RIESGO	DESCRIPCIÓN	NIVEL DEL RIESGO	INTERPRETACION DEL NIVEL DEL RIESGO	INTERPRETACION DEL NIVEL DEL RIESGO
CORTE	Físico	Discomfort térmico: Golpe de calor	240	II	
	Biomecánico	Carga Física: Carga estática de pie (jornadas de 8 horas de pie)	150	II	
	Psicosocial	Condiciones de la tarea: Alta responsabilidad, Ritmo de trabajo (rapidez)	450	II	No Aceptable o Aceptable con control específico
		Relaciones intralaborales, organización, planeación del trabajo: Interrelación con los demás operarios	300	II	
	Seguridad	Organización del área de trabajo: ausencia de señalización y demarcación, Escaleras deslizantes y Falta de soportes	300	II	

Nota. Elaboración Propia, datos tomados por los investigadores.

Tabla 8.*Identificación de riesgos del proceso de Limpieza, Empaque y Codificación.*

CLASIFICACION DE LOS RIESGOS NO ACEPTABLES SEGÚN LOS CRITERIOS DE LA GTC 45					
AREA /PROCESO	TIPO DE RIESGO	DESCRIPCIÓN	NIVEL DEL RIESGO	INTERPRETACION DEL NIVEL DEL RIESGO	INTERPRETACION DEL NIVEL DEL RIESGO
LIMPIEZA EMPAQUE Y CODIFICACIÓN	Físico	Discomfort térmico: Golpe de calor	240	II	No Aceptable o Aceptable con control específico
	Químico	Vapores: la tarea de limpieza implica la utilización de Varsol	200	II	
	Biomecánico	Postura prolongada mantenida: Las actividades de limpieza implica posición sedentaria prolongada	150	II	
		Condiciones de la tarea: Ritmo de trabajo (rapidez)	450	II	
	Psicosocial	Relaciones intralaborales, organización, planeación del trabajo: Interrelación con los demás operarios	300	II	
	Seguridad	Organización del área de trabajo: ausencia de señalización y demarcación, Escaleras deslizantes y Falta de soportes	300	II	

Nota. Elaboración Propia, datos tomados por los investigadores.

Tabla 9.*Identificación de riesgos Área de Administración.*

CLASIFICACION DE LOS RIESGOS NO ACEPTABLES SEGÚN LOS CRITERIOS DE LA GTC 45					
AREA /PROCESO	TIPO DE RIESGO	DESCRIPCIÓN	NIVEL DEL RIESGO	INTERPRETACION DEL NIVEL DEL RIESGO	INTERPRETACION DEL NIVEL DEL RIESGO
ADMINISTRACION	Biomecánico	Postura prolongada mantenida: Las actividades de procesamiento de información implican posición sedentaria prolongada	150	II	No Aceptable o Aceptable con control específico
	Seguridad	Organización del área de trabajo: ausencia de señalización y demarcación, Escaleras deslizantes y Falta de soportes	300	II	No Aceptable o Aceptable con control específico
	Psicosocial	Relaciones intralaborales, organización, planeación del trabajo: Interrelación con los demás operarios	600	I	No Aceptable

Nota. Elaboración Propia, datos tomados por los investigadores.

2.5.1. Análisis de la Matriz de Riesgo GTC 45 de A&M Factory.

Se ha evidenciado que en cada área de producción de la empresa se manifiesta con mayor presencia el riesgo psicosocial y subsiguiente a este los riesgos de seguridad, biomecánico y físico.

El riesgo psicosocial, se presenta mediante actividades que exigen un alto ritmo de trabajo ya que la demanda de la producción constantemente exige que se trabaje a velocidades rápidas.

Por otra parte, la deficiencia en las relaciones interpersonales se debe al escaso tiempo dispuesto entre operarios por las mismas exigencias inmediatas del trabajo.

No obstante, la presencia del riesgo de seguridad refleja la inadecuada organización en las áreas de trabajo las cuales apuntan a la ausencia de orden y limpieza del espacio, la falta de medidas preventivas en escaleras y soportes. Menos aún se observa la señalización y demarcación en los espacios físicos confirmando la ausencia de una oficina o departamento encargado de las funciones pertinentes a la seguridad y salud en el trabajo.

El riesgo biomecánico se presenta mediante las continuas posturas donde el operario de mantiene de pie y muchas de estas actividades mantienen posiciones prolongadas sedentarias durante 8 horas continuas. Estas posturas se generan concerniente a los procesos inherentes a las actividades del trabajo, tal como se efectúa en el área de bodega, donde se presentan sobreesfuerzos que implican actividades de cargue y descargue de materiales sintéticos. Los movimientos en estos procesos son repetitivos y muchas veces el operario no manipula ni controla el peso de la carga.

El área de administrativa, presenta el mismo riesgo reflejado en las continuas posiciones sedentarias donde son prolongadas durante la jornada laboral.

El riesgo físico es manifestado por altas temperaturas las cuales se propagan en el entorno, esto genera un estrés térmico donde solo se cuenta con dos ventiladores en las áreas y aun no se cuenta con extractores de calor.

En el área de costura (guarnición) las vibraciones se presentan por las actividades concernientes al proceso, las cuales implican una mayor exposición al riesgo, debido a la utilización de la máquina de coser.

A continuación, posteriormente a lo extraído de la Matriz de riesgo y su respectivo análisis, se dará a conocer el riesgo con mayor impacto sobre las condiciones existentes en el entorno y que por el cual es el agente principal que incidió a promoción de un sondeo general y seguidamente a un diagnóstico que permitió responder a las indagaciones sobre las causas de ausentismo y rotación en el personal de la empresa.

2.5.2. Reconocimiento del Riesgo con Mayor Impacto en A&M Factory

Posteriormente al análisis realizado con base a la Matriz de riesgo y la Matriz DOFA implementado como herramientas de diagnóstico, se determina el riesgo con mayor influencia para generar índices de ausentismo y rotación en el personal, problemáticas de primera instancia que solicitan un control oportuno e inmediato y los cuales son agentes causales de este proyecto investigativo.

Según la OIT

El factor humano es uno de los elementos más fundamentales en las actividades de la empresa, ya que es por medio de las personas como la dirección puede controlar la utilización de sus recursos y la venta de sus productos o servicios. Para dar lo mejor de si mismo, un empleado debe estar motivado para hacerlo. (OIT, 1996,p.(25))

(R. Ramírez, Abreu, & Badii, 2008) sustentaron que: “Es esencial que la empresa logre que el personal, que en ella labore, se encuentre adecuadamente motivado para alcanzar los objetivos organizacionales y personales”. (p. 146)

En cuanto a lo anterior, la Organización Internacional del Trabajo referencia al factor humano como uno de los pilares más significativos sobre la cual una empresa enfoca su productividad y el avance de su actividad comercial. Resalta la importancia que tiene la motivación y el sentido de pertenencia de los trabajadores en una organización, el sentimiento de seguridad el cual se traslada al concepto de protección y bienestar. “Por seguridad se entiende la sensación de estar protegido contra cualquier daño físico o psicológico”. (OIT, 1996,p.(30))

Partiendo de lo anterior, se considera que el bienestar de un trabajador abarca dimensiones tanto físicas como psicológicas, y donde el estudio de la ergonomía hace

parte de este proceso, puesto que la función de la ergonomía se basa en promover la eficacia funcional y al mismo tiempo, mantiene y mejora el bienestar humano.

Las medidas ergonómicas no se limitan a la simple protección de la integridad física de los trabajadores, más bien procura el bienestar mediante la creación de condiciones de trabajo apropiadas y la utilización más idónea de sus características físicas y de su capacidad fisiológica y psicológica. Siendo el factor humano el objeto de la ergonomía. (OIT, 1996,p.(63))

Con base a lo anterior, y como complemento del análisis de la Matriz de Riesgo GTC 45 se evidencia por medio de la Figura 14 que el riesgo psicosocial se manifiesta con mayor significancia y con mayor incidencia en todas las áreas productivas de la empresa, puesto que las condiciones de trabajo y el déficit en el control sobre los mismos promueven la exposición a los agentes causales del riesgo.

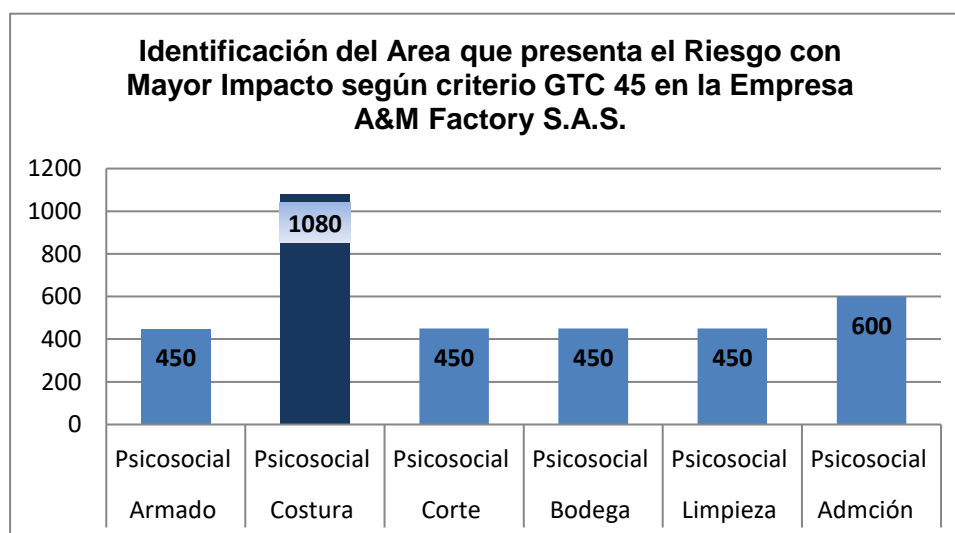


Figura 14. Área y riesgo que presenta mayor impacto según criterio GTC 45 en la empresa A&M Factory S.A.S/Elaboración Propia

Así mismo, la Figura 14 visualiza el área de costura la cual se encuentra mayormente impactada por el riesgo debido a que en esa área se presenta una alta concentración en la acumulación de tareas y exige que el trabajo sea ejecutado con mayor velocidad.

Consecuente a lo anterior, los operarios manifiestan sentir dolores osteomusculares, agotamiento físico, falta de compromiso, desmotivación, cansancio. Síntomas que son percibidos por el estrés que se percibe en el área.

En el Capítulo III se expone y se detalla la evaluación del riesgo psicosocial mediante el registro de los resultados arrojados por la aplicación del instrumento de evaluación de riesgos psicosociales ISTAS 21 y los Determinantes Sociales de la Salud, basado en la tesis doctoral de Bucci y Luna (2013).

Capítulo 3. Evaluación del Riesgo

Las herramientas utilizadas en el capítulo anterior, permitieron un esquema preliminar de las falencias que no habían sido detectadas, en este caso, es de carácter necesario haber recurrido a un diagnóstico situacional donde se permita el análisis y la identificación de las causas a los problemas existentes.

A partir de la presentación de los riesgos evaluados por medio del análisis y diagnóstico presentado, y el reconocimiento del riesgo con mayor significancia sobre la salud del factor humano, se recurre entonces a implementar un instrumento de evaluación que permita medir el nivel de impacto que conlleva el riesgo psicosocial en los entornos organizacionales; por medio de este propósito, se conlleva a medir, evaluar y controlar cada una de las causas por las cuales el bienestar de los empleados de la empresa están siendo afectados.

En el actual capítulo, se presentará el instrumento de evaluación de riesgos psicosociales que permita el enfoque a tales causas, y que por el cual ha sido encaminado en el objetivo principal de esta investigación, posteriormente se dará a conocer la estructura general del instrumento y las pautas para llevarlo a cabo.

Así mismo, se describe de qué manera se realiza la adaptación del instrumento al contexto propio de la fábrica y se presentaran los datos obtenidos a partir de su aplicación, mediante el tratamiento de los resultados por cada pregunta, realizando un registro de lo anterior.

3.1. Proceso de Adecuación del Instrumento al Contexto Característico de la Empresa

En este ámbito, basado como uno de los objetivos específicos de este proyecto investigativo, se busca adecuar la terminología del cuestionario a la población en estudio con el fin de evitar sesgos en la información y así mismo afianzar la comprensión del lector en las temáticas a tratar.

3.2. Aplicación del Instrumento de Evaluación

El instrumento de evaluación de riesgos psicosociales fue aplicado en la empresa A&M Factory S.A.S. en el área de producción, la cual consta de 25 operarios y 2 administrativos.

Inicialmente, se identificó y se adaptó al contexto de la empresa la terminología adecuada para el cuestionario. Posteriormente se reunió a los trabajadores donde se expuso una breve inducción al tema, dejando en claro la metodología a utilizar y los beneficios de la aplicación de este sistema en cuanto a la prevención y control de riesgos laborales y específicamente riesgos laborales en el ámbito psicosocial.

Cada trabajador fue dotado de un paquete por cuestionario el cual constaba de 105 preguntas, así mismo se especificaron las pautas para contestar las preguntas aclarando que estas debían ser contestadas de manera voluntaria, anónima e individual.

A Continuación, se presenta por cada dimensión psicosocial las tablas y gráficas obtenidas de las tabulaciones realizadas desde el cuestionario aplicado como instrumento de evaluación.

3.2.1. Tabulación a partir de los Datos obtenidos del Cuestionario.

El presente proyecto de investigación basado en el Modelo de Evaluación de Riesgos Psicosociales de Bucci, N y Luna, M (2013) contiene 30 dimensiones psicosociales de las cuales se ha generado una serie de datos cuantitativos tratados estadísticamente en tabulaciones. Seguidamente, se argumentará el procedimiento para el tratamiento de los datos, con el cual se desarrolla el proceso de tabulación.

Tratamiento de los Datos.

En este proceso, el tratamiento de los datos consiste en las siguientes actividades:

- Por cada pregunta del cuestionario implementado, se registra la ubicación de las respuestas de cada trabajador dentro de las categorías y codificación de respuesta.
- Se totaliza el número de trabajadores que respondieron según la categoría de la pregunta analizada, lo cual proporciona al evaluador información sobre las frecuencias por pregunta.
- A partir de la tabla de distribución de frecuencias se suman las respuestas de acuerdo a dos ítems:
 - a) Categoría y codificación de respuesta
 - b) Nivel de Exposición.
- Se realiza la descripción de los resultados por niveles de exposición
- Posteriormente, se procede a realizar el mismo procedimiento para cada pregunta por dimensión psicológica.

