



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SALTA

**FACULTAD DE INGENIERÍA
LICENCIATURA EN HIGIENE Y SEGURIDAD**

TESINA DE GRADO

**TÍTULO: "Riesgos Psicosociales, en Empresa
Distribuidora de Energía Eléctrica en la provincia
de Salta "**

Autora: Laura Lilia Rut Mur

Directora de Tesina: Lic. Mónica Campos

Coodirectora de Tesina: María Soledad Celiope

AÑO:2022

Agradecimientos

En primer lugar agradecer a Dios fuente de toda sabiduría y entendimiento , que me dio las fuerzas necesarias para avanzar en este trabajo , agradecer a mis padres Adolfo y Liliana que me acompañaron y apoyaron en toda mi carrera , agradecer a mis hermanos Franco y Daniel por darme ánimo en todo este esfuerzo. Agradecer a mis abuelas por siempre creer en mí. Agradecer a mis amigos de Reino, por sus palabras de aliento y fe. Agradecer a mis compañeros y colegas que estuvieron siempre presentes y a mis directoras de tesis por el tiempo dedicado y los conocimientos brindados.

“Se muy bien lo que tengo planeado para ustedes, dice el Señor, son planes para su bienestar, no para su mal. Son planes para darles un futuro y una esperanza...”

Jeremías 29:11

ÍNDICE

CAPÍTULO 1	7
INTRODUCCIÓN	7
1.1 PRESENTACIÓN INICIAL	8
1.2 ACERCA DE LA EMPRESA	8
1.3 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	10
1.4 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA	11
1.5 JUSTIFICACIÓN DEL TEMA	11
1.6 OBJETIVOS	12
1.6.1. OBJETIVO GENERAL	12
1.6.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	12
1.7 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	12
1.7.1. ENFOQUE	12
1.7.2. ANÁLISIS	12
1.7.3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	13
1.7.4. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN	13
1.7.5. FUENTES DE INVESTIGACIÓN	14
1.7.6. POBLACIÓN	14
1.7.7. MUESTRA	14
1.8 ESTUDIO DE VARIABLES	15
1.8.1. VARIABLE INDEPENDIENTE	15
1.8.2. VARIABLE DEPENDIENTE	16
1.9 LIMITACIONES	17
CAPÍTULO 2	19
MARCO TEÓRICO	19
2.1 RIESGOS LABORALES	20
2.2 FACTORES DE RIESGOS LABORALES	21
2.3. RIESGOS PSICOSOCIALES	22
2.3.1 TIPOS DE RIESGOS PSICOSOCIALES	22
2.3.2 FACTORES PSICOSOCIALES: Historia del concepto	24

2.3.3 DIFERENCIA ENTRE RIESGOS Y FACTORES PSICOSOCIALES	26
2.3.3.1 Características de los factores psicosociales de riesgo	27
2.3.3.2 Características de los riesgos psicosociales	29
2.3.4 PRINCIPALES RIESGOS PSICOSOCIALES	30
2.3.4.1 ESTRÉS	30
2.3.4.2 ACOSO LABORAL	32
2.3.4.3 ACOSO PSICOLÓGICO	32
2.3.4.4 INSEGURIDAD CONTRACTUAL	32
2.3.4.5 BURNOUT - CARGA MENTAL	33
2.3.4.6 CONSECUENCIAS Y EFECTOS DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES	34
2.3.4.7 LOS EFECTOS ORGANIZACIONALES	36
2.3.4.8 PRODUCTIVIDAD EMPRESARIAL, SATISFACCIÓN Y COMPROMISO LABORAL	36
2.3.4.9. IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN INTERNA	37
2.3.4.10. Comunicación a lo largo de la historia dentro de las organizaciones	39
2.3.4.11 FACTORES INVOLUCRADOS	42
CAPÍTULO 3	45
MARCO NORMATIVO	45
3.1 APROXIMACIÓN A LAS NORMAS	46
3.2 CONSIDERACIONES SOBRE LA SALUD Y LA SEGURIDAD DE LOS TRABAJADORES.	48
3.2.1 Convenios relevantes de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en materia de salud y seguridad en el trabajo	49
3.2.2 Normas fundacionales en materia de salud y seguridad en el trabajo	49
3.3 PACTO FEDERAL DEL TRABAJO	50
CAPÍTULO 4	52
DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL	52
4. METODOLOGÍA	53
4.1. DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL	53
4.1.1. ANÁLISIS FODA	53
4.2. INFORMACIÓN RECOPIADA	55
4.2.1. FILOSOFÍA CORPORATIVA	55
4.2.1.1. Misión	55
4.2.1.2. Visión	55

4.2.1.3 Valores	56
4.2.2. Código de Ética	56
4.2.3. Definiciones	57
4.2.4. Implementación del Código	57
4.2.5. Cumplimiento	58
4.2.6. Denuncia y Violaciones	58
4.2.7. PAUTAS	59
4.2.7.1. Cumplimiento de la legislación vigente	59
4.2.7.2. Los conflictos de intereses deben ser comunicados	60
4.2.7.3. Obsequios y atenciones	60
4.2.7.4. Sobornos e incentivos comerciales	61
4.2.7.5. Uso de activos	62
4.2.7.6. Seguridad de la información	63
4.2.7.7. Confidencialidad de la información	63
4.2.7.8. Información privilegiada	64
4.2.7.9. Uso de recursos tecnológicos	65
4.2.7.10. Derechos de propiedad intelectual	66
4.2.7.11. Ambiente de control interno	66
4.2.7.12. Registros de informes	67
4.2.7.13. Ambiente de trabajo	67
4.2.7.14. Relaciones con la comunidad	68
4.2.7.15. Promoción del respeto por la legislación ambiental	68
4.2.7.16. Validez	68
4.3. Matriz FODA	69
CAPÍTULO 5	70
ANÁLISIS DE DATOS	70
5.1. Muestra	71
5.2. Ordenamiento de la información	71
5.3. Operacionalización de Variables	73
5.4. Clasificación de las variables	74
5.5. Codificación de la variable	77
5.6. Análisis de los resultados	92
5.6.1. VARIABLE RIESGOS PSICOSOCIALES	92