En este orden de ideas, la figura 15 ilustra la distribución de las frecuencias según lo anteriormente expuesto.

Categoría	Codificación	Nivel de Exposición
Siempre	(4)	Situación Desfavorable
Muchas Veces	(3)	
Algunas Veces	(2)	Situación Intermedia
Sólo Alguna Vez	(1)	Situación Favorable
Nunca	(0)	

Figura 15. Contexto Conceptual para el Tratamiento de los Datos./Elaboración Propia

A continuación, se ilustrará mediante las figuras 16, 17, 18, y 19 el procedimiento anteriormente expuesto para el desarrollo del tratamiento de los datos

DIMENSION PSICOLOGICA: DOBLE PRESENCIA							
NUM DE PREGUNTA	PREGUNTA	CATEGORIA	PUNTAJE (P)	NUM. DE TRABAJADORES POR CATEGORIA (N)	PORCENTAJE DE TRABAJADORES POR CATEGORIA (%)	NIVEL DE EXPOSICION	PORCENTAJE POR TERCILES (%)
1	¿Qué parte del trabajo familiar y doméstico haces tú?	Soy la/el principal responsable y hago la mayor parte de tareas familiares y domésticas	4	10	40%	SITUACION DESFAVORABLE	68%
		Hago aproximadamente la mitad de las tareas familiares y domésticas	3	7	28%		
		Hago más o menos una cuarta parte de las tareas familiares y domésticas	2	4	16%	SITUACION INTERMEDIA	16%
		Sólo hago tareas muy puntuales	1	4	16%	SITUACION FAVORABLE	16%
		No hago ninguna o casi ninguna de estas tareas	0	0	0%		
TOTAL				25	100%		100%

Figura 16. Ilustración de la pregunta 1 de la Dimensión Doble Presencia/ Elaboración Propia

NUM DE PREGUNTA	PREGUNTA	CATEGORIA	PUNTAJE (P)	NUM. DE TRABAJADORES POR CATEGORIA (N)	PORCENTAJE DE TRABAJADORES POR CATEGORIA (%)	NIVEL DE EXPOSICION	PORCENTAJE POR TERCILES (%)
2	Si faltas algún día en tu casa ¿las tareas domésticas que realizas se quedan sin hacer?	Siempre	4	0	0%	SITUACION DESFAVORABLE	40%
		Muchas veces	3	10	40%		
		Algunas veces	2	7	28%	SITUACION INTERMEDIA	28%
		Solo alguna vez	1	8	32%	SITUACION FAVORABLE	32%
		Nunca	0	0	0%		
TOTAL				25	100%		100%

Figura 17. Ilustración de la pregunta 2 de la Dimensión Doble Presencia./ Elaboración Propia

NUM DE PREGUNTA	PREGUNTA	CATEGORIA	PUNTAJE (P)	NUM. DE TRABAJADORES POR CATEGORIA (N)	PORCENTAJE DE TRABAJADORES POR CATEGORIA (%)	NIVEL DE EXPOSICION	PORCENTAJE POR TERCILES (%)
3	Cuando estás en tu trabajo, ¿piensas en las tareas domésticas y familiares?	Siempre	4	13	52%	SITUACION DESFAVORABLE	72%
		Muchas veces	3	5	20%		
		Algunas veces	2	6	24%	SITUACION INTERMEDIA	24%
		Solo alguna vez	1	0	0%	SITUACION FAVORABLE	4%
		Nunca	0	1	4%		
TOTAL				25	100%		100%

Figura 18. Ilustración de la pregunta 3 de la Dimensión Doble Presencia./ Elaboración Propia

NUM DE PREGUNTA	PREGUNTA	CATEGORIA	PUNTAJE (P)	NUM. DE TRABAJADORES POR CATEGORIA (N)	PORCENTAJE DE TRABAJADORES POR CATEGORIA (%)	NIVEL DE EXPOSICION	PORCENTAJE POR TERCILES (%)
4	¿Hay momentos en los que necesitarías estar en tu trabajo y en la casa a la vez?	Siempre	4	2	8%	SITUACION DESFAVORABLE	60%
		Muchas veces	3	13	52%		
		Algunas veces	2	3	12%	SITUACION INTERMEDIA	12%
		Solo alguna vez	1	4	16%	SITUACION FAVORABLE	28%
		Nunca	0	3	12%		
TOTAL				25	100%		100%

Figura 19. Ilustración de la pregunta 4 de la Dimensión Doble Presencia / Elaboración Propia.

3.2.2. Promedio Porcentual de los Datos Tratados por cada Dimensión

Psicosocial.

En esta fase, se muestran el promedio de cada nivel de exposición: desfavorable, intermedia y favorable; con los valores porcentuales de cada pregunta por cada dimensión. Este ítem se encuentra registrado en los anexos de la investigación (Ver Anexo 1).

3.3. Análisis de los Resultados Obtenidos por la Aplicación del Instrumento

A continuación, se presenta una valoración de los resultados en la aplicación del instrumento, evidenciando el nivel de exposición de riesgos psicosocial el cual está expuesto el personal operativo de la empresa por cada dimensión del instrumento de evaluación.

A continuación se mostrara en la Figura 20 las dimensiones por factores internos e individuales que presentaron mayor indice de situacion desfavorable para la salud hallado por medio del instrumento de evaluación de riesgos psicosociales del modelo Bucci, N y Luna, M (2013).

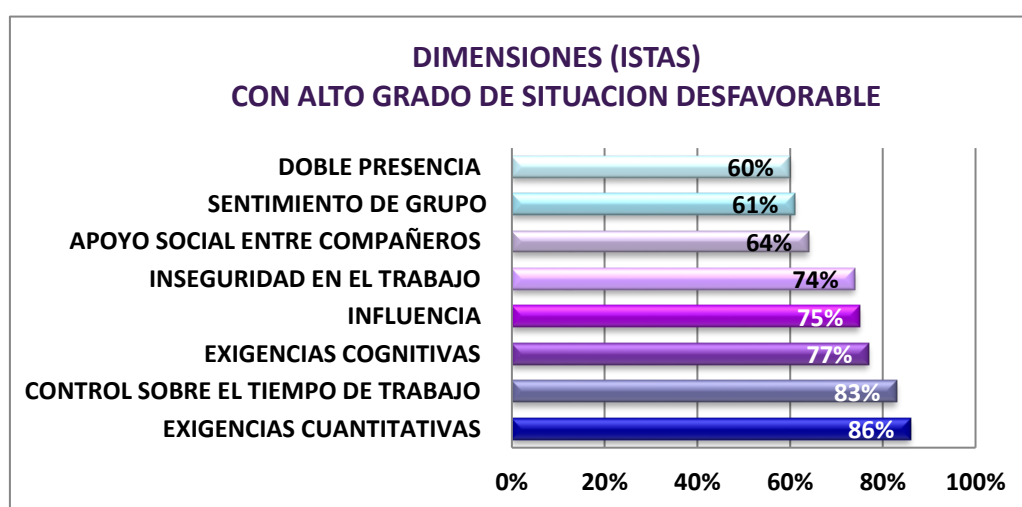


Figura 20. Dimensiones determinadas por factores internos e individuales con mayor índice de situación desfavorable para la salud./ Elaboración Propia

De acuerdo al Figura 20 se observa las dos ultimas dimensiones psicologicas determinadas por factores internos e individuales de cada trabajador que presentan mayor indice de situacion desfavorable para la salud.

En el caso de la dimension psicologica Exigencia Cuantitativa ilustrada en la figura 21 manifiesta un 86% de afectacion desfavorable, lo cual respalda la existencia de factores con mayor influencia de estrés, estos factores se derivan de la cantidad o volumen de trabajo pertinente a un operario, el cual no es equilibrado asi mismo, la irregular

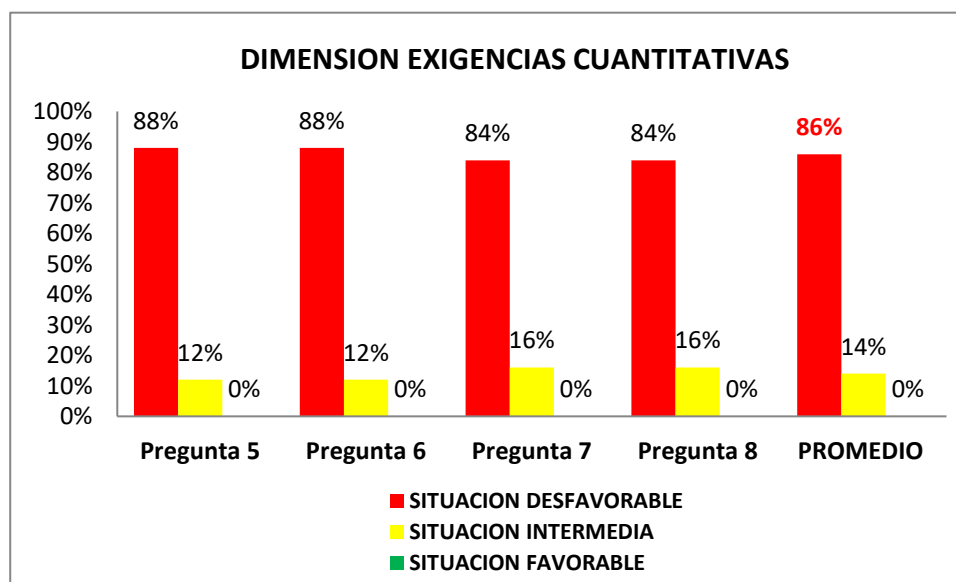


Figura 21. Histograma Dimensión Exigencias Cuantitativas determinada por Pregunta./
Elaboración Propia

distribucion de tareas, la falta de tiempo para llevar al dia el trabajo y realizarlo de manera idonea son algunas causas del alto nivel de exposicion negativa para la salud.

Consecuentemente, estas situaciones desfavorables se reflejan en indices de rotacion y ausentismo laboral en el área de producción de la fábrica A&M Factory S.A.S.

El evidencia la actual problemática, ya que a partir de los altos ritmos de trabajo que maneja el area de producción, y el escaso tiempo que se utiliza para realizar las tareas concernientes a la funcion laboral, se genera acumulación de tareas diarias y alargamiento de las jornadas laborales. Adicionandole a esto, las altas temperaturas que percibe el personal durante su jornada laboral influye sobre el ritmo de trabajo y los niveles de producción provocando fatigas, cansancio, variaciones en la presion arterial entre otros sintomas. La empresa no contiene sistemas de extracción de calor o sistemas de filtracion de aire comprimido. Esta situacion ejerce mayor perjuicio en epocas de temporadas comerciales.

Seguidamente, en el Figura 22 se ilustra la dimension control sobre el tiempo de trabajo con el cual se demuestra con un 83% de exposicion desfavorable para la salud, la situacion que presenta actualmente la empresa en este aspecto.

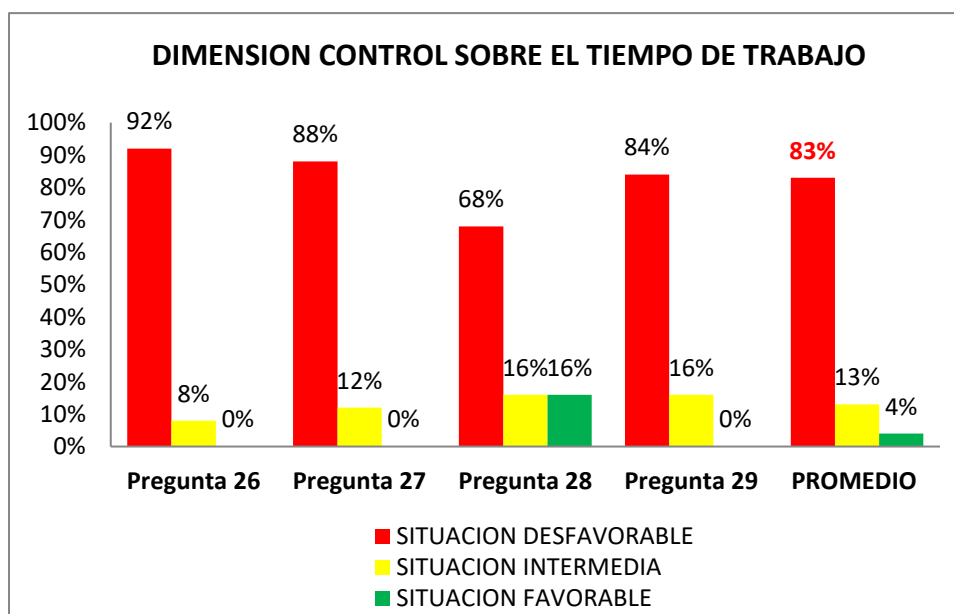


Figura 22. Histograma Dimensión Control sobre el Tiempo de Trabajo determinada por Pregunta./Elaboración Propia

Las dimensiones Exigencia Psicológica Cognitiva, Influencia e Inseguridad en el Trabajo con una escala entre el 74 y el 77% de afectación desfavorable manifiestan participación significativa en estas situaciones.

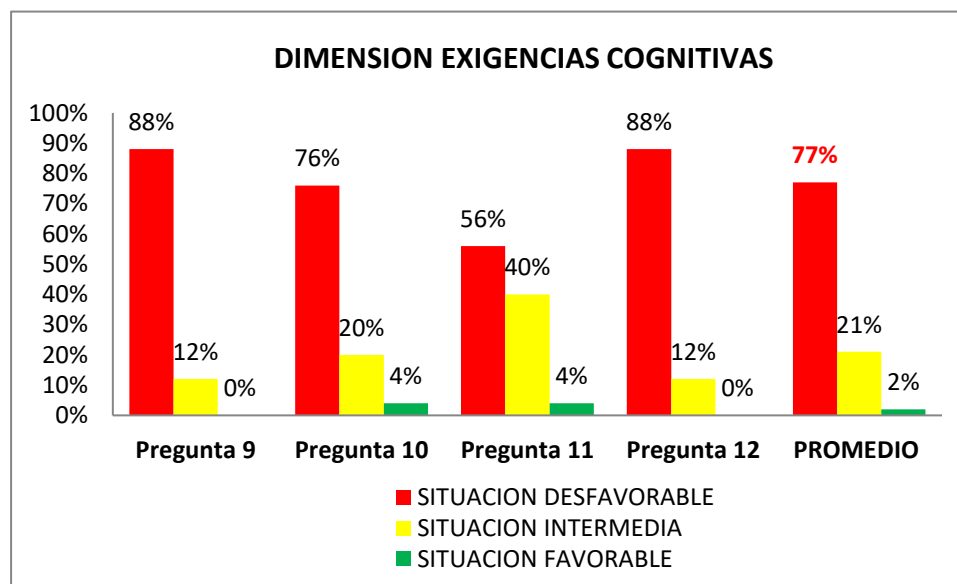
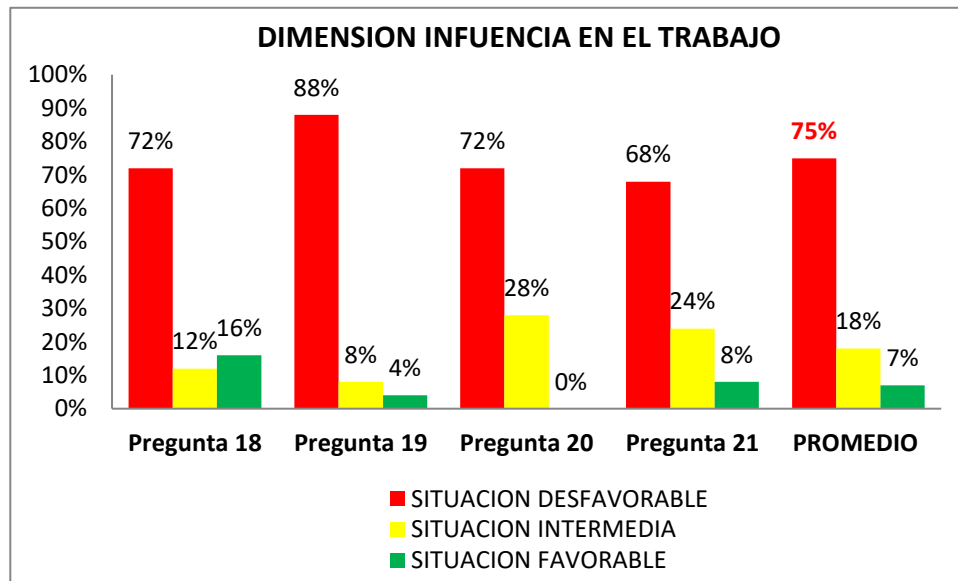


Figura 23. Histograma Dimensión Exigencia Cognitiva determinada por Pregunta./
Elaboración Propia

Las exigencias cognitivas ilustrada en el Figura 23 y manifestadas en las preguntas 9-12 evidencian el grado de concentración que implican las tareas diarias, ya que el operario además debe realizar su trabajo de manera idónea desenvolviéndose con muchas actividades dentro de sus funciones. Consecuentemente se genera inseguridad de la actividad laboral y posteriormente temor a fracazar con los niveles exigidos por la producción de la empresa o en el peor de los casos a perder su trabajo.

Por otra parte, en la Figura 24 se muestra el dominio que ejerce la dimensión Influencia sobre el control que manejan los operarios sobre su trabajo.



*Figura 24. Histograma Dimensión Influencia en el Trabajo determinada por Pregunta/
Elaboración Propia*

Esta dimensión es avalada por el modelo de Demanda – Control - Apoyo Social de Karasek (1979). En el cuarto cuadrante el cual contiene el nivel titulado *Mucha Tension*, se observa el riesgo el cual puede ser expuesto una persona cuando mantiene un bajo control en el manejo de las tareas y una alta tensión a causa de excesiva supervisión en el desarrollo de sus actividades.

El Instituto de Seguridad e Higiene en el Trabajo mediante la Notas Tecnicas de Prevencion 604 redactado por (Vega, 2001) expone el contexto teorico de este modelo, y explica:

- La alta tensión influye en la salud y la calidad de vida de diversas formas, y ninguna de ellas es beneficiosa.
- Las investigaciones intentan mostrar en qué medida estar expuesto a unas malas condiciones psicosociales en el trabajo (por ej. tener elevadas demandas, disponer de un escasa capacidad de control sobre la situación y de poco apoyo social) aumenta el riesgo de bajo bienestar psicológico, de presentar más síntomas, de desarrollar una enfermedad física concreta, o de que la evolución de ese trastorno sea más rápida o tenga peores consecuencias. (p.1)

Asi mismo, la dimension Inseguridad en el trabajo con un 74% de significancia, ilustrada en el Figura 25 demuestra que lo anteriormente enunciado son las bases necesarias para causar inseguridad y temor al desarrollar actividades del trabajo.

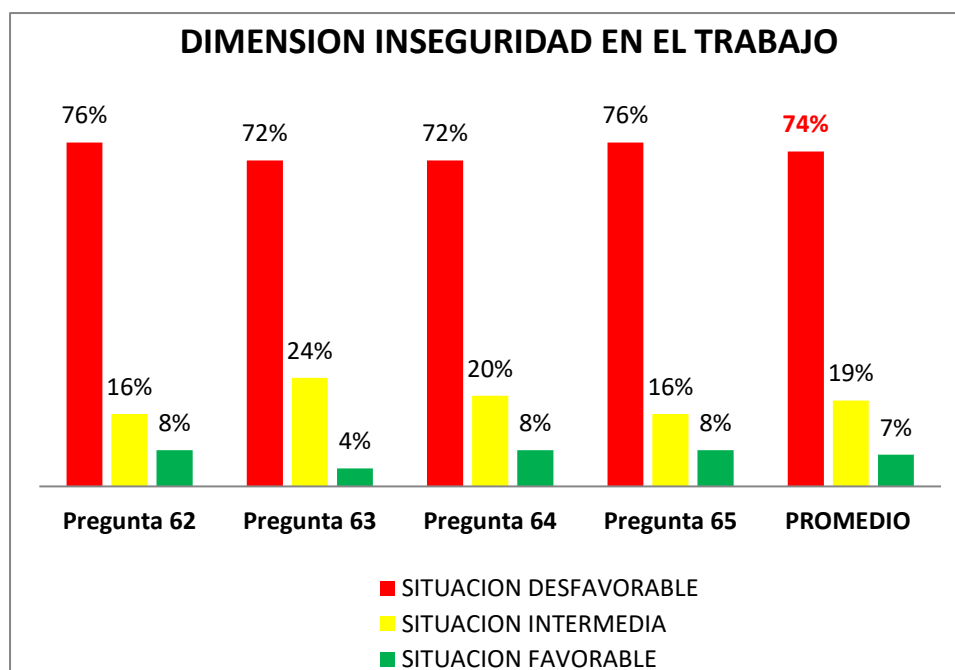


Figura 25. Histograma Dimensión Inseguridad en el Trabajo determinada por pregunta/Elaboración Propia

Por otra parte, las dimensiones doble presencia, apoyo social entre compañeros y sentimiento de grupo se expresan como elementos que conllevan a manifestar con frecuencia situaciones de rotación y ausentismo en la empresa, ya que por un lado, la relación entre compañeros refuerza o debilita en cualquiera de los casos, la motivación a continuar y mantenerse en el puesto de trabajo, aun habiendo condiciones no cómodas en las áreas de producción; y por otro lado, la necesidad de responder o gestionar con responsabilidades domésticas-familiares o viceversa, en el caso de gestionar responsabilidades laborales, contribuyen al sentimiento de carga y desgaste para cualquiera de las situaciones antes planteadas.

En el Figura 26, se observa los niveles de participación en el actual contexto, de la dimensión Doble Presencia.

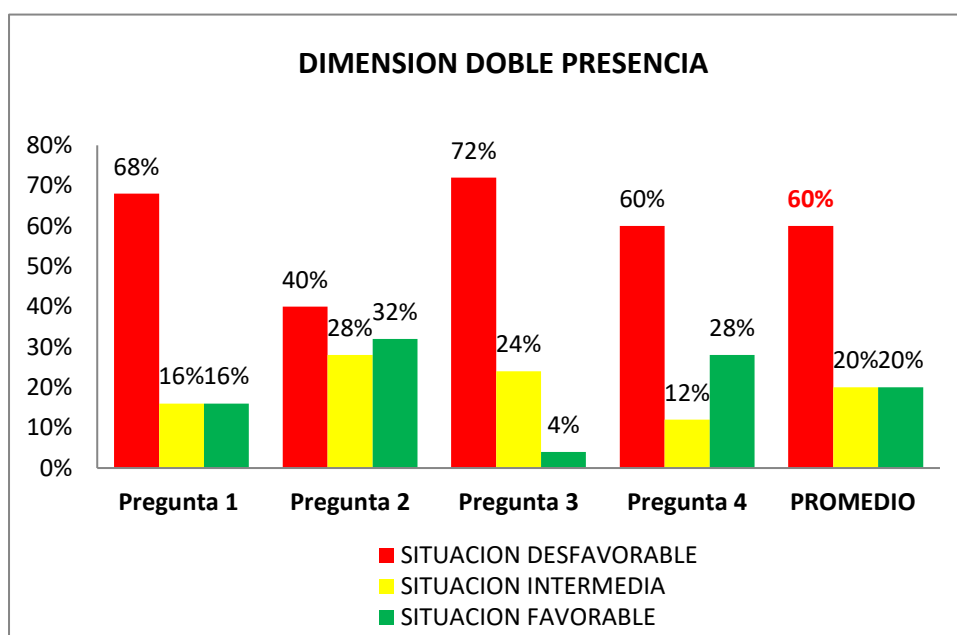


Figura 26. Histograma Dimensión Doble Presencia determinada por Pregunta/Elaboración Propia

La dimension doble presencia conlleva a mantener un doble rol en el desarrollo de la actividad laboral y domestico-familiar , puesto que estas exigencias simultaneas interfieren en los dos ambitos. En el ambito ocupacional influye con las jornadas extendidas de trabajo la cual dificulta asumir con las necesarias responsabilidades domésticas y familiares que se asumen al momento de llegar a casa

En la Figura 27 se exponen las dimensiones determinadas por factores externos que tuvieron alto indice de exposicion desfavorable para la salud.

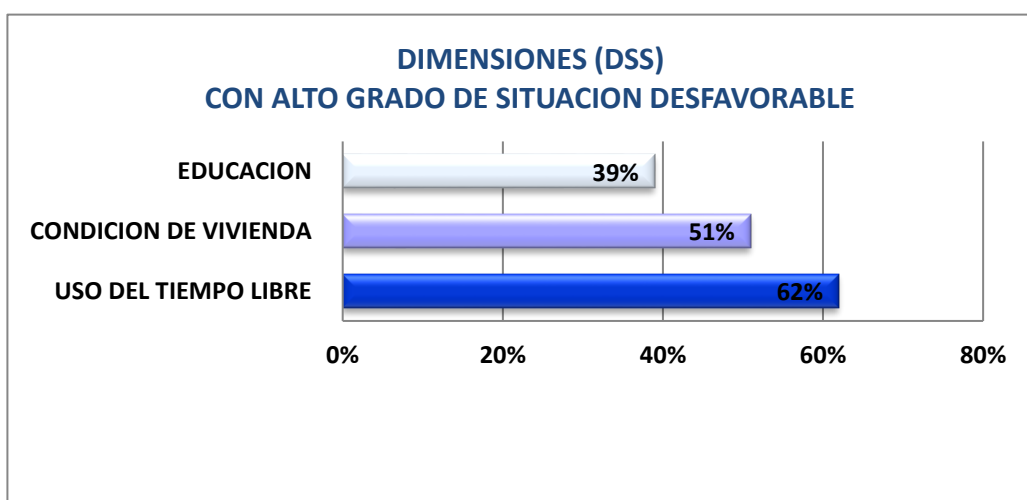


Figura 27. Dimensiones determinadas por factores externos con mayor índice de situación desfavorable para la salud/ Elaboración Propia

En el Figura 27 se muestra las tres dimensiones por factores externos mas significativas en el actual contexto de situaciones desfavorables detectadas a partir de la aplicacon del instrumento de evaluacion de riesgos psicosociales.

En el Figura 28 se evidencia los niveles de exposicion de acuerdo a las preguntas del cuestionario de la dimension Uso del Tiempo Libre.

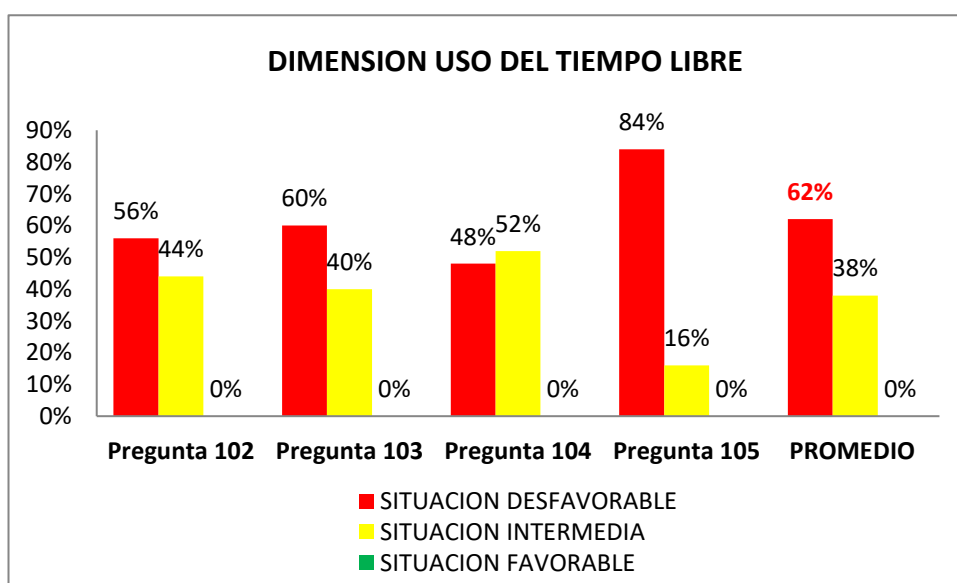


Figura 28. Histograma Dimensión Uso del Tiempo Libre determinada por Pregunta/Elaboración Propia

La dimension uso del tiempo libre afianza los aspectos antes mencionados con un 62% de impacto desfavorable; los extenuantes ritmos de produccion conllevan a un desgaste tanto fisico como mental disipando la energia corporal necesaria para compartir espacios culturales, deportivos o familiares.

El tiempo es uno de los aspectos mas significativos en cualquiera de los ambitos que maneje una persona en su vida. Es aquel que determina calidad a los ambitos antes mencionados.

En el Figura 29 se observa los niveles de exposicion de la dimension educación.