5.6.1.1. Subcategoría: Calidad de liderazgo	92
5.6.1.2. Subcategoría: Clima Organizacional	100
5.6.1.3. Subcategoría: Organización del Trabajo	108
5.6.1.4. Subcategoría: Inseguridad	116
5.6.1.5. Subcategoría: Trabajo en Equipo	120
5.6.1.6. Subcategoría: Comunicación Interna	126
5.1.6.7. Subcategoría: Exigencias Psicológicas	130
5.1.6.8. Compromiso y Presentismo	138
5.1.6.9. Subcategoría: Factores Externos al Trabajo	146
5.1.6.10. Subcategoría: Edad	148
5.1.6.11. Subcategoría: Sexo	149
5.6.1.12. Subcategoría: Antigüedad	150
DISCUSIÓN	152
CONCLUSIÓN	163
BIBLIOGRAFÍA	
ANEXOS	166

Índice de Figuras

Figura 1: Áreas de concesión de EDESA	7
Figura 2: Análisis organizacional	8
Figura 3: Riesgos Laborales	20
Figura 4: Estrés Laboral	29
Figura 5: EDESA	53

Índice de Tablas

Tabla 1: Tipos de riesgos	20
Tabla 2: Tipos de Riesgos Psicosociales	22
Tabla 3: Factores Organizacionales	25
Tabla 4: Factores Laborales	26
Tabla 5: Consecuencias y efectos de los riesgos psicosociales	34
Tabla 6: Comunicación Interna	38
Tabla 7: Valores de la empresa	56
Tabla 8: Técnicas de recolección de información	71
Tabla 9: Operaciones de Variabilidad	73
Tabla 10: Clasificación de las variables	74
Tabla 11: Riesgos Psicosociales: Operativos	74

Tabla 12: Riesgos Psicosociales: Mandos Medios	75
Tabla 13: Riesgos Psicosociales: Administrativo.	75
Tabla 14: Desempeño Laboral. Operativos	76
Tabla 15: Desempeño Laboral. Mandos Medios	76
Tabla 16: Desempeño Laboral. Administrativos	76
Tabla 17: Sexo	149

Índice de Gráficos

Gráfico 1: Comunicación Descendente. Operativos	93
Gráfico 2: Comunicación Descendente. Mandos Medios	94
Gráfico 3: Comunicación Descendente. Administrativo.	94
Gráfico 4: Capacitación. Operarios.	95
Gráfico 5: Capacitación. Mandos Medios	96
Gráfico 6: Capacitación. Administración.	96
Gráfico 7: Compromiso de Jefes. Operativos.	97
Gráfico 8: Compromiso de Jefes. Mandos Medios	97
Gráfico 9: Compromiso de Jefes. Administrativos	98
Gráfico 10: Resolución de Conflictos. Operativos.	99
Gráfico 11: Resolución de Conflictos. Mandos Medios.	99
Gráfico 12: Resolución de Conflictos. Administrativos	100
Gráfico 13: Estima. Operativos.	101
Gráfico 14: Estima. Mandos Medios.	101
Gráfico 15: Estima. Administrativos	102
Gráfico 16: Reconocimiento y Compensación. Operativos.	103
Gráfico 17: Reconocimiento y Compensación. Mandos Medios	103
Gráfico 18: Reconocimiento y Compensación. Administrativos	104
Gráfico 19: Igualdad de Oportunidades. Operativos.	105
Gráfico 20: Igualdad de Oportunidades. Mandos Medios.	105
Gráfico 21: Igualdad de Oportunidades. Administrativos.	106
Gráfico 22: Desarrollo Profesional. Operativos.	107
Gráfico 23: Desarrollo Profesional. Mandos Medios.	107
Gráfico 24: Desarrollo Profesional. Administrativos.	108
Gráfico 25: Eficacia. Operativos.	109
Gráfico 26: Eficacia. Mandos Medios.	109
Gráfico 27: Eficacia. Administrativos	110
Gráfico 28: Eficiencia. Operativos.	111
Gráfico 29: Eficacia. Mandos Medios.	111
Gráfico 30: Eficacia. Administrativos.	112
Gráfico 31: Formación. Operativos.	113
Gráfico 32: Formación. Mandos Medios.	113

Gráfico 33: Formación. Administrativos	114
Gráfico 34: Ambigüedad de Roles. Operativos.	115
Gráfico 35: Ambigüedad de Roles. Mandos Medios	115
Gráfico 36: Ambigüedad de Roles. Administrativos.	116
Gráfico 37: Inseguridad Contractual. Operativos.	117
Gráfico 38: Inseguridad Contractual. Mandos Medios.	117
Gráfico 39: Inseguridad Contractual. Administrativos	118
Gráfico 40: Incertidumbre del Futuro. Operativos.	119
Gráfico 41: Incertidumbre del futuro. Mandos Medios.	119
Gráfico 42: Incertidumbre del futuro. Administrativos.	120
Gráfico 43: Apoyo Social. Operativos.	121
Gráfico 44: Apoyo Social. Mandos Medios.	121
Gráfico 45: Apoyo Social. Administrativos.	122
Gráfico 46: Aislamiento Físico o Social. Operativos.	123
Gráfico 47: Aislamiento Físico o Social. Mandos Medios.	123
Gráfico 48: Aislamiento Físico o Social. Administrativos	124
Gráfico 49: Compromiso del trabajador. Operativos.	125
Gráfico 50: Compromiso del Trabajador. Mandos Medios.	125
Gráfico 51: Compromiso del Trabajador. Administrativos.	126
Gráfico 52: Comunicación con Superiores. Operativos.	127
Gráfico 53: Comunicación con Superiores. Mandos Medios	127
Gráfico 54: Comunicación con Superiores. Administrativos.	128
Gráfico 55: Comunicación con Compañeros. Operativos.	129
Gráfico 56: Comunicación con Compañeros. Mandos Medios	129
Gráfico 57: Comunicación con Compañeros. Administrativos.	130
Gráfico 58: Ritmo de Trabajo. Operativos.	131
Gráfico 59: Ritmo de Trabajo. Mandos Medios	131
Gráfico 60: Ritmo de Trabajo. Administrativo.	132
Gráfico 61: Distribución del Trabajo. Operativos.	133
Gráfico 62: Distribución del Trabajo. Mandos Medios.	133
Gráfico 63: Distribución del Trabajo. Administrativos.	134
Gráfico 64: Desgaste Emocional. Operativos.	135
Gráfico 65: Desgaste Emocional. Mandos Medios.	135
Gráfico 66: Desgaste Emocional. Administrativos	136
Gráfico 67: Exigencia Cognitiva. Operativos.	137
Gráfico 68: Exigencias Cognitivas. Mandos Medios.	137
Gráfico 69: Exigencias Cognitivas. Administrativos.	138
Gráfico 70: Autonomía. Operativos.	139
Gráfico 71: Autonomía. Mandos Medios.	139
Gráfico 72: Autonomía. Administrativos.	140
Gráfico 73: Absentismo. Operativos.	141
Gráfico 74: Absentismo. Mandos Medios.	141
Gráfico 75: Absentismo. Administrativos.	142
Gráfico 76: Puntualidad. Operativos	143