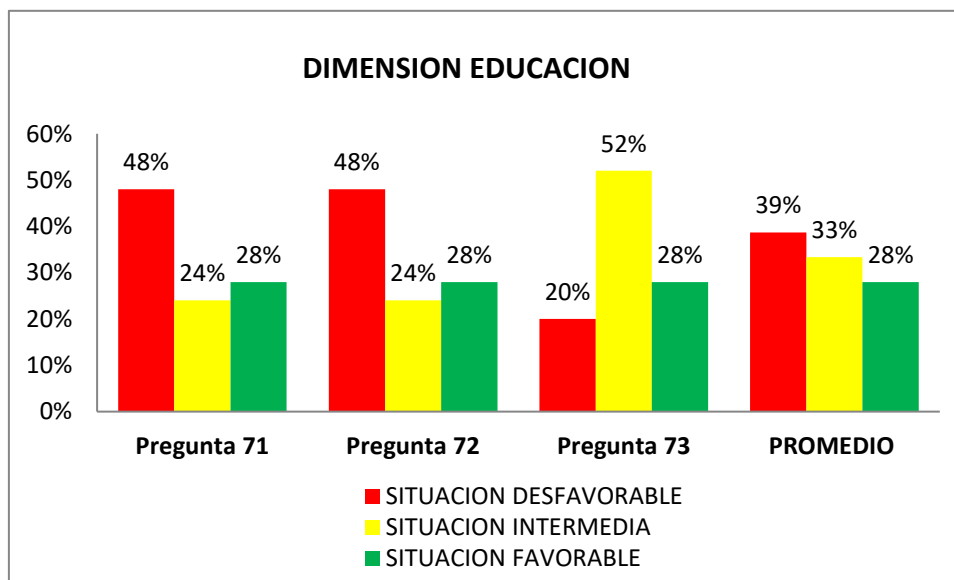


Figura 29. Histograma Dimensión Educación determinada por Pregunta/Elaboración Propia

La dimension educacion con un 39% reflejan el grado de satisfaccion en cuanto a los niveles de estudio del trabajador y las personas que conforman su nucleo familiar, ya sea de su conyugue o de sus hijos. Lo anteriormente referido, puede resumirse al insuficiente alcance de los ingresos que sostienen los gastos del hogar, los cuales pueden no ser los apropiados para cubrir con aspectos basicos para la educacion. Por otra parte, el grado de satisfaccion en cuanto a esta dimension, se debe tambien a la cultura infundada a los hijos en el desarrollo de su proseo de escolaridad secuandaria. Esta cultura sera el motivo por el cual se realicen esfuerzos llamense “prestamos bancarios o ayudas familiares” que puedan contribuir al alcance de logros academicos de educacion superior.

En el Figura 30 se ilustra la ultima dimension del actual contexto, la dimension Condicion de Vivienda.

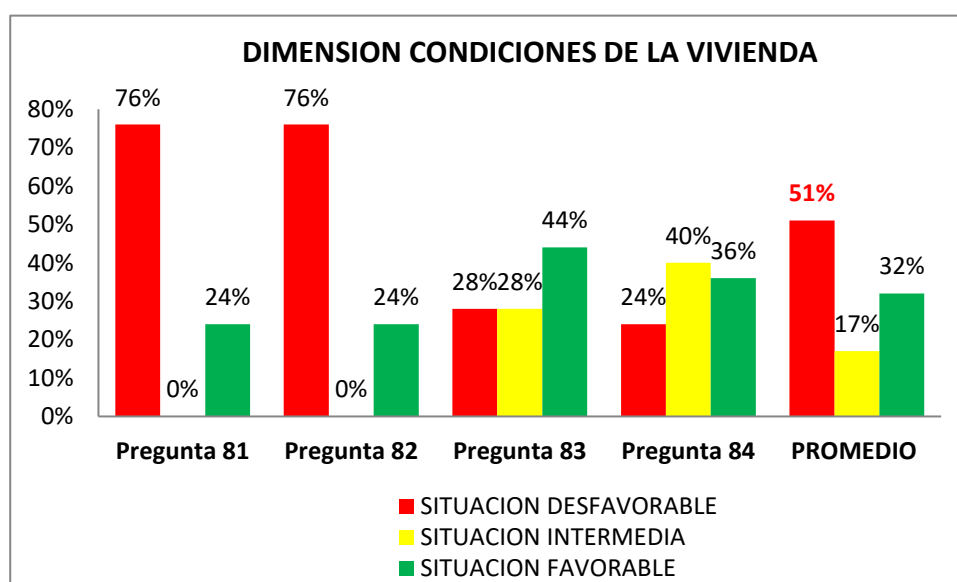


Figura 30. Histograma Dimensión Condición de la Vivienda determinada por Pregunta/Elaboración Propia

Esta dimensión con un 51% de participación desfavorable para la salud, plantea factores emocionales y aspectos externos, dirigidas al estado actual de vivienda, estos aspectos influyen en la motivación, y derivado de la motivación, influye en el rendimiento y agilidad del trabajador apuntando directamente hacia sus competencias laborales.

Las preguntas 81 a 84 dan a conocer un esquema preliminar de las condiciones en las que viven la mayoría de los operarios de la situación en estudio.

En el entorno de la actual dimensión, como otro elemento de estudio, se resalta que el número de personas que habitan en un mismo espacio también influye en la mejoría o deterioro de dichas condiciones; y por lo general, la modalidad de convivencia en los sectores del sur de la ciudad se distingue por presentar condiciones de hacinamiento.

Como Conclusión del presente capítulo, cada ítem presentado en los índices de participación desfavorable, son un hallazgo significativo de la implementación del instrumento de evaluación, con el cual fue posible detectar aspectos fundamentales que actualmente están ocurriendo en las industrias productivas, y están siendo ignoradas o descartadas como una problemática que puede afectar no solo el rendimiento productivo del personal sino también puede generar gastos en la implementación de medidas correctivas. Por otra parte, la relevancia de este proyecto investigativo encamina a la implementación de métodos o sistemas de control en la prevención de riesgos laborales y puntualmente en la prevención de riesgos psicosociales, siendo de carácter prioritario el control y seguimiento de estas falencias organizacionales.

A continuación, En el cuarto capítulo se darán a conocer la proposición de mejoras y sugerencias a las falencias detectadas por las herramientas de diagnóstico y por el

instrumento de evaluación de riesgos psicosociales determinados por factores internos, individuales, doble presencia y externos para entornos laborales del área de producción de la empresa A&M Factory S.A.S.

Capítulo 4. Propuesta de Estrategias de Mejoras

4.1. Presentación de Estrategias de Mejoras con base a la Matriz DOFA y el Instrumento de Evaluación ISTAS 21.

Las situaciones anteriormente presentadas reflejan un bosquejo de las falencias actuales presentadas en el entorno del personal de la empresa, por el cual, se procede a implementar de manera sugerida un sistema de control donde se estipulen medidas preventivas ante las situaciones más desfavorables para el sector productivo de la fábrica.

A continuación, se presenta una serie de estrategias de mejora según la autoevaluación de la Matriz DOFA:

- **Estrategias y Acciones DO**

Se formulan para superar las debilidades internas a partir de las oportunidades externas. Pueden existir oportunidades externas críticas, pero una organización tiene debilidades internas que le impiden aprovechar dichas oportunidades.

- **Estrategias y Acciones FA**

Reconoce las fortalezas de la empresa para poder evitar o disminuir las repercusiones de las amenazas externas.

A continuación, mediante el gráfico 14 se contrastan los diferentes ángulos de la Matriz DOFA y se construyen acciones con los cuadrantes comparativos.

ESTRATEGIAS Y ACCIONES DO – FA		
<p>DEBILIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Maquinaria obsoleta • Reprocesos (cuellos de botella) • Elevado ritmo de producción • Distribución de espacio inadecuado • Temperaturas elevadas • Falta de compromiso por parte de la dirección 	<p>OPORTUNIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adquisición de nueva tecnología • Reestructuración del espacio físico de la fábrica. • Adquisición de equipos de ventilación y extracción de calor. • Crecimiento del sector marroquiner. • Establecimiento de marca propia 	<p>ESTRATEGIAS y ACCIONES DO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ampliación y cobertura de producción • Adquisición de un crédito financiero para ampliación de la estructura física y sistemas de ventilación y extracción de aire comprimido. • Uso de asociaciones con otras empresas para el aprovechamiento de la tecnología. (Outsorcing) • Proyección hacia mercados internacionales y participación en eventos nacionales.
<p>FORTALEZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de producción • Renombre a nivel nacional • Relación laboral con empresas distribuidoras reconocidas. • Diseños de creaciones innovadoras • Calidad con garantía • Competitividad en el mercado • Óptimos canales de distribución • Oportuna adquisición de la materia prima 	<p>AMENAZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Competencia de productos extranjeros • Contrabando • Alto nivel de rotación y ausentismo en el personal. • Altos gastos representados por el mto correctivo de la maquinaria. • Incumplimiento de las directrices legales para la implementación de los SG-SST 	<p>ESTRATEGIAS y ACCIONES FA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fortalecimiento de la calidad y garantía del producto. • Mejorar las promociones de venta • Disminución de los costos de producción. • Aprovechamiento de la materia prima para la producción de artículos con excelente calidad. • Implementación del programa o dto de SST.

Figura 31. Plan de Estrategias y Acciones DO – FA/ Elaboración Propia

Con lo anteriormente especificado en el Figura 31, se busca afianzar la identificación de aquellos factores que inciden en la problemática general de este proyecto de investigación, de los cuales influyen directa o indirectamente en el personal de la empresa. Cada una de las debilidades como amenazas identificadas en la matriz dofa contienen aspectos internos como externos que repercuten en un estrés psicosocial en el personal y que por el cual repercute negativamente en la producción.

Seguidamente, en los resultados del cuestionario como aplicativo del instrumento de evaluación de estos riesgos psicosociales se establecerá por cada dimensión del Método ISTAS21 concernientes a factores internos de los cuales puedan ser controlados por la empresa, las pautas y medidas de intervención de los riesgos existentes en el presente caso de estudio.

4.2. Estrategias de Mejora con Base al Registro Suministrado por el Instrumento de Evaluación ISTAS 21 & DSS.

En la siguiente sección se valora cada ítem del cuestionario con base a la metodología del instrumento para enfocar las estrategias de mejora en medidas de intervención que pueden ser aplicables a cada dimensión psicológica del instrumento de evaluación.

Tabla 10.

Medidas de intervención de la dimensión exigencias cuantitativas.

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN	NIVEL DE EXPOSICIÓN (%)	DATOS DEL CUESTIONARIO QUE DAN PASO A ORIGEN DE POSIBLES CAUSAS DE EXPOSICION	MEDIDAS DE INTERVENCION
EXIGENCIAS CUANTITATIVAS	88%	Siempre y muchas veces el ritmo de trabajo es muy rápido	Establecer tiempos estándar para cada proceso productivo, de esta manera se establece una adecuada distribución del tiempo para cada actividad.
	84%	Nunca y Sólo alguna vez hay tiempo de llevar al día el trabajo	
	84%	Nunca y Sólo alguna vez hay tiempo suficiente para realizar el trabajo	
	88%	Siempre y muchas veces la irregular distribución de tareas provoca acumulación del trabajo	Realizar una programación de tareas rutinarias, el cual permita distribuir a cada operario(a) según su rol y área de trabajo, equilibradas cantidades de actividades en el día; y posteriormente, realizar nuevas asignaciones según las tareas finalizadas de acuerdo a equitativos ajustes de la jornada laboral.
Promedio de la Dimensión	86%		

Nota. Elaboración Propia, datos tomados por los investigadores.

Tabla 11.

Medidas de intervención de la dimensión control sobre el tiempo de trabajo.

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN	NIVEL DE EXPOSICIÓN (%)	DATOS DEL CUESTIONARIO QUE DAN PASO A ORIGEN DE POSIBLES CAUSAS DE EXPOSICION	MEDIDAS DE INTERVENCION
	92%	Nunca y Sólo alguna vez el operario puede decidir cuándo hace un descanso	Establecer tiempos de descanso y pausas activas con el fin de minimizar o disipar las tensiones musculares; así mismo permitiendo espacios para compartir diálogos y tiempos oportunos para el almuerzo o meriendas alternas.
	68%	Nunca y sólo alguna vez se puede dejar el trabajo para conversar con un compañero(a).	
CONTROL SOBRE EL TIEMPO DE TRABAJO	88%	Nunca y sólo alguna vez el operario puede tomar vacaciones cuando lo requiere.	Designar según el tiempo de servicio en la empresa, la fecha oportuna para la asignación de vacaciones y considerar flexibilidad en el ajuste de la fecha según la conveniencia del trabajador.
	84%	Nunca y sólo alguna vez se puede dejar el puesto de trabajo al menos una hora sin tener que pedir un permiso especial.	Asignar reemplazos temporales según trabajadores que tengan menos carga funcional o que sea de más fácil traslado dentro de la misma área.
Promedio de la Dimensión	83%		

Nota. Elaboración Propia, datos tomados por los investigadores.

Tabla 12.*Medidas de intervención de la dimensión exigencias cognitivas.*

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN	NIVEL DE EXPOSICIÓN (%)	DATOS DEL CUESTIONARIO QUE DAN PASO A ORIGEN DE POSIBLES CAUSAS DE EXPOSICION	MEDIDAS DE INTERVENCION
EXIGENCIAS COGNITIVAS	88%	Siempre y muchas veces el trabajo requiere memorizar muchas cosas.	Determinar por medio de un formato de actividades las que requieran codificación o procedimientos especiales, con el fin de disminuir la carga de concentración mental del operario.
	76%	Siempre y muchas veces el trabajo requiere tomar decisiones de forma rápida.	Estandarizar tiempos y procedimientos que requieran aprobación especial de algún supervisor o propiamente de la tarea, con el propósito de disminuir los tiempos improductivos que se derivan en el transcurso de la toma de decisión.
	56%	Siempre y muchas veces el trabajo requiere tomar decisiones difíciles.	
	88%	Siempre y muchas veces el trabajo requiere manejar muchos conocimientos.	Repartir las tareas o actividades a otros centros de trabajo que tengan en común los conocimientos requeridos del área.
Promedio de la Dimensión	77%		

Nota. Elaboración Propia, datos tomados por los investigadores.

Tabla 13.*Medidas de intervención de la dimensión inseguridad en el trabajo.*

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN	NIVEL DE ESPOSICIÓN (%)	DATOS DEL CUESTIONARIO QUE DAN PASO A ORIGEN DE POSIBLES CAUSAS DE EXPOSICION	MEDIDAS DE INTERVENCION
INSEGURIDAD EN EL TRABAJO	76%	Siempre y muchas veces los operarios están preocupados por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que quedaran desempleados.	Medición periódica de la satisfacción para conocer las percepciones sobre las condiciones de trabajo. Establecer un sistema de incentivos ya sea en modo de permisos, descansos, o retribución monetaria, de acuerdo a los índices positivos de producción y tareas realizadas en el tiempo asignado.
	72%	Siempre y muchas veces los operarios están preocupados por si cambian de tareas sin su conformidad.	
	72%	Siempre y muchas veces los operarios están preocupados por si cambian los horarios (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) sin su conformidad.	Establecer mediante canales informativos ya sean tableros, fichas, carteleras informativas acerca de los cambios que se planean hacer en cuanto a funciones, actividades o aspectos de su modalidad de trabajo.
	76%	Siempre y muchas veces los operarios están preocupados por si te varían el salario.	
Promedio de la Dimensión	74%		

Nota. Elaboración Propia, datos tomados por los investigadores.

Tabla 14.*Medidas de intervención de la dimensión Influencia.*

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN	NIVEL DE ESPOSICIÓN (%)	DATOS DEL CUESTIONARIO QUE DAN PASO A ORIGEN DE POSIBLES CAUSAS DE EXPOSICION	MEDIDAS DE INTERVENCION
INFLUENCIA	72%	Nunca y sólo alguna vez se tienen mucha influencia sobre las decisiones que afectan el trabajo.	Permitir al operario disponer de un ajustado nivel de flexibilidad en la toma de decisiones en cuanto a las funciones de su área específica y dejar informado al supervisor encargado las decisiones que contengan mayor responsabilidad. Permitir al personal de producción mediante un formato, expresar opiniones o sugerencias; ya que ellos son los operadores diarios de las actividades y conocen con más detalle los métodos y procedimientos concernientes a su área de trabajo.
	88%	Nunca y Sólo alguna vez se tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se asigna.	
	68%	Nunca y Sólo alguna vez se tiene influencia sobre el orden en el que se realizan las tareas.	
	72%	Nunca y Sólo alguna vez se tiene en cuenta la opinión del operario cuando se le asignan tareas.	
Promedio de la Dimensión	75%		

Nota. Elaboración Propia, datos tomados por los investigadores.

Tabla 15.

Medidas de intervención de la dimensión apoyo social entre compañeros.

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN	NIVEL DE ESPOSICIÓN (%)	DATOS DEL CUESTIONARIO QUE DAN PASO A ORIGEN DE POSIBLES CAUSAS DE EXPOSICION	MEDIDAS DE INTERVENCION
APOYO SOCIAL ENTRE COMPAÑEROS	76%	Nunca y Sólo alguna vez entre compañeros se hablan sobre como llevan a cabo el trabajo.	Propiciar espacios pertinentes para tiempos de descanso, realizar pausas activas y estipular en ambientes extralaborales actividades de recreación con el fin de que se afiance un ambiente idóneo de trabajo y se refuercen relaciones interpersonales.
	52%	Nunca y Sólo alguna vez se ayudan y apoyan entre compañeras (os).	
	64%	Nunca y Sólo alguna vez entre compañeros están dispuestos a escuchar los problemas en el trabajo.	
Promedio de la Dimensión	64%		

Nota. Elaboración Propia, datos tomados por los investigadores.

Tabla 16.

Medidas de intervención de la dimensión uso del tiempo libre.

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN	NIVEL DE ESPOSICIÓN (%)	DATOS DEL CUESTIONARIO QUE DAN PASO A ORIGEN DE POSIBLES CAUSAS DE EXPOSICION	MEDIDAS DE INTERVENCION
USO DEL TIEMPO LIBRE	56%	Nunca y Sólo alguna vez se dispone de tiempo para realizar algún tipo de actividad física y/o deportiva.	Propiciar espacios deportivos, de recreación, o actividades de entretenimiento cultural que permita afianzar el sentido del compañerismo y así mismo, el uso del tiempo para recreación o esparcimiento dentro de los entornos laborales.
	60%	Nunca y Sólo alguna vez se dispone de tiempo para realizar o asistir a actividades culturales.	
	48%	Nunca y Sólo alguna vez se dispone de tiempo para realizar algún tipo de actividad social en la comunidad.	
	84%	Nunca y Sólo alguna vez se dispone de tiempo para formar parte de algún club social.	
Promedio de la Dimensión	62%		

Nota. Elaboración Propia, datos tomados por los investigadores.

Tabla 17.*Medidas de intervención de la dimensión sentimiento de grupo.*

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN	NIVEL DE ESPOSICIÓN (%)	DATOS DEL CUESTIONARIO QUE DAN PASO A ORIGEN DE POSIBLES CAUSAS DE EXPOSICION	MEDIDAS DE INTERVENCION
SENTIMIENTO DE GRUPO	52%	Nunca y Sólo alguna vez hay un buen ambiente entre compañeros de trabajo.	Establecer medidas de diagnóstico conductual en el personal mediante un vigía de salud ocupacional que se encargue de vigilar y coordinar este tipo de situaciones entre operarios y trabaje conjuntamente con el área de gestión humana.
	68%	Nunca y Sólo alguna vez se ayudan entre compañeros de trabajo.	
	64%	Nunca y Sólo alguna vez hay sentimiento de grupo entre compañeros de trabajo.	
Promedio de la Dimensión	61%		

*Nota. Elaboración Propia, datos tomados por los investigadores.***Tabla 18.***Medidas de Intervención de la Dimensión Doble Presencia.*

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN	NIVEL DE ESPOSICIÓN (%)	DATOS DEL CUESTIONARIO QUE DAN PASO A ORIGEN DE POSIBLES CAUSAS DE EXPOSICION	MEDIDAS DE INTERVENCION
DOBLE PRESENCIA	68%	El operario(a) es el principal responsable y hace la mayor parte de tareas familiares y domésticas.	Delegar un responsable de la seguridad y salud en la empresa, el cual realice capacitaciones semanales en cuanto al control y ordenamiento de las tareas concernientes al trabajo y de la organización del tiempo para cada actividad.
	40%	Siempre y muchas veces si el operario(a) falta algún día en su casa las tareas domésticas se quedan sin hacer.	
	72%	Siempre y muchas veces el operario(a) cuando está en su trabajo piensa en las tareas domésticas y familiares.	
	60%	Siempre y muchas veces el operario(a) tiene momentos en los que necesita estar en su trabajo y en la casa a la vez.	
Promedio de la Dimensión	60%		

Nota. Elaboración Propia, datos tomados por los investigadores.

5. Conclusiones

Al iniciar un proyecto evaluativo, realizar un sondeo situacional del entorno cobra relevancia dentro de la identificación de condiciones, circunstancias, elementos o acto que generen desde un enfoque global un efecto negativo, inseguro y perjudicial dentro de un contexto operativo.

El desarrollo del presente estudio investigativo inicio con base a una sintomatología que presentaba el entorno productivo de la empresa A&M Factory S.A.S. y que por el cual fue desglosándose en un listado de repercusiones; dado este caso fue necesario implementar medidas de evaluación e intervención que permitieran reconocer y afrontar aquellas problemáticas tanto operativas como organizacionales.

Un entorno de trabajo adecuado promueve la motivación y a productividad, focalizando cada propiedad desde sus respectivos ángulos, el factor humano y la producción. Cada uno de estos elementos dieron paso a la intención de examinar los causales de situaciones problema y llegar puntualmente al reconocimiento de las falencias generadas directa o indirectamente en los ámbitos mencionados.

El instrumento de evaluación ISTAS 21 & DSS permitió visualizar aquellas condiciones psicológicas que a simple vista no se observan, pero se sienten en el contexto diario de la empresa. Es por esto que se añade importancia al hecho de identificar qué genera un impacto ya sea en el entorno, el personal, la maquinaria, los procesos, procedimientos, el material e incluso la estructura física de las empresas. Cada factor productivo requiere un análisis de afectación el cual dé a conocer de qué manera se está impactando y para este caso en

Particular, cómo influye cada uno de estos factores en los niveles de ausentismo y rotación de la empresa.

Las dimensiones psicosociales del instrumento que más sobresalieron en el registro de evaluación con un 83 y 86% de participación desfavorable se añade a las exigencias cuantitativas y control sobre el tiempo de trabajo, indicadores que son una situación real en la fábrica y que pertenecen al factor humano, el cual es la base de análisis de esta investigación.

Sin embargo, en otro orden de ideas, la realización y aplicación de esta investigación generó fomento para el desarrollo de otras áreas del conocimiento técnico de la ingeniería industrial donde resultaría idóneo proponer proyectos investigativos tales como:

- Métodos y tiempos: donde se controle de manera estandarizada los flujos de tiempo para cada proceso – actividad; permitiendo el estudio de movimientos.
- Análisis ergonómico de los puestos de trabajo.
- Un sistema de gestión con base al control y aseguramiento de la calidad

Por otra parte, es de carácter necesario y obligatorio la existencia de un departamento que vigile, controle y aplique programas de seguridad, salubridad y vigilancia epidemiológica, de esta manera evitar el cierre de la fábrica por incumplimientos legales.

6. Recomendaciones

Una vez desarrollado el cuestionario ISTAS 21 y los Determinantes Sociales de la Salud de la OMS se observaron aspectos de los cuales ameritan un control y seguimiento continuo para alcanzar una mejoría significativa entre las condiciones anteriormente mencionadas.

De esta manera, se ofrecen una serie de recomendaciones enfocadas en aspectos vulnerables internos de la fábrica y con respecto a deficiencias detectadas por el análisis de las dimensiones psicosociales del cuestionario.

1. Como primera medida de recomendación, se propone mejorar el sistema de producción con el cual permita nivelar la carga de trabajo, esto con el fin de minimizar los efectos nocivos sobre las exigencias cuantitativas, el control sobre el tiempo, y por ende la inseguridad en el trabajo.
2. Implementar un programa donde se aplique la técnica 5S para lograr un entorno de trabajo seguro, limpio y organizado que incida de forma positiva en el desarrollo de diversas tareas y simplifique los reprocesos generados por repetición de las tareas.
3. Redistribución de los espacios de trabajo con el fin de optimizar las distancias entre las mesas de trabajo y el flujo de transporte de materiales y productos acabados.
4. Implementación de un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo, que por medio de un vigía o agente de salud certificado vigile, controle y realice seguimiento a las pautas indicadas por el instrumento de evaluación ISTAS 21 y DSS.

Referencias

- Aguirre, M., & Villacrés, J. (2013). *Universidad Politécnica Salesiana de Quito*. Universidad Politécnica Salesiana de Quito. <https://doi.org/10.20868/UPM.thesis.39079>
- Amaya Amaya, J. (2005). *Planeacion y estrategia : gerencia y software para el control de los planes . Maestria en Administracion de Empresas*. Universidad Santo Tomas de Aquino. Retrieved from <https://books.google.com.co/books?id=8Flzg6f8dOsC&pg=PA44&dq= analisis+Dofa&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiM-P3Z5eLcAhUSiqwKHbB2AzgQ6AEIKDAA#v=onepage&q= analisis Dofa&f=false>
- Andrade, V., & Gómez, I. (2008). Salud Laboral, Investigaciones realizadas en Colombia. *Redalyc*, 4(10), 11. Retrieved from <http://www.redalyc.org/html/801/80111670002/>
- Beleño, R., & Ucros, M. (2014). *Factores De Riesgos Psicosociales Y Niveles De Estrés En Trabajadores Administrativos De La Universidad De La Costa Cuc En El 2014*. Universidad de la Costa CUC. Retrieved from <http://repositorio.cuc.edu.co/xmlui/bitstream/handle/11323/262/tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bernal, C., Salavarieta, D., Sánchez, T., & Salazar, R. (2006). *Metodología de la investigación : para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Mexico: Pearson Educación.
- Bestratén, M. (2017). *Coste-beneficio de la prevención de riesgos laborales viarios (I)*. Retrieved from <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/NTP/NTP/Ficheros/1090a1100/ntp-1092.pdf>

- Borrero, L., Llinas, N., Palma, H., Vilorio, A., & Rodriguez, M. (2017). Gestión de Seguridad y Salud Laboral para el Control de Riesgos Psicosociales en empresas Metalúrgicas. *Scopus*, 12(11), 2972–2977. <https://doi.org/1816949X>
- Braidot, N., Formento, H., & Nicolini, J. (2003). *Desarrollo de una metodología de diagnóstico para empresas PyMEs industriales y de servicios: Enfoque basado en los sistemas de administración para la Calidad Total*. Retrieved from https://www.biblioteca.fundacionicbc.edu.ar/images/0/02/Calidad_Total_1-00.pdf
- Bucci, N., & Luna, M. (2013). *Modelo De Evaluación De Riesgos Psicosociales Determinado Por Factores Internos, Individuales, Doble Presencia Y Externos Para Entornos Laborales*. UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL POLITÉCNICA “ANTONIO JOSÉ DE SUCRE” DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO BARQUISIMETO.
- Castillo, A., Santana, M., Valeta, A., Alvis, L., & Romero, E. (2011). Factores de riesgo psicosociales del trabajo en médicos de una Empresa Social del Estado en Cartagena de Indias. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 29(4), 363–371. Retrieved from <http://www.redalyc.org/pdf/120/12021522002.pdf>
- Corchuelo, M., Soler, M., & Lozano, L. (2013). Informe ejecutivo II encuesta nacional. *Informe Ejecutivo de La Segunda Encuesta Nacional de Condiciones de Seguridad y Salud En El Trabajo En El Sistema General de Riesgos Laborales de Colombia.*, (Diciembre), 1–56. <https://doi.org/ISBN:978-958-8361-18-5>
- Correa, J. I., & López, M. (2007). *Planeación estratégica de tecnologías informáticas y sistemas de información*. Universidad de Caldas, Comité Editorial. Retrieved from <https://books.google.com.co/books?id=O7K85PAyLmMC&pg=PA32&dq=analisis+Dofa&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiM-P3Z5eLcAhUSiqwKHbB2AzgQ6AEILTAB#v=onepage&q=analisisDofa&f=false>