Gráfico 77: Puntualidad. Mandos Medios.	143
Gráfico 78: Puntualidad. Administrativos.	144
Gráfico 79: Productividad. Operativos	145
Gráfico 80: Productividad. Mandos Medios	145
Gráfico 81: Productividad. Administrativos	146
Gráfico 82: Demanda Familiar. Operativos	147
Gráfico 83: Demanda Familiar. Mandos Medios	147
Gráfico 84: Demanda Familiar. Administrativos	148
Gráfico 85: Edad. Operativos.	149
Gráfico 86: Edad. Mandos Medios	149
Gráfico 87: Edad. Administrativos	150
Gráfico 88: Antigüedad. Operativos.	151
Gráfico 89: Antigüedad. Mandos Medios	151
Gráfico 90: Antigüedad. Administrativos	152

CAPÍTULO 1

INTRODUCCIÓN

La importancia de los Riesgos Psicosociales para la salud de los trabajadores se ha ido reconociendo cada vez de forma más amplia, lo que ha supuesto un aumento y profundización del tema. El comienzo más formal de la preocupación por los factores psicosociales y su relación con la salud laboral proviene probablemente de la década de 1970, fechas a partir de las cuales la referencia a ellos y la importancia otorgada ha ido creciendo, al mismo tiempo que el tema ha ganado amplitud, diversificación y complejidad, pero también ambigüedad e imprecisión.

Este estudio responde al trabajo de investigación que se llevó a cabo en una empresa Distribuidora de Energía eléctrica en la provincia de Salta en el año 2021 .

El objetivo general planteado estuvo relacionado a detectar riesgos Psicosociales que perjudiquen al desempeño de los trabajadores dentro de la empresa .

En la etapa de Diagnóstico se visitó la empresa y se realizó un análisis de la organización, aplicando herramienta de FODA (Rojas, 2012). En primera instancia se realizó una observación directa de la parte organizativa de la empresa (roles, funciones, tareas, etc.), luego se realizó una entrevista a los encargados de Higiene y Seguridad y de Recursos humanos con el propósito de obtener información espontánea y abierta. Luego se procedió a la aplicación de entrevistas como instrumento para recolectar datos, y fue dirigido a una muestra representativa de los empleados de una cuadrilla, con el propósito de conocer la opinión de cada uno a través de una serie de preguntas abiertas y cerradas. Por último se procedió a un análisis de los datos obtenidos , estableciendo posibles medidas de mejora.

1.1 PRESENTACIÓN INICIAL

El presente trabajo, es fruto de una investigación realizada en una empresa distribuidora de Energía Eléctrica ubicada en la provincia de Salta Capital, EDESA. S.A. En la misma se llevó a cabo un estudio cualitativo de la temática “Riesgos Psicosociales”, utilizando una metodología que permitió adentrarse en el entorno físico del sujeto- trabajo y en la organización al que este pertenece.

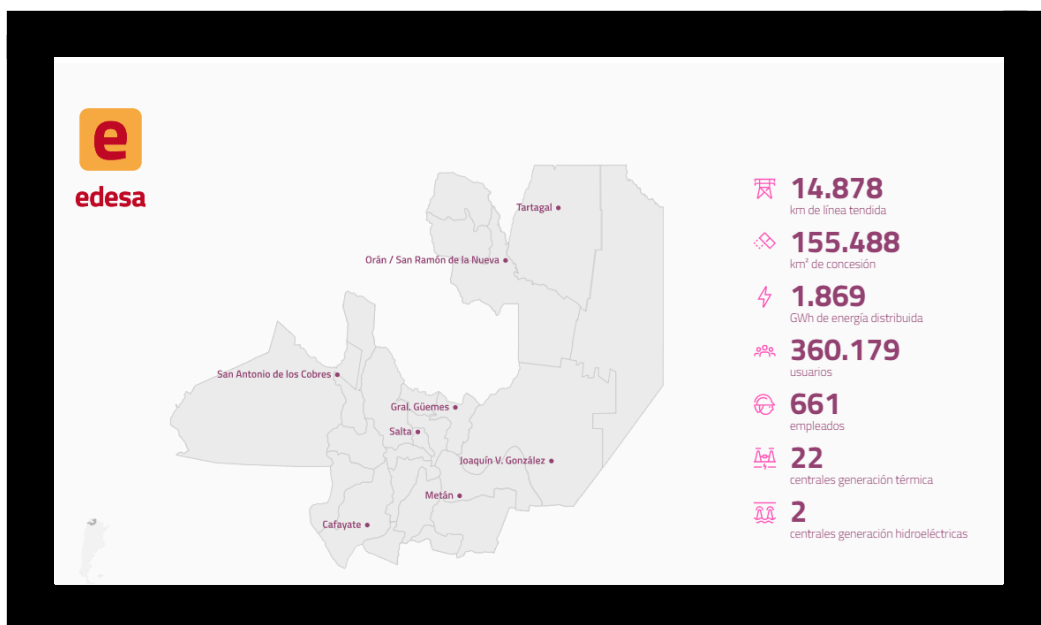
1.2 ACERCA DE LA EMPRESA

EDESA – Empresa Distribuidora de Electricidad de Salta S.A.- es una empresa perteneciente a la Desarrolladora Energética S.A. – DESA – y tiene a su cargo la concesión del servicio de distribución y comercialización de energía eléctrica con exclusividad zonal en el territorio de la Provincia de Salta, República Argentina (Edesa, 2020).