- Del Cubo, E., Benavides, C., & Sánchez, J. (2016). *Informe Evaluación De Riesgos Psicosociales Personal De Administración Y Servicios De La Universidad Málaga*. Málaga, España. Retrieved from https://www.uma.es/media/files/INFORME_UMA_1.1_xO0mE5z.pdf
- Editorial El Tiempo. (2017). Depresión en Colombia es más alta que el promedio en el mundo. *[En Línea]*, p. 1. Retrieved from <http://www.eltiempo.com/vida/salud/cifras-sobre-depresion-en-colombia-y-en-el-mundo-segun-la-oms-61454>
- EU-OSHA. (2018). Los riesgos psicosociales y el estrés en el trabajo - Salud y seguridad en el trabajo - EU-OSHA. Retrieved August 8, 2018, from <https://osha.europa.eu/es/themes/psychosocial-risks-and-stress>
- Guasch, F., & Gonzales, V. (2006). Estrés laboral. *ERGA - Formacion Profesional*, 3–4. [https://doi.org/Observatorio permanente RIESGO PSICOSOCIALES](https://doi.org/Observatorio%20permanente%20RIESGO%20PSICOSOCIALES)
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2003). *Metodología de la Investigación* (3rd ed.). Mexico D.F. Retrieved from <https://metodologiasdelainvestigacion.files.wordpress.com/2017/01/metodologia-investigacion-hernandez-sampieri.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (Mc. Graw H). Mexico D.F. Retrieved from <https://josedominguezblog.files.wordpress.com/2015/06/metodologia-de-la-investigacion-hernandez-sampieri.pdf>
- INSHT. (2012). *Notas Técnicas de Prevención Factores psicosociales: metodología de evaluación* -. Retrieved from <http://www.insht.es/portal/site/Insht/menuite>
- Instituto de Seguridad Laboral de Chile (2013). Acoso laboral y género, 0–10. Retrieved from http://www.campusprevencionisl.cl/contenido/vigilancia/Dimensiones_de_Riesgos_Psicosociales_en_el_Trabajo.pdf

- INSSBT. (n.d.). Estrés laboral | Riesgos Psicosociales. Retrieved August 9, 2018, from <http://www.insht.es/portal/site/RiesgosPsicosociales/menuitem.8f4bf744850fb29681828b5c180311a0/?vgnnextoid=b50c84fbb7819410VgnVCM1000008130110aRCRD>
- Leyton, C., Valdés, S., & Huerta, P. (2017). Metodología para la prevención e intervención de riesgos psicosociales en el trabajo del sector público de salud. *Revista de Salud Pública*, 19(1), 10–16. <https://doi.org/10.15446/rsap.v19n1.49265>
- Luceño, L., Martín, J., Jaén, M., & Díaz, E. (2005). Evaluación de factores psicosociales en el entorno laboral. *EduPsykhé*, 4(1), 19–42. Retrieved from <https://fesprosa.org.ar/portal/wp-content/uploads/2014/08/evaluac-riesgos-psicosoc1.pdf>
- Ministerio de Trabajo. Resolución 1016 de 1989, Pub. L. No. 1016, 8 (1989). Bogotá, Colombia, Colombia: Decreto 614 de 1984. Retrieved from [http://copaso.upbbga.edu.co/legislacion/Resolucion 1016 de 89. Progrmas de Salud Ocupacional.pdf](http://copaso.upbbga.edu.co/legislacion/Resolucion%201016%20de%2089.%20Programas%20de%20Salud%20Ocupacional.pdf)
- Moncada, S., Llorens, C., & Kristensen, T. (2002). *Metodos ISTAS 21 Manual para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo*. España. Retrieved from [http://www.istas.net/copsoq/ficheros/documentos/v2/manual Copsoq 2\(24-07-2014\).pdf](http://www.istas.net/copsoq/ficheros/documentos/v2/manual%20Copsoq%20(24-07-2014).pdf)
- Moreno, A. (2016). *Utilización de un cuestionario de valoración de enfermería en un servicio de prevención ajeno como herramienta de valoración del riesgo psicosocial*. Universidad Complutense de Madrid. Retrieved from <https://eprints.ucm.es/40306/1/T38051.pdf>
- Moreno, B., & Báez, C. (2011). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Madrid. [https://doi.org/10.1016/0277-9536\(85\)90255-2](https://doi.org/10.1016/0277-9536(85)90255-2)
- MPS. (2008). Resolución 2646. 2008, 9. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- MPS. (2010). *Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial*.

- Bogotá, Colombia. Retrieved from
<http://fondoriesgoslaborales.gov.co/documents/Publicaciones/Estudios/Bateria-riesgo-psicosocial-1.pdf>
- OIT. (1996). *Introducción al Estudio de Trabajo OIT*. (4ta edicio). Ginebra. Retrieved from
<https://teacherke.files.wordpress.com/2010/09/introduccion-al-estudio-del-trabajo-oit.pdf>
- OIT. (2004). ¿Qué es el trabajo decente? Retrieved August 9, 2018, from
https://www.ilo.org/americas/sala-de-prensa/WCMS_LIM_653_SP/lang--es/index.htm
- OIT. (2013). La organización del trabajo y los riesgos psicosociales: una mirada de género. *Género, Salud y Seguridad En El Trabajo*, 1, 8. Retrieved from
https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-san_jose/documents/publication/wcms_227402.pdf
- OIT. (2016). Estres Laboral. *Publicaciones OIT*, 1, 62. [https://doi.org/Observatorio permanente RIESGO PSICOSOCIALES](https://doi.org/Observatorio%20permanente%20RIESGO%20PSICOSOCIALES)
- OMS. (2008). OMS | Comisión sobre Determinantes Sociales de la Salud.
[https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(10\)61152-X](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(10)61152-X)
- OMS. (2017). La salud mental en el lugar de trabajo. Retrieved August 10, 2018, from
http://www.who.int/mental_health/in_the_workplace/es/
- Osorio, M. P. (2011). *El Trabajo y los Factores de Riesgo Psicosociales: Qué son y Cómo se evalúan*. Medellín Colombia. Retrieved from
http://revistas.ces.edu.co/index.php/ces_salud_publica/article/viewFile/1450/892
- Ramírez, G. (2018). *Factores de riesgos psicosociales en el personal de enfermería del servicio de Emergencia de un Hospital Público de la ciudad de Quito*. Universidad Central del Ecuador. Retrieved from

<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/15620/1/T-UCE-0007-CPS-004.pdf>

Ramírez, R., Abreu, J., & Badii, M. (2008). La motivación laboral, factor fundamental para el logro de objetivos organizacionales: Caso empresa manufacturera de tubería de acero. *Daena: International Journal of Good Conscience*, 3(1), 43.
<https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>

Rodriguez, E. (2005). *Metodología de la Investigación. La creatividad, el rigor del estudio y la integridad son factores que transforman al estudiante en un profesionalista de éxito*. (Quinta edi). Mexico D.F.: Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. Retrieved from http://books.google.com.pe/books/about/Metodología_de_la_Investigación.html?hl=es&id=r4yrEW9Jhe0C

Teheran, M. (2015). *Diagnosticar Los Niveles De Riesgos Psicosociales En El Trabajo De Los Funcionarios Del Area Administrativa Y Comercial De La Administradora De Fondos De Pensiones Y Cesantias Porvenir S.A Barranquilla*. Simón Bolívar. Retrieved from [http://bonga.unisimon.edu.co/bitstream/handle/123456789/1221/Diagnosticar los niveles.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://bonga.unisimon.edu.co/bitstream/handle/123456789/1221/Diagnosticar%20los%20niveles.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

UGT. (2015). Evaluación de Riesgos. *Enterprise Risk Services*. Retrieved from [http://portal.ugt.org/saludlaboral/observatorio/fichas/Fichas13 Evaluacion de riesgos psicosociales.pdf](http://portal.ugt.org/saludlaboral/observatorio/fichas/Fichas13%20Evaluacion%20de%20riesgos%20psicosociales.pdf)

Urrego, P. (2016). *Entorno Laboral Saludable Dirección De Desarrollo Y Talento Humano En Salud*. Bogotá, Colombia. Retrieved from <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/TH/entorno-laboral-saludable-incentivo-ths-final.pdf>

Valencia, M. (2005). El capital humano, otro activo de su empresa. *Entramado ISSN:*, 1(2), 20–33. [https://doi.org/DOI: 10.1590/1413-82712016210105](https://doi.org/DOI:10.1590/1413-82712016210105)

Vega, S. (2001). *NTP 603: Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social (I)*.

Madrid. Retrieved from

http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/601a700/ntp_603.pdf

Vega, S. (2001). *NTP 604 : Riesgo psicosocial : el modelo demanda-control-apoyo social (II)*. Instituto nacional de seguridad e higiene en el trabajo. España. Retrieved from http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/601a700/ntp_604.pdf

Zambrano, Y. (2017). *Análisis De Riesgos Psicosociales A Los Transportistas De Carga Pesada Aplicando El Método Istas 21*. Universidad De Guayaquil. Retrieved From <Http://Repositorio.Ug.Edu.Ec/Bitstream/Redug/24083/1/Tesis Transloinsa PDF.pdf>

Anexos

Anexos 1. Calculo porcentual por cada dimension psicologica.

Tabla 19.

Cálculo promedio de la dimensión exigencias Cuantitativas

DIMENSION EXIGENCIAS CUANTITATIVAS			
	SITUACION DESFAVORABLE	SITUACION INTERMEDIA	SITUACION FAVORABLE
Pregunta 5	88%	12%	0%
Pregunta 6	88%	12%	0%
Pregunta 7	84%	16%	0%
Pregunta 8	84%	16%	0%
PROMEDIO	86%	14%	0%

Nota. Elaboración Propia, datos tomados por los investigadores.

Tabla 20.

Cálculo promedio dimensión doble presencia.

DIMENSION DOBLE PRESENCIA			
	SITUACION DESFAVORABLE	SITUACION INTERMEDIA	SITUACION FAVORABLE
Pregunta 1	68%	16%	16%
Pregunta 2	40%	28%	32%
Pregunta 3	72%	24%	4%
Pregunta 4	60%	12%	28%
PROMEDIO	60%	20%	20%

Nota. Elaboración Propia, datos tomados por los investigadores.

Tabla 21.

Cálculo promedio de la dimensión exigencias cognitivas.

DIMENSION EXIGENCIAS COGNITIVAS			
	SITUACION DESFAVORABLE	SITUACION INTERMEDIA	SITUACION FAVORABLE
Pregunta 9	88%	12%	0%
Pregunta 10	76%	20%	4%
Pregunta 11	56%	40%	4%
Pregunta 12	88%	12%	0%
PROMEDIO	77%	21%	2%

Nota. Elaboración Propia, datos tomados por los investigadores.

Tabla 22.

Cálculo promedio de la dimensión exigencias emocionales

DIMENSION EXIGENCIAS EMOCIONALES			
	SITUACION DESFAVORABLE	SITUACION INTERMEDIA	SITUACION FAVORABLE
Pregunta 13	28%	68%	4%
Pregunta 14	8%	60%	32%
Pregunta 15	36%	52%	20%
PROMEDIO	24%	60%	19%

Nota. Elaboración Propia, datos tomados por los investigadores.

Tabla 23.

Calculo promedio dimensión exigencias de esconder emociones.

DIMENSION EXIGENCIAS DE ESCONDER EMOCIONES			
	SITUACION DESFAVORABLE	SITUACION INTERMEDIA	SITUACION FAVORABLE
Pregunta 16	56%	40%	4%
Pregunta 17	0%	24%	76%
PROMEDIO	28%	32%	40%

Nota. Elaboración Propia, datos tomados por los investigadores.

Tabla 24.

Cálculo promedio dimensión influencia en el trabajo.

DIMENSION INFLUENCIA EN EL TRABAJO			
	SITUACION DESFAVORABLE	SITUACION INTERMEDIA	SITUACION FAVORABLE
Pregunta 18	72%	12%	16%
Pregunta 19	88%	8%	4%
Pregunta 20	72%	28%	0%
Pregunta 21	68%	24%	8%
PROMEDIO	75%	18%	7%

Nota. Elaboración Propia, datos tomados por los investigadores.

Tabla 25.

Cálculo promedio de la dimensión posibilidades de desarrollo.

DIMENSION POSIBILIDADES DE DESARROLLO			
	SITUACION DESFAVORABLE	SITUACION INTERMEDIA	SITUACION FAVORABLE
Preguntas 22	56%	16%	28%
Preguntas 23	20%	32%	48%
Preguntas 24	40%	24%	36%
Preguntas 25	20%	8%	72%
PROMEDIO	34%	20%	46%

Nota. Elaboración Propia, datos tomados por los investigadores.

Tabla 26.

Cálculo promedio de la dimensión control sobre el tiempo de trabajo.

DIMENSION CONTROL SOBRE EL TIEMPO DE TRABAJO			
	SITUACION DESFAVORABLE	SITUACION INTERMEDIA	SITUACION FAVORABLE
Preguntas 26	92%	8%	0%
Preguntas 27	88%	12%	0%
Preguntas 28	68%	16%	16%
Preguntas 29	84%	16%	0%
PROMEDIO	83%	13%	4%

Nota. Elaboración Propia, datos tomados por los investigadores.

Tabla 27.

Cálculo promedio de la dimensión sentido del trabajo.

DIMENSION SENTIDO DEL TRABAJO			
	SITUACION DESFAVORABLE	SITUACION INTERMEDIA	SITUACION FAVORABLE
Pregunta 30	20%	8%	72%
Preguntas 31	0%	40%	60%
Preguntas 32	0%	20%	80%
PROMEDIO	7%	23%	71%

Nota. Elaboración Propia, datos tomados por los investigadores.

Tabla 28.

Cálculo promedio de la dimensión integración en la empresa.

<i>Promedio Estadístico de la Dimensión Integración en la Empresa</i>			
	SITUACION DESFAVORABLE	SITUACION INTERMEDIA	SITUACION FAVORABLE
Pregunta 33	92%	0%	8%
Preguntas 34	0%	24%	76%
Preguntas 35	12%	40%	48%
Preguntas 36	0%	8%	92%
PROMEDIO	26%	18%	56%

Nota. Elaboración Propia, datos tomados por los investigadores.