Es una empresa argentina enfocada en la distribución de energía eléctrica del país, que aplica las mejores prácticas de gestión para asegurar la excelencia técnica, la calidad de servicio y atención de sus usuarios, el desarrollo de sus empleados y el compromiso con las comunidades donde está presente (Edesa, 2020).



Figura 1: Áreas de concesión de EDESA



Fuente: Grupo DESA (Desarrolladora Eléctrica SA, DESA), 2019.

Se estudió la interacción entre el sujeto y su entorno socio-organizacional, a través de un muestreo de naturaleza cualitativa y desde una perspectiva fenomenológica que posibilitó descifrar a través de relatos e información obtenida de encuestas, lo acontecido en su vida física, emocional y psicosocial.

Figura 2: Análisis organizacional



Fuente: Rojas, 2012.

1.3 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Los Riesgos Psicosociales no son un fenómeno nuevo, pero en estos últimos años, están en crecimiento debido a causas de carácter macroeconómico (globalización, grandes reestructuraciones de las empresas, fusiones nacionales e internacionales, economía inestable, competencia elevada etc.) y también por el cambio en los contratos de trabajo y un ambiente laboral deficiente. Los mismos se han vuelto particularmente relevantes y tienen repercusión tanto sobre la seguridad (accidentes) como sobre la salud (enfermedades) (Neffa, 2015).

La reglamentación respecto a este tema es muy escasa y poco específica.

El estrés, el acoso y el malestar físico y psíquico que sufren muchos trabajadores y trabajadoras son resultado de una mala organización del trabajo y no de un problema individual, de personalidad o que responda a circunstancias personales o familiares, son

consecuencia de unas malas condiciones de trabajo, concretamente de una deficiente organización del trabajo (ITSAS¹, 2019).

FORMULACIÓN Y PREGUNTAS

- ¿Cuáles son los factores de Riesgos Psicosociales que perjudican el desempeño laboral de los empleados en la Empresa distribuidora de energía eléctrica en la provincia de Salta, durante el periodo de Junio 2021, diciembre 2021?

1.4 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

La investigación se llevó a cabo temporalmente a partir del día 1 junio del año 2021. La Legislación que se tiene en cuenta para comprender el desarrollo del presente trabajo, son todas aquellas reglamentaciones a nivel Nacional, Provincial y Municipal respecto a higiene y seguridad, que están vigentes hasta el día 31 de mayo del año 2021, toda Legislación que se ponga en vigencia posterior a esa fecha será denominada como “Nueva Legislación” y será mencionada y analizada en la conclusión.

1.5 JUSTIFICACIÓN DEL TEMA

Desde hace tiempo las organizaciones están enfocadas en ser más rentables financieramente, alcanzar altos estándares de calidad y lograr un reconocimiento o posición en el medio en el cual compiten, dejando de lado en la mayoría de los casos aspectos relacionados con la calidad de vida de una organización la cual implica crear, mantener, y mejorar el clima laboral, al tratar no tan solo las condiciones físicas en cuanto a la higiene y seguridad sino también psicológicas y sociales que hacen al trabajador. Todo con el objetivo de lograr un ambiente laboral agradable y ayudar a mejorar sustancialmente la organización.

¹ Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud.

El desarrollo del presente trabajo consiste en la elaboración de un ***Diagnóstico Situacional*** sobre las condiciones organizacionales de los empleados de una Empresa distribuidora de Energía Eléctrica ubicada en la provincia de Salta Capital, esto permitirá identificar situaciones o circunstancias que presenten ***Riesgos Psicosociales*** y así , proponer mejoras que ayudarán a disminuir o controlar este tipo de riesgos, fortaleciendo aquellos aspectos que pudiesen fomentar el bienestar y la salud de los trabajadores.

El desarrollo de un entorno biopsicosocial laboral favorable fomenta el buen rendimiento de la organización y aumenta la calidad de vida de los trabajadores.

1.6 OBJETIVOS

1.6.1. OBJETIVO GENERAL

- Detectar y evaluar el origen de los riesgos psicosociales que perjudiquen el desempeño laboral de los empleados en una Empresa distribuidora de energía eléctrica en la provincia de Salta.

1.6.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar y valorar las áreas o puestos de trabajo donde ocurren con mayor frecuencia problemas psicosociales.
- Realizar un diagnóstico organizacional usando la matriz FODA.
- Describir los tipos de riesgos psicosociales que existen en la empresa.

1.7 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

En el presente trabajo se hizo uso de diferentes métodos y técnicas de investigación de acuerdo a los objetivos que se pretende alcanzar.

1.7.1. ENFOQUE

Este trabajo se hizo uso de un enfoque Mixto, el cual permitió construir un conocimiento de la realidad social en este caso de la empresa, presentar una visión detallada, y ayudó a comprender las circunstancias del entorno de forma integral.

1.7.2. ANÁLISIS

Presenta un análisis descriptivo que consistió en detallar los diferentes riesgos psicosociales que pueden estar presente en la empresa debido a la presencia de diferentes factores físicos, sociales y organizativos.

1.7.3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Para el desarrollo del presente trabajo se realizó una investigación no experimental la cual consistió en observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos, y descubrir las causas de un fenómeno y el efecto que produce. (Sampieri, 2014).

1.7.4. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

En este trabajo se utilizaron técnicas de recolección de datos las cuales son un conjunto de procedimientos y herramientas que permitieron recoger y analizar la información necesaria para lograr los objetivos de la investigación (Sampieri, 2014).

- **OBSERVACIÓN**

Ayudó a comprender el contexto en el que opera o existe el elemento que se está estudiando en este caso los riesgos psicosociales. En primera instancia se realizó una observación directa de la parte organizativa de la empresa (roles, funciones, tareas, etc.), luego se realizó una observación documental (organigrama de la empresa, manual de trabajo seguro) y también se realizó una observación más específica a los operarios, jefes y encargados de distintos sectores (registros de accidentes o enfermedades profesionales, ausencias etc.). Por medio de este instrumento se realizó un diagnóstico de la situación actual de la empresa.

- **ENTREVISTA**

La misma se llevó a cabo con el propósito de obtener información espontánea y abierta, ya que es una técnica orientada a establecer contacto directo con las personas que se consideren fuentes de información como los son el Encargado de Higiene y Seguridad, Encargado de Recursos humanos, así como también a los jefes de cada departamento, la misma consistió en una guía de preguntas muy flexibles con la finalidad de profundizar y recolectar información de interés para el estudio. **Tipo de entrevista: Semi-estructurada.**

- **ENCUESTAS**

Se utilizó como instrumento para recolectar datos, y fue dirigido a una muestra representativa de los empleados de una cuadrilla, con el propósito de conocer la opinión de cada uno a través de una serie de preguntas abiertas y cerradas.

1.7.5. FUENTES DE INVESTIGACIÓN

Las fuentes de investigación que se utilizaron en el presente trabajo fueron tanto fuentes primarias como secundarias.

- **PRIMARIAS**

En este trabajo se tomó como fuentes primarias las personas, los acontecimientos, los ambientes sociales en el que se desenvuelven los empleados, y también todo documento confeccionado por la empresa al cual se permita el acceso.

- **SECUNDARIAS**

Fueron todas aquellas referencias bibliográficas, con rigor científico que proporcionen información sobre riesgos psicosociales como libros, artículos, leyes, reglamentos, tesis, así como también otros medios de información como ser las páginas web de internet.

1.7.6. POBLACIÓN

La población es el conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación, es decir la totalidad de los individuos que tienen ciertas características similares y sobre las cuales se desea hacer inferencia (Sampieri, 2014). En este trabajo la población estuvo formada por trabajadores de la empresa cuyo número asciende a los 600 empleados.

1.7.7. MUESTRA

La muestra, es parte de la población de la cual realmente se obtendrá la información para el desarrollo del trabajo y sobre la cual se efectuó la observación de las variables objeto de estudio.

En el presente trabajo se tomó una muestra cualitativa no probabilística, seleccionada con el criterio de inclusión, siendo este que pertenezcan a la empresa y estén más expuestos a padecer riesgos psicosociales: 25 empleados.

1.8 ESTUDIO DE VARIABLES

1.8.1. VARIABLE INDEPENDIENTE

Existen diversos factores causantes de riesgos psicosociales

Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo (Antacli, 2017).

La defectuosa organización del trabajo, traducida en la mala distribución y sobrecarga de tareas y la inexistencia, en algunos casos de soportes suficientes para el desempeño del mismo (Jiménez, 2010):

- La rigidez y jerarquización extrema de algunas estructuras organizativas marcadamente burocratizadas que impiden, entre otras cuestiones, una adecuada comunicación entre sus componentes.
- El deficiente o nulo liderazgo o desarrollo de *management* o gerenciamiento que ahoga la innovación y creatividad obstaculizando adecuados procesos de delegación o *empowerment*.
- Los valores de la cultura organizacional cuyos rasgos peculiares convalidan la existencia de prácticas institucionales intocables.
- La ausencia o la ineficacia en la gestión de conflictos hace que la organización se desprenda de lo que, por error atribucional, considera el elemento perturbador: la víctima del acoso.
- El carácter vertiginoso de los cambios que se producen en el mercado, los clientes, y el entorno turbulento y cambiantes de las tecnologías, el peso presente que estas plantean a los empleados en términos de capacitación y actualizaciones.

1.8.2. VARIABLE DEPENDIENTE

CONCEPTO	DIMENSIONES	VARIABLES	DEFINICIÓN
DESEMPEÑO LABORAL Hace referencia a la calidad del servicio o del trabajo que realiza el empleado dentro de la organización. Se trata de cómo se comporta y cómo hace su trabajo un empleado y cómo impacta eso en la empresa, tanto de manera positiva como negativa.	ORGANIZATIVA	Calidad de Liderazgo	Hace referencia a la calidad de comunicación con sus subordinados, el compromiso en el desarrollo de su trabajo y la toma de decisiones. Y la capacidad para resolver conflictos con valores éticos y morales.
		Clima Organizacional	Es la relación entre los diversos aspectos del sistema de la organización y las inclinaciones motivacionales que se convierten en una conducta que origina resultados en la organización por ejemplo en la productividad, satisfacción

		Organización del Trabajo	Es la forma en la que la organización (empresa) va a desempeñar las tareas con las que debe obtener sus productos o servicios. Desde el análisis, diseño de las tareas y procesos que configuran el contenido del trabajo realizado por la organización.
		Inseguridad	La inseguridad laboral es una sensación que pueden experimentar los empleados de cualquier empresa que influye directamente en el bienestar de los mismos.
RIESGOS PSICOSOCIALES: Es el hecho, acontecimiento, situación o estado que es consecuencia de la organización del trabajo, tiene una alta probabilidad de afectar a la salud del trabajador y cuyas consecuencias suelen ser importantes.	SOCIAL	Trabajo en equipo	El trabajo en equipo se define como la unión de dos o más personas organizadas de una forma determinada, las cuales cooperan para lograr un fin común que es la ejecución de un proyecto.
		Comunicación interna	Orientada y dirigida a mantener una buena comunicación con los trabajadores de una empresa.
	INDIVIDUAL	Exigencias psicológicas	Se refiere a esconder reacciones, sentimientos y opiniones a los clientes, usuarios, proveedores o compradores, y a los superiores o compañeros por razones profesionales'. Esto puede relacionarse con la política empresarial gestión de clientes o de personal) o la falta de apoyo de superiores y compañeros. También hace referencia a la relación entre la cantidad de trabajo y el tiempo disponible para realizarlo: volumen, ritmo, interrupciones e intensidad de trabajo. Son altas cuando

			tenemos más trabajo del que podemos realizar en el tiempo asignado. Dentro de ella también encontramos las Exigencias cognitivas: Se refieren al manejo de conocimientos, y no son ni negativas ni positivas por sí mismas sino que deben valorarse en función de las posibilidades de desarrollo. Las cuales pueden provocar un desarrollo en el trabajador o un estancamiento.
		Compromiso y presentismo	El compromiso de los empleados es la responsabilidad emocional que un empleado tiene hacia una organización.
		Factores externos al trabajo	Apunta a las preocupaciones que las tareas domésticas y/o del ambiente familiar producen en el trabajador.