Tabla 29.*Cálculo promedio de la dimensión previsibilidad.*

DIMENSION PREVISIBILIDAD			
	SITUACION DESFAVORABLE	SITUACION INTERMEDIA	SITUACION FAVORABLE
Pregunta 37	28%	60%	12%
Pregunta 38	12%	8%	80%
PROMEDIO	20%	34%	46%

*Nota. Elaboración Propia, datos tomados por los investigadores.***Tabla 30.***Cálculo promedio de la dimensión claridad del rol*

DIMENSION CLARIDAD DEL ROL			
	SITUACION DESFAVORABLE	SITUACION INTERMEDIA	SITUACION FAVORABLE
Pregunta 39	8%	40%	52%
Pregunta 40	0%	12%	88%
Pregunta 41	0%	12%	88%
Pregunta 42	0%	16%	84%
PROMEDIO	2%	20%	78%

*Nota. Elaboración Propia, datos tomados por los investigadores.***Tabla 31.***Cálculo promedio de la dimensión conflicto del rol*

DIMENSION CONFLICTO DEL ROL			
	SITUACION DESFAVORABLE	SITUACION INTERMEDIA	SITUACION FAVORABLE
Pregunta 43	0%	12%	88%
Pregunta 44	0%	12%	88%
Pregunta 45	0%	8%	92%
Pregunta 46	0%	8%	92%
PROMEDIO	0%	10%	90%

*Nota. Elaboración Propia, datos tomados por los investigadores.***Tabla 32.***Cálculo promedio de la dimensión calidad de liderazgo*

DIMENSION CALIDAD DE LIDERAZGO			
	SITUACION DESFAVORABLE	SITUACION INTERMEDIA	SITUACION FAVORABLE
Pregunta 47	0%	12%	88%
Pregunta 48	0%	20%	80%
Pregunta 49	20%	8%	72%
Pregunta 50	0%	8%	92%
PROMEDIO	5%	12%	83%

Nota. Elaboración Propia, datos tomados por los investigadores.

Tabla 33.

Cálculo promedio de la dimensión apoyo social entre compañeros.

DIMENSION APOYO SOCIAL ENTRE COMPAÑEROS			
	SITUACION DESFAVORABLE	SITUACION INTERMEDIA	SITUACION FAVORABLE
Pregunta 51	76%	24%	0%
Pregunta 52	52%	24%	24%
Pregunta 53	64%	8%	28%
PROMEDIO	64%	19%	17%

Nota. Elaboración Propia, datos tomados por los investigadores.

Tabla 34.

Cálculo promedio de la dimensión apoyo social de superiores.

DIMENSION APOYO SOCIAL DE SUPERIORES			
	SITUACION DESFAVORABLE	SITUACION INTERMEDIA	SITUACION FAVORABLE
Pregunta 54	12%	48%	40%
Pregunta 55	20%	24%	56%
Pregunta 56	8%	40%	52%
PROMEDIO	13%	37%	49%

Nota. Elaboración Propia, datos tomados por los investigadores.

Tabla 35.

Cálculo de la dimensión posibilidad de relación social.

DIMENSION POSIBILIDAD DE RELACION SOCIAL			
	SITUACION DESFAVORABLE	SITUACION INTERMEDIA	SITUACION FAVORABLE
Pregunta 57	0%	0%	100%
Pregunta 58	40%	60%	0%
PROMEDIO	20%	30%	50%

Nota. Elaboración Propia, datos tomados por los investigadores.

Tabla 36.

Cálculo de la dimensión sentimiento de grupo.

DIMENSION SENTIMIENTO DE GRUPO			
	SITUACION DESFAVORABLE	SITUACION INTERMEDIA	SITUACION FAVORABLE
Pregunta 59	52%	12%	36%
Pregunta 60	68%	15%	16%
Pregunta 61	64%	20%	16%
PROMEDIO	61%	16%	23%

Nota. Elaboración Propia, datos tomados por los investigadores.

Tabla 37.*Cálculo promedio de la dimensión inseguridad en el trabajo.*

DIMENSION INSEGURIDAD EN EL TRABAJO			
	SITUACION DESFAVORABLE	SITUACION INTERMEDIA	SITUACION FAVORABLE
Pregunta 62	76%	16%	8%
Pregunta 63	72%	24%	4%
Pregunta 64	72%	20%	8%
Pregunta 65	76%	16%	8%
PROMEDIO	74%	19%	7%

*Nota: Elaboración propia, datos tomados por los investigadores.***Tabla 38.***Cálculo promedio de la dimensión estima*

DIMENSION ESTIMA			
	SITUACION DESFAVORABLE	SITUACION INTERMEDIA	SITUACION FAVORABLE
Pregunta 66	28%	32%	40%
Pregunta 67	24%	56%	20%
Pregunta 68	12%	40%	48%
Pregunta 69	68%	12%	20%
PROMEDIO	33%	35%	32%

*Nota. Elaboración Propia, datos tomados por los investigadores.***Tabla 39.***Cálculo promedio de la dimensión ingreso familiar*

DIMENSION INGRESO FAMILIAR			
	SITUACION DESFAVORABLE	SITUACION INTERMEDIA	SITUACION FAVORABLE
Pregunta 70	0%	16%	84%

*Nota. Elaboración Propia, datos tomados por los investigadores***Tabla 40.***Cálculo promedio de la dimensión educación*

DIMENSION EDUCACION			
	SITUACION DESFAVORABLE	SITUACION INTERMEDIA	SITUACION FAVORABLE
Pregunta 71	48%	24%	28%
Pregunta 72	48%	24%	28%
Pregunta 73	20%	52%	28%
PROMEDIO	39%	33%	28%

Nota. Elaboración Propia, datos tomados por los investigadores.

Tabla 41.*Cálculo promedio de la dimensión igualdad*

DIMENSION IGUALDAD			
	SITUACION DESFAVORABLE	SITUACION INTERMEDIA	SITUACION FAVORABLE
Preguntas 74	0%	76%	24%
Preguntas 75	48%	32%	20%
Preguntas 76	68%	20%	12%
PROMEDIO	30%	40%	30%

*Nota. Elaboración Propia, datos tomados por los investigadores.***Tabla 42.***Cálculo promedio de la dimensión servicios atención a salud.*

DIMENSION SERVICIOS ATENCION A SALUD			
	SITUACION DESFAVORABLE	SITUACION INTERMEDIA	SITUACION FAVORABLE
Preguntas 77	4%	32%	64%
Preguntas 78	4%	32%	64%
Preguntas 79	4%	48%	48%
Preguntas 80	8%	52%	40%
PROMEDIO	5%	41%	54%

*Nota. Elaboración Propia, datos tomados por los investigadores.***Tabla 43.***Cálculo promedio de la dimensión condiciones de la vivienda.*

DIMENSION CONDICIONES DE LA VIVIENDA			
	SITUACION DESFAVORABLE	SITUACION INTERMEDIA	SITUACION FAVORABLE
Preguntas 81	76%	0%	24%
Preguntas 82	76%	0%	24%
Preguntas 83	28%	28%	44%
Preguntas 84	24%	40%	36%
PROMEDIO	51%	17%	32%

*Nota. Elaboración Propia, datos tomados por los investigadores.***Tabla 44.***Cálculo de la dimensión servicios de la vivienda.*

DIMENSION SERVICIOS DE LA VIVIENDA			
	SITUACION DESFAVORABLE	SITUACION INTERMEDIA	SITUACION FAVORABLE
Preguntas 85	8%	8%	84%
Preguntas 86	16%	0%	84%
Preguntas 87	4%	12%	84%
Preguntas 88	12%	0%	88%
PROMEDIO	10%	5%	85%

Nota. Elaboración Propia, datos tomados por los investigadores.

Tabla 45.*Cálculo promedio de la dimensión vialidad y transporte.*

DIMENSION VIALIDAD Y TRANSPORTE			
	SITUACION DESFAVORABLE	SITUACION INTERMEDIA	SITUACION FAVORABLE
Pregunta 89	16%	8%	76%
Pregunta 90	16%	12%	72%
Pregunta 91	12%	8%	80%
Pregunta 92	0%	24%	76%
Pregunta 93	8%	40%	52%
Pregunta 94	12%	32%	56%
Pregunta 95	0%	48%	52%
PROMEDIO	9%	25%	66%

*Nota. Elaboración Propia, datos tomados por los investigadores.***Tabla 46.***Cálculo promedio de la dimensión control de violencia y ambiental.*

DIMENSION CONTROL DE VIOLENCIA Y AMBIENTAL			
	SITUACION DESFAVORABLE	SITUACION INTERMEDIA	SITUACION FAVORABLE
Pregunta 96	32%	60%	8%
Pregunta 97	100%	0%	0%
Pregunta 98	0%	8%	92%
Pregunta 99	4%	20%	76%
PROMEDIO	34%	22%	44%

*Nota. Elaboración Propia, datos tomados por los investigadores.***Tabla 47.***Cálculo promedio de la dimensión alimentación.*

DIMENSION ALIMENTACION			
	SITUACION DESFAVORABLE	SITUACION INTERMEDIA	SITUACION FAVORABLE
Pregunta 100	0%	40%	60%
Pregunta 101	0%	32%	68%
PROMEDIO	0%	36%	64%

*Nota. Elaboración Propia, datos tomados por los investigadores.***Tabla 48.***Cálculo promedio de la dimensión tiempo libre.*

DIMENSION USO DEL TIEMPO LIBRE			
	SITUACION DESFAVORABLE	SITUACION INTERMEDIA	SITUACION FAVORABLE
Pregunta 102	56%	44%	0%
Pregunta 103	60%	40%	0%
Pregunta 104	48%	52%	0%
Pregunta 105	84%	16%	0%
PROMEDIO	62%	38%	0%

Nota. Elaboración Propia, datos tomados por los investigadores.

Anexo 2.

Cuestionario aplicativo del Instrumento de evaluación de riesgo psicosocial de los factores internos, individuales, doble presencia y externos para entornos laborales

1. ¿Qué parte del trabajo familiar y doméstico haces tú?

- Soy la/el principal responsable y hago la mayor parte de tareas familiares y domésticas ___
- Hago aproximadamente la mitad de las tareas familiares y domésticas ___
- Hago más o menos una cuarta parte de las tareas familiares y domésticas ___
- Sólo hago tareas muy puntuales ___
- No hago ninguna o casi ninguna de estas tareas ___

2. Si faltas algún día en tu casa ¿las tareas domésticas que realizas se quedan sin hacer?

Siempre __, Muchas veces __, Algunas veces __, Solo alguna vez __, Nunca __

3. Cuando estás en tu trabajo, ¿piensas en las tareas domésticas y familiares?

Siempre __, Muchas veces __, Algunas veces __, Solo alguna vez __, Nunca __

4. ¿Hay momentos en los que necesitarías estar en tu trabajo y en la casa a la vez?

Siempre __, Muchas veces __, Algunas veces __, Solo alguna vez __, Nunca __

5. ¿Tienes que trabajar muy rápido?

Siempre __, Muchas veces __, Algunas veces __, Solo alguna vez __, Nunca __

6. ¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?

Siempre __, Muchas veces __, Algunas veces __, Solo alguna vez __, Nunca __

7. ¿Tienes tiempo de llevar al día tu trabajo?

Siempre __, Muchas veces __, Algunas veces __, Solo alguna vez __, Nunca __

8. ¿Tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo?

Siempre __, Muchas veces __, Algunas veces __, Solo alguna vez __, Nunca __

9. ¿Tu trabajo requiere memorizar muchas cosas?

Siempre __, Muchas veces __, Algunas veces __, Solo alguna vez __, Nunca __

10. ¿Tu trabajo requiere que tomes decisiones de forma rápida?

Siempre __, Muchas veces __, Algunas veces __, Solo alguna vez __, Nunca __

11. ¿Tu trabajo requiere que tomes decisiones difíciles?

Siempre __, Muchas veces __, Algunas veces __, Solo alguna vez __, Nunca __

12. ¿Tu trabajo requiere manejar muchos conocimientos?

Siempre __, Muchas veces __, Algunas veces __, Solo alguna vez __, Nunca __

13. ¿Se producen en tu trabajo situaciones desgastadoras emocionalmente?

Siempre __, Muchas veces __, Algunas veces __, Solo alguna vez __, Nunca __

14. ¿Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?

Siempre __, Muchas veces __, Algunas veces __, Solo alguna vez __, Nunca __

15. ¿Te cuesta olvidar los problemas del trabajo?

Siempre __, Muchas veces __, Algunas veces __, Solo alguna vez __, Nunca __

16. ¿Tu trabajo requiere que te calles tu opinión?

Siempre __, Muchas veces __, Algunas veces __, Solo alguna vez __, Nunca __

17. ¿Tu trabajo requiere que escondas tus emociones?

Siempre __, Muchas veces __, Algunas veces __, Solo alguna vez __, Nunca __

18. ¿Tienes mucha influencia sobre las decisiones que afectan a tu trabajo?

Siempre __, Muchas veces __, Algunas veces __, Solo alguna vez __, Nunca __

19. ¿Tienes influencia sobre la cantidad de trabajo que se te asigna?

Siempre __, Muchas veces __, Algunas veces __, Solo alguna vez __, Nunca __

20. ¿Se tiene en cuenta tu opinión cuando se te asignan tareas?

Siempre __, Muchas veces __, Algunas veces __, Solo alguna vez __, Nunca __

21. ¿Tienes influencia sobre el orden en el que realizas las tareas?

Siempre __, Muchas veces __, Algunas veces __, Solo alguna vez __, Nunca __

22. ¿Tu trabajo es variado?

Siempre __, Muchas veces __, Algunas veces __, Solo alguna vez __, Nunca __

23. ¿Tu trabajo requiere que tengas iniciativa?

Siempre __, Muchas veces __, Algunas veces __, Solo alguna vez __, Nunca __

24. ¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?

Siempre __, Muchas veces __, Algunas veces __, Solo alguna vez __, Nunca __

25. ¿La realización de tu trabajo permite que apliques tus habilidades y conocimientos?

Siempre __, Muchas veces __, Algunas veces __, Solo alguna vez __, Nunca __

26. ¿Puedes decidir cuándo haces un descanso?

Siempre __, Muchas veces __, Algunas veces __, Solo alguna vez __, Nunca __

27. ¿Puedes tomar las vacaciones más o menos cuando tú quieres?

Siempre __, Muchas veces __, Algunas veces __, Solo alguna vez __, Nunca __

28. ¿Puedes dejar tu trabajo para conversar con un compañero o compañera?

Siempre __, Muchas veces __, Algunas veces __, Solo alguna vez __, Nunca __

29. Si tienes algún asunto personal o familiar, ¿puedes dejar tu puesto de trabajo al menos una hora sin tener que pedir un permiso especial?

Siempre __, Muchas veces __, Algunas veces __, Solo alguna vez __, Nunca __

30. ¿Tienen sentido tus tareas?

Siempre __, Muchas veces __, Algunas veces __, Solo alguna vez __, Nunca __

31. ¿Las tareas que haces te parecen importantes?

Siempre __, Muchas veces __, Algunas veces __, Solo alguna vez __, Nunca __

32. ¿Te sientes comprometido con tu trabajo?