1.9 LIMITACIONES

Todo proyecto de investigación necesita establecer las limitaciones o restricciones del estudio y los supuestos en que se basa.

Una investigación requiere delimitar con precisión lo que se pretende hacer, es igualmente necesario, delimitar lo que no se pretende hacer.

Las limitaciones reflejan tanto las restricciones como el alcance de la investigación. Los supuestos establecen aquellas condiciones y premisas en que se basa y lleva a cabo la investigación (Ávila Baray, 2018).

LIMITACIONES

- **LIMITACIÓN GEOGRÁFICA:** Provincia de Salta Localidad Capital.
- **LIMITACIÓN ESPACIAL:** Establecimientos de EDESA S. A. ubicados en la provincia de Salta Capital.
- **LIMITACIÓN TEMPORAL:** junio del 2021 a diciembre 2021.
- **LIMITACIÓN DE RECOLECCIÓN DE DATOS :** No han sido de forma directa .
Este fue administrado por RRHH.

CAPÍTULO 2

MARCO TEÓRICO

El marco teórico presentado a continuación, muestra una recopilación de datos e investigaciones científicamente válidos respecto a la temática planteada. A su vez está compuesto con consideraciones teóricas que sustentan el proyecto de investigación.

El marco teórico, también llamado marco de referencia, es el soporte teórico, contextual o legal de los conceptos que se utilizaron para el planteamiento del problema en la investigación (Sampieri, 2014).

También define conceptos relevantes y el fenómeno en que se quiere profundizar o que se pretende estudiar.

2.1 RIESGOS LABORALES

Se entiende como riesgo laboral a los peligros existentes en una profesión y tarea profesional concreta, así como en el entorno o lugar de trabajo, susceptibles de originar accidentes o cualquier tipo de siniestros que puedan provocar algún daño o problema de salud tanto físico como psicológico (OHSAS18001, 2015). La mejor forma de evitar los riesgos laborales es a través de su prevención mediante la implementación de un Sistema de Gestión y Seguridad en el Trabajo, cuyos requisitos se encuentran establecidos por la norma **OHSAS 18001**.²

Tabla 1: Tipos de riesgos

TIPOS DE RIESGOS	
RIESGOS PARA LA SEGURIDAD DEBIDOS A (Riesgos de Origen Accidental)	• Estructuras • Maquinarias • Instalaciones Eléctricas

² OHSAS 18001: Es una norma británica reconocida internacionalmente que establece los requisitos para la implementación de un Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo en aquellas organizaciones que voluntariamente lo deseen.

	● Sustancias peligrosas ● Incendio / Explosiones
RIESGO PARA LA SEGURIDAD DEBIDOS A (Riesgos de origen higiénico-ambiental)	● Agentes Químicos ● Agentes Físicos ● Agentes Biológicos
RIESGOS PARA LA SEGURIDAD Y LA SALUD DEBIDO A (Riesgos que influyen tanto a nivel accidental como a nivel de salud)	● Organización del trabajo ● Factores psicológicos ● Factores ergonómicos ● Condiciones de trabajo particulares o difíciles.

Fuente: OHSAS 18001

2.2 FACTORES DE RIESGOS LABORALES

Los factores de riesgo tienen una relación o dependencia directa de las condiciones de seguridad. Éstas siempre tendrán su origen en alguno de los cuatro aspectos del trabajo (Nicolacci, 2008):

- **Local de trabajo:** instalaciones eléctricas, de gases, prevención de incendios, ventilación, temperaturas, etc.
- **Organización del trabajo:** carga física y/o mental, organización y planificación del trabajo, monotonía, repetitividad, ausencia de creatividad, aislamiento, participación y aportación de ideas, turnicidad, etc.
- **Tipo de actividad:** en este factor influyen tanto los equipos de trabajo utilizados como la labor a realizar, como por ejemplo la manipulación de cargas o las posturas repetitivas.
- **Materias primas:** materiales inflamables, productos químicos peligrosos, etc.

Figura 3: Riesgos Laborales



Fuente: Nicolacci, 2008.

2.3. RIESGOS PSICOSOCIALES

De acuerdo a la Organización Internacional del Trabajo (OIT), los riesgos psicosociales son “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” (OIT³, 2020)

A su vez, los Riesgos psicosociales se definen como aquellas condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionadas con la organización del trabajo y su entorno social, con el contenido y la realización de la tarea y que se presentan con capacidad para afectar el desarrollo del trabajo y la salud (física, psíquica o social) del trabajador (Comité mixto OIT/OM, 1984).

2.3.1 TIPOS DE RIESGOS PSICOSOCIALES

Tabla 2: Tipos de Riesgos Psicosociales

Factor	Descripción
--------	-------------

³ Organización Internacional del Trabajo

Organización y condiciones del empleo	Se refiere a la seguridad y estabilidad en el trabajo; formas de comunicación y acceso a la información; relación trabajo y vida familiar; ausentismo por enfermedad; acciones de retorno al trabajo y cumplimiento de normativas de salud y bienestar en el trabajo.
Trabajo activo y desarrollo de habilidades	Hace referencia a las posibilidades de desarrollo en el trabajo; la influencia; el control sobre los tiempos de trabajo; la libertad para la toma de decisiones; la integración en la empresa y el sentido del trabajo.
Demandas psicológicas	Exigencias de tipo cuantitativas, cualitativas; emocionales; sensoriales y cognitivas.
Violencia y acoso	Existencia de situaciones de hostigamiento emocional, psicofísico o sexual.
Relaciones en el interior del trabajo	Alude a la existencia de claridad de rol; evalúa la calidad del liderazgo; la calidad de la relación con los superiores; el apoyo social de los superiores; calidad de la relación con los compañeros de trabajo y apoyo social de los mismos.