Siempre __, Muchas veces __, Algunas veces __, Solo alguna vez __, Nunca __

- 33. ¿Te gustaría quedarte en la empresa en la que estás para el resto de tu vida laboral?**
Siempre __, Muchas veces __, Algunas veces __, Solo alguna vez __, Nunca __
- 34. ¿Hablas con entusiasmo de tu trabajo a otras personas?**
Siempre __, Muchas veces __, Algunas veces __, Solo alguna vez __, Nunca __
- 35. ¿Sientes que los problemas de tu trabajo son también tuyos?**
Siempre __, Muchas veces __, Algunas veces __, Solo alguna vez __, Nunca __
- 36. ¿Sientes que tu trabajo tiene una gran importancia para ti?**
Siempre __, Muchas veces __, Algunas veces __, Solo alguna vez __, Nunca __
- 37. ¿En tu trabajo se te informa con suficiente antelación de los cambios que pueden afectar a tu futuro?**
Siempre __, Muchas veces __, Algunas veces __, Solo alguna vez __, Nunca __
- 38. ¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?**
Siempre __, Muchas veces __, Algunas veces __, Solo alguna vez __, Nunca __
- 39. ¿Sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en tu trabajo?**
Siempre __, Muchas veces __, Algunas veces __, Solo alguna vez __, Nunca __
- 40. ¿Tu trabajo tiene objetivos claros?**
Siempre __, Muchas veces __, Algunas veces __, Solo alguna vez __, Nunca __
- 41. ¿Sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad?**
Siempre __, Muchas veces __, Algunas veces __, Solo alguna vez __, Nunca __
- 42. ¿Sabes exactamente qué se espera de ti en el trabajo?**
Siempre __, Muchas veces __, Algunas veces __, Solo alguna vez __, Nunca __
- 43. ¿Realizas tareas en el trabajo que son aceptadas por algunas personas y no por otras?**
Siempre __, Muchas veces __, Algunas veces __, Solo alguna vez __, Nunca __
- 44. ¿Te exigen tareas contradictorias en el trabajo?**
Siempre __, Muchas veces __, Algunas veces __, Solo alguna vez __, Nunca __
- 45. ¿Tienes que hacer tareas que tú crees que deberían hacerse de otra manera?**
Siempre __, Muchas veces __, Algunas veces __, Solo alguna vez __, Nunca __
- 46. ¿Tienes que realizar tareas que te parecen innecesarias?**
Siempre __, Muchas veces __, Algunas veces __, Solo alguna vez __, Nunca __
- 47. ¿Tus jefes inmediatos se aseguran de que cada uno de los trabajadores/as tiene buenas oportunidades de desarrollo profesional?**
Siempre __, Muchas veces __, Algunas veces __, Solo alguna vez __, Nunca __
- 48. ¿Tus jefes inmediatos planifican bien el trabajo?**
Siempre __, Muchas veces __, Algunas veces __, Solo alguna vez __, Nunca __
- 49. ¿Tus jefes inmediatos resuelven bien los conflictos?**
Siempre __, Muchas veces __, Algunas veces __, Solo alguna vez __, Nunca __
- 50. ¿Tus jefes inmediatos se comunican bien con los trabajadores y trabajadoras?**
Siempre __, Muchas veces __, Algunas veces __, Solo alguna vez __, Nunca __

51. ¿Hablas con tus compañeros o compañeras sobre cómo llevas a cabo tu trabajo?

Siempre __, Muchas veces __, Algunas veces __, Solo alguna vez __, Nunca __

52. ¿Recibes ayuda y apoyo de tus compañeras o compañeros?

Siempre __, Muchas veces __, Algunas veces __, Solo alguna vez __, Nunca __

53. Tus compañeros o compañeras, ¿están dispuestos a escuchar tus problemas en el trabajo?

Siempre __, Muchas veces __, Algunas veces __, Solo alguna vez __, Nunca __

54. ¿Hablas con tu superior sobre cómo llevas a cabo tu trabajo?

Siempre __, Muchas veces __, Algunas veces __, Solo alguna vez __, Nunca __

55. ¿Recibes ayuda y apoyo de tu inmediato o inmediata superior?

Siempre __, Muchas veces __, Algunas veces __, Solo alguna vez __, Nunca __

56. ¿Tu inmediata/o superior está dispuesto a escuchar tus problemas en el trabajo?

Siempre __, Muchas veces __, Algunas veces __, Solo alguna vez __, Nunca __

57. ¿Tu puesto de trabajo se encuentra aislado del de tus compañeros/as?

Siempre __, Muchas veces __, Algunas veces __, Solo alguna vez __, Nunca __

58. ¿Puedes hablar con tus compañeros o compañeras mientras estas trabajando?

Siempre __, Muchas veces __, Algunas veces __, Solo alguna vez __, Nunca __

59. ¿Hay un buen ambiente entre tú y tus compañeros de trabajo?

Siempre __, Muchas veces __, Algunas veces __, Solo alguna vez __, Nunca __

60. Entre compañeras/os, ¿Se ayudan en el trabajo?

Siempre __, Muchas veces __, Algunas veces __, Solo alguna vez __, Nunca __

61. En el trabajo, ¿sientes que formas parte de un grupo?

Siempre __, Muchas veces __, Algunas veces __, Solo alguna vez __, Nunca __

62. ¿Estás preocupado/a por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que quedaras desempleado?

Muy preocupado __, Bastante preocupado __, Más o menos preocupado __, Poco preocupado __, Nada preocupado __

63. ¿Estás preocupado/a por si te cambian de tareas sin tu conformidad?

Muy preocupado __, Bastante preocupado __, Más o menos preocupado __, Poco preocupado __, Nada preocupado __

64. ¿Estás preocupado/a por si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) sin tu conformidad?

Muy preocupado __, Bastante preocupado __, Más o menos preocupado __, Poco preocupado __, Nada preocupado __

65. ¿Estás preocupado/a por si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especies, entre otros)?

Muy preocupado __, Bastante preocupado __, Más o menos preocupado __, Poco preocupado __, Nada preocupado __

66. Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco:

Siempre __, Muchas veces __, Algunas veces __, Solo alguna vez __, Nunca __

67. En las situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario:

Siempre __, Muchas veces __, Algunas veces __, Solo alguna vez __, Nunca __

68. En mi trabajo me tratan injustamente:

Siempre __, Muchas veces __, Algunas veces __, Solo alguna vez __, Nunca __

69. Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, el reconocimiento que recibo en mi trabajo me parece adecuado

Siempre __, Muchas veces __, Algunas veces __, Solo alguna vez __, Nunca __

70. ¿El ingreso de tu grupo familiar cubre los gastos de alimentación, educación, aseo personal, transporte y servicios?

Siempre __, Muchas veces __, Algunas veces __, Solo alguna vez __, Nunca __

71. En estos momentos te sientes satisfecho por el nivel educativo que has alcanzado:

Muy satisfecho __, Bastante satisfecho __, Más o menos satisfecho __, Poco satisfecho __, Nada satisfecho __

72. En estos momentos te sientes satisfecho por el nivel educativo que ha alcanzado tu pareja:

Muy satisfecho __, Bastante satisfecho __, Más o menos satisfecho __, Poco satisfecho __, Nada satisfecho __, No aplica porque no tengo pareja __

73. En estos momentos te sientes satisfecho por el nivel educativo que han alcanzado tus hijos:

Muy satisfecho __, Bastante satisfecho __, Más o menos satisfecho __, Poco satisfecho __, Nada satisfecho __, No aplica porque no tengo hijos __

74. ¿En la sociedad donde te desenvuelves tanto los hombres como las mujeres tienen los mismos derechos?

Siempre __, Muchas veces __, Algunas veces __, Solo alguna vez __, Nunca __

75. ¿En la sociedad donde te desenvuelves los derechos de las personas a causa de la religión o de los ideales que profesa son iguales?

Siempre __, Muchas veces __, Algunas veces __, Solo alguna vez __, Nunca __

76. ¿En la sociedad donde te desenvuelves los derechos de las personas a causa del color de piel, raza o nacionalidad son iguales?

Siempre __, Muchas veces __, Algunas veces __, Solo alguna vez __, Nunca __

77. ¿Los centros de salud a los que tú y tu familia acuden son accesibles geográficamente?

Siempre __, Muchas veces __, Algunas veces __, Solo alguna vez __, Nunca __

78. ¿Los centros de salud a los que tú y tu familia acuden prestan un servicio integral por brindar variedad de servicios?

Siempre __, Muchas veces __, Algunas veces __, Solo alguna vez __, Nunca __

79. ¿Los centros de salud a los que tú y tu familia acuden prestan un servicio de calidad?

Siempre __, Muchas veces __, Algunas veces __, Solo alguna vez __, Nunca __

80. ¿Los centros de salud a los que tú y tu familia acuden cumplen el tiempo de atención esperado por ti?

Siempre __, Muchas veces __, Algunas veces __, Solo alguna vez __, Nunca __

81. ¿Estás preocupado/a porque no posees vivienda propia?

Muy preocupado __, Bastante preocupado __, Más o menos preocupado __, Poco preocupado __, Nada preocupado __, No aplica porque si posee __

82. ¿Estás preocupado/a porque tu vivienda no posee ambientes adecuados de: estar, comedor, dormitorio, cocina, baño y lavadero?

Muy preocupado __, Bastante preocupado __, Más o menos preocupado __, Poco preocupado __, Nada preocupado __, No aplica porque si posee __

83. ¿Estás preocupado/a porque tu vivienda no satisface los requerimientos de seguridad contra incendio y habitabilidad, como son: filtraciones y humedad de techos, paredes y pisos, ventilación, condiciones de temperatura adecuadas, exposición a ruidos, aceras de peatonales?

Muy preocupado __, Bastante preocupado __, Más o menos preocupado __, Poco preocupado __, Nada preocupado __, No aplica porque si cuenta __

84. ¿Estás preocupado/a porque en tu vivienda las habitaciones no son adecuadas al número de personas que la habitan?

Muy preocupado __, Bastante preocupado __, Más o menos preocupado __, Poco preocupado __, Nada preocupado __, No aplica porque si cuenta __

85. ¿Estás preocupado/a porque tu vivienda no se abastece de aguas blancas mediante acueducto de forma continua?

Muy preocupado __, Bastante preocupado __, Más o menos preocupado __, Poco preocupado __, Nada preocupado __, No aplica porque si se abastece __

86. ¿Estás preocupado/a porque tu vivienda no posee servicio de energía eléctrica adecuado y continuo?

Muy preocupado __, Bastante preocupado __, Más o menos preocupado __, Poco preocupado __, Nada preocupado __, No aplica porque si posee __

87. ¿Estás preocupado/a porque tu vivienda no cuenta con servicio de cloacas para la disposición de aguas servidas?

Muy preocupado __, Bastante preocupado __, Más o menos preocupado __, Poco preocupado __, Nada preocupado __, No aplica porque si cuenta __

88. ¿Estás preocupado/a porque tu comunidad y/o zona residencial no cuenta con servicio de recolección de desperdicios?

Muy preocupado __, Bastante preocupado __, Más o menos preocupado __, Poco preocupado __, Nada preocupado __, No aplica porque si cuenta __

89. ¿Estás preocupado/a porque tu comunidad residencial y/o laboral no cuenta con vialidad?

Muy preocupado __, Bastante preocupado __, Más o menos preocupado __, Poco preocupado __, Nada preocupado __, No aplica porque si cuenta __

90. ¿Estás preocupado/a porque las vías de acceso a tu comunidad residencial y/o laboral no se encuentran en buenas condiciones?

Muy preocupado __, Bastante preocupado __, Más o menos preocupado __, Poco preocupado __, Nada preocupado __, No aplica porque si cuenta __

91. ¿Estás preocupado/a porque tu comunidad residencial y/o laboral no cuenta con accesos peatonales (aceras)?

Muy preocupado __, Bastante preocupado __, Más o menos preocupado __, Poco preocupado __, Nada preocupado __, No aplica porque si cuenta __

92. ¿Tu comunidad residencial y/o laboral dispone de servicio de transporte público?

Siempre __, Muchas veces __, Algunas veces __, Solo alguna vez __, Nunca __

93. ¿El tiempo de traslado desde tu vivienda al trabajo es el esperado?

Siempre __, Muchas veces __, Algunas veces __, Solo alguna vez __, Nunca __

94. ¿El tiempo de traslado desde tu trabajo a tu vivienda es el esperado?

Siempre __, Muchas veces __, Algunas veces __, Solo alguna vez __, Nunca __

95. ¿El servicio de transporte que utilizas se encuentra en buen estado?

Siempre __, Muchas veces __, Algunas veces __, Solo alguna vez __, Nunca __

96. ¿En tu comunidad o zona residencial se encuentran controladas la violencia y los delitos?

Siempre __, Muchas veces __, Algunas veces __, Solo alguna vez __, Nunca __

97. ¿En tu comunidad se implementan programas de control de desastres naturales como: terremotos, inundaciones, crecidas de ríos y derrumbes?

Siempre __, Muchas veces __, Algunas veces __, Solo alguna vez __, Nunca __

98. ¿El agua para el uso doméstico es adecuada en tu comunidad?

Siempre __, Muchas veces __, Algunas veces __, Solo alguna vez __, Nunca __

99. ¿Las condiciones del aire ambiental son adecuadas en tu comunidad?

Siempre __, Muchas veces __, Algunas veces __, Solo alguna vez __, Nunca __

100. Estas satisfecho con la ración de alimentos diarios que ingieres tú y tu grupo familiar:

Siempre __, Muchas veces __, Algunas veces __, Solo alguna vez __, Nunca __

101. Estas satisfecho con el contenido nutricional de los alimentos que ingieres tú y tu grupo familiar:

Siempre __, Muchas veces __, Algunas veces __, Solo alguna vez __, Nunca __

102. ¿Dispones de tiempo para realizar algún tipo de actividad física y/o deportiva?

Siempre __, Muchas veces __, Algunas veces __, Solo alguna vez __, Nunca __

103. ¿Dispones de tiempo para realizar o asistir a actividades culturales?

Siempre __, Muchas veces __, Algunas veces __, Solo alguna vez __, Nunca __

104. ¿Dispones de tiempo para realizar algún tipo de actividad social en tu comunidad?

Siempre __, Muchas veces __, Algunas veces __, Solo alguna vez __, Nunca __

105. ¿Dispones de tiempo para formar parte de algún club social?

Siempre __, Muchas veces __, Algunas veces __, Solo alguna vez __, Nunca __