Ambigüedad de Roles	La cantidad y claridad de la información sobre: los límites de las responsabilidades y competencias, los límites de la autoridad de la persona focal, las tareas del puesto de trabajo, los medios y procedimientos para realizar la tarea, objetivos, nivel de producción y calidad a alcanzar. La incomprensión de los mismo pueden generar conflictos en el desempeño del rol o tarea.
Estrés externos a la empresa	Apunta a las preocupaciones que las tareas domésticas y/o del ambiente familiar producen en el trabajador(a).

Fuente: OIT, OMS, 1984.

2.3.2 FACTORES PSICOSOCIALES: Historia del concepto

Uno de los primeros documentos oficiales e internacionales en abordar el tema de los factores psicosociales en el trabajo fue “Los Factores Psicosociales en el Trabajo: Reconocimiento y Control” documento publicado por la Organización Internacional del Trabajo en 1984. Se constata en la publicación que la problemática es claramente anterior y que se remonta al menos a 1974, fecha en la que consta una clara llamada de la Asamblea Mundial de la Salud para documentar la importancia y los efectos de los factores psicosociales en el trabajo sobre la salud de los trabajadores (Moreno Jiménez, 2011).

Un segundo documento histórico relacionado con el tema es la obra “Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud”, editado por la OMS y coordinado por Kalimo, El-Batawi y Cooper (1988). Se expone en el mismo que este tipo de factores

proviene de la percepción y la experiencia de los trabajadores y que está influenciado por los innumerables factores que afectan al trabajador. La complejidad del tema y la importancia del trabajador real serían los datos iniciales con los que debe afrontarse su estudio e investigación (Moreno Jiménez y Báez León, 2010).

A partir de estos momentos la organización en el trabajo y los factores organizacionales se convierten en expresiones intercambiables para referirse a los factores psicosociales y sus efectos sobre la salud. Unas y otras expresiones se utilizan para referirse a los factores sociales que influyen la conducta y la salud de los trabajadores. Se definen los factores psicosociales como las características percibidas del ambiente de trabajo que tienen una connotación emocional para los trabajadores y los gestores (Carayon, Haims y Yang, 2001). También se los definen como los aspectos del trabajo, de la organización y de la gestión laboral, y sus contextos sociales y organizacionales (Cox y Griffiths, 1996). los definen como aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo (Daza y Pérez Bilbao, 2010).

Tabla 3: Factores Organizacionales

FACTORES ORGANIZACIONALES	
<i>Política y Filosofía de la Organización</i>	• Relación Trabajo-Familia • Gestión de los Recursos Humanos • Política de seguridad y salud - Responsabilidad Social Corporativa - Estrategia empresarial
<i>Cultura de la Organización</i>	• Política de Relaciones Laborales - Información Organizacional • Comunicación organizacional

	• Justicia-Organizacional • Supervisión/Liderazgo
<i>Relaciones Industriales</i>	• Clima laboral • Representación Sindical • Convenios Colectivos

Fuente: Pérez Bilbao y Martín Daza, 2010.

Tabla 4: Factores Laborales

FACTORES LABORALES	
<i>Condiciones de empleo</i>	Tipo de contrato Salario Diseño de carreras
<i>Diseño del puesto</i>	Rotación de puestos Trabajo grupal
<i>Calidad en el trabajo</i>	• Uso de habilidades personales • Demandas laborales • Autonomía y capacidad de control Seguridad física en el trabajo • Apoyo social • Horas de trabajo • Teletrabajo

Fuente: Pérez Bilbao y Martín Daza, 2010.

Los factores psicosociales laborales son condiciones organizacionales, son condiciones psicosociales de trabajo que como tales pueden ser positivas o negativas. Su número es muy

amplio y su clasificación y organización depende del enfoque que se elija. Cuando tales condiciones son adecuadas, facilitan el trabajo, el desarrollo de las competencias personales laborales y los niveles altos de satisfacción laboral, de productividad empresarial y de estados de motivación en los que los trabajadores alcanzan mayor experiencia y competencia profesional. Las formas acertadas de Cultura empresarial, de Liderazgo y de Clima laboral, condiciones psicosociales generales, afectan a la salud positivamente generando desarrollo individual, bienestar personal y organizacional (Moreno Jiménez y Báez León, 2010).

2.3.3 DIFERENCIA ENTRE RIESGOS Y FACTORES PSICOSOCIALES

Los riesgos psicosociales, a diferencia de los factores psicosociales, no son condiciones organizacionales sino hechos, situaciones o estados del organismo con una alta probabilidad de dañar la salud de los trabajadores de forma importante. Los riesgos psicosociales son contextos laborales que habitualmente dañan la salud en el trabajador de forma importante, aunque en cada trabajador los efectos puedan ser diferenciales. En este sentido los hechos, situaciones o contextos que se propongan como riesgos psicosociales laborales tienen que tener una clara probabilidad de dañar a la salud física, social o mental del trabajador y hacerlo de forma importante (WHO, 2004). Por ejemplo, la violencia en el trabajo o el acoso laboral, habitualmente propuestos como tales, parecen serlo. Característica de los riesgos psicosociales es que son riesgos con probabilidades altas de causar daños importantes. Las consecuencias de los riesgos psicosociales tienen mayor probabilidad de aparecer y mayor probabilidad de ser más graves.

Desde este planteamiento, los factores psicosociales, pueden afectar positiva o negativamente a la salud, los factores psicosociales de estrés pueden afectar negativamente a la salud, habitualmente de forma menor y los riesgos psicosociales suelen generalmente tener consecuencias importantes para la salud. Los riesgos psicosociales laborales se conceptualizan como tales porque afectan habitualmente de forma importante a la salud (Moreno Jiménez, 2011).

Los riesgos psicosociales laborales no son autónomos, sino que tienen sus antecedentes en los factores psicosociales de riesgo. El acoso laboral, el acoso sexual o la violencia general tienen sus antecedentes en los factores psicosociales de riesgo o estrés. Pero los riesgos psicosociales no pueden ser reducidos a sus antecedentes, no son la suma lineal de ellos, sino que tienen un valor situacional y contingencial propio que no agota su varianza en sus antecedentes lógicos y empíricos. Eso supone que el estrés, la violencia, o el acoso no pueden ser evaluados sólo a través de sus antecedentes, sino que debe hacerse a través de indicadores propios directos, lo que supone su evaluación directa (Moreno Jiménez y Báez León, 2010).

2.3.3.1 Características de los factores psicosociales de riesgo

1.-Se extienden en el espacio y el tiempo.

Una característica muy común de los factores psicosociales es la no localización. Una cultura organizacional, un estilo de liderazgo o un clima psicosocial no están ubicados en ningún lugar ni es posible precisarse en un momento especial son características globales de la empresa u organización. Incluso otros factores laborales como la carga de trabajo, roles o capacidad de control no tienen un lugar y un momento propios, sino que son elementos del propio puesto de trabajo o la tarea, pero que no se circunscriben a los mismos (Rick y Briner, 2000).

2.-Dificultad de objetivación

Uno de los grandes problemas de los factores psicosociales es la dificultad para encontrar unidades de medida objetiva. Por definición, se basan en percepciones y experiencias y en este caso, atendiendo al enfoque organizacional, a la experiencia intersubjetiva del colectivo organizacional (OIT, 2020).

3.- Afectan a los otros riesgos

El aumento de los factores psicosociales de riesgo, el estrés y la tensión, suelen generar conductas precipitadas, alteradas y no adaptativas que propician los errores, todo tipo de accidentes y una mayor vulnerabilidad de la persona (Moreno Jiménez y Báez León, 2010).

4.- Tienen escasa cobertura legal

El desarrollo de la legislación sobre los riesgos laborales ha sido considerable, tanto en sus aspectos generales como globales, lo que ha permitido acciones precisas por parte de las inspecciones de trabajo. Sin embargo, el desarrollo de la legislación sobre aspectos psicosociales se ha trabajado de modo general relacionada con la prohibición de que puedan dañar a la salud, lo que suele ser inefectivo para los empresarios, para los trabajadores y para la misma inspección del estado (Moreno Jiménez y Báez León, 2010).

5.- Están moderados por otros factores.

La carga de trabajo, el conflicto de rol, la incertidumbre laboral, no suelen tener los mismos efectos sobre toda la población laboral de una empresa, sino que depende de las variables personales de cada uno de ellos, como el nivel de implicación, la confianza en sí mismo, el optimismo y la motivación de logro. Aunque los efectos directos de los factores psicosociales de riesgo sobre la población trabajadora suelen ser dominantes, los efectos moderadores de las variables personales son también habituales y factor importante en el resultado final que no puede ser obviado (Moreno Jiménez y Báez León, 2010).

6.- Dificultad de intervención

Un clima sociolaboral nefasto en la empresa afecta a la salud de los trabajadores, y también a su misma productividad. Lo mismo ocurre con un liderazgo abusivo. Sin embargo, técnicamente la intervención no resulta tan clara y sus efectos a medio y largo plazo tampoco. Por su propia naturaleza, los factores psicosociales son factores organizacionales y están íntimamente entrelazados al diseño y concepción global de la empresa. La intervención psicosocial suele requerir plazos no inmediatos y resultados no asegurados lo que aumenta la resistencia de los responsables a intervenciones costosas sin resultados asegurados. Con todo ello, la dificultad no disminuye la necesidad de la intervención, sino que la hace más importante. En el último apartado de este informe se recoge la experiencia en este campo y un conjunto de buenas prácticas (Rick y Briner, 2000).

2.3.3.2 Características de los riesgos psicosociales

A continuación, se presentan las siguientes características de los riesgos psicosociales (Pérez y Gallegos (2006):

1.- Afectan a los derechos fundamentales del trabajador

Los riesgos psicosociales no se refieren a aspectos marginales o secundarios de las condiciones organizacionales del trabajo, sino a elementos básicos de sus características de ciudadano que trabaja, de su dignidad como persona, de su derecho a la integridad física y personal, de su derecho a la libertad y de su derecho a la salud positiva y negativa. Los riesgos psicosociales más citados, y generalmente más admitidos como tales, como la violencia y el acoso laboral o sexual son atentados a la integridad física, personal, a la dignidad del trabajador o su intimidad, elementos propios de los derechos fundamentales de los trabajadores.

2.- Los riesgos psicosociales tienen efectos globales sobre la salud del trabajador.

Los riesgos psicosociales, principalmente en razón de su frecuente asociación al estrés agudo, hace que los efectos principales sean mayores. La violencia, el acoso laboral o el acoso sexual son riesgos que pueden tener efectos principales y que habitualmente afectan a la globalidad del funcionamiento de la persona que trabaja. Otras formas de riesgos psicosociales como el estrés, la inseguridad laboral o el burnout o desgaste profesional son formas de estrés crónico que por su globalidad afectan a la totalidad de la organización del propio estilo de vida personal o profesional. Tanto unos como otros afectan a la globalidad del funcionamiento del trabajador, a los niveles de seguridad personal y cursan con trastornos adaptativos (DSM-IV-TR, 2002).

3.- Afectan a la salud mental de los trabajadores.

Los riesgos psicosociales tienen repercusiones en la salud física de los trabajadores, pero tienen especialmente repercusiones notables en la salud mental de los trabajadores. Aunque no pueda hacerse una diferenciación neta, los riesgos psicosociales, por su propia naturaleza,

afectan de forma importante y global a los procesos de adaptación de la persona y su sistema de estabilidad y equilibrio mental.

Los riesgos psicosociales son de hecho violaciones importantes de las expectativas laborales básicas, por lo que pueden generar alteraciones del sistema de procesos, cognitivos, emocionales y conductuales llevando a trastornos mentales de importancia (Cabello, et al, 2005).

4.- Tienen formas de cobertura legal

La importancia real de los riesgos psicosociales, su alta incidencia y la relevancia de sus consecuencias en la salud de los trabajadores ha obligado al desarrollo de una cobertura legal inicial y al desarrollo de una jurisprudencia sobre el tema. Mientras que los problemas ocasionados por los problemas generados por los factores psicosociales de estrés han estado abordados de una forma genérica, existe actualmente una legislación incipiente que atiende al estrés, la violencia y el acoso, como casos más claros (Campbell & Singer, 1987).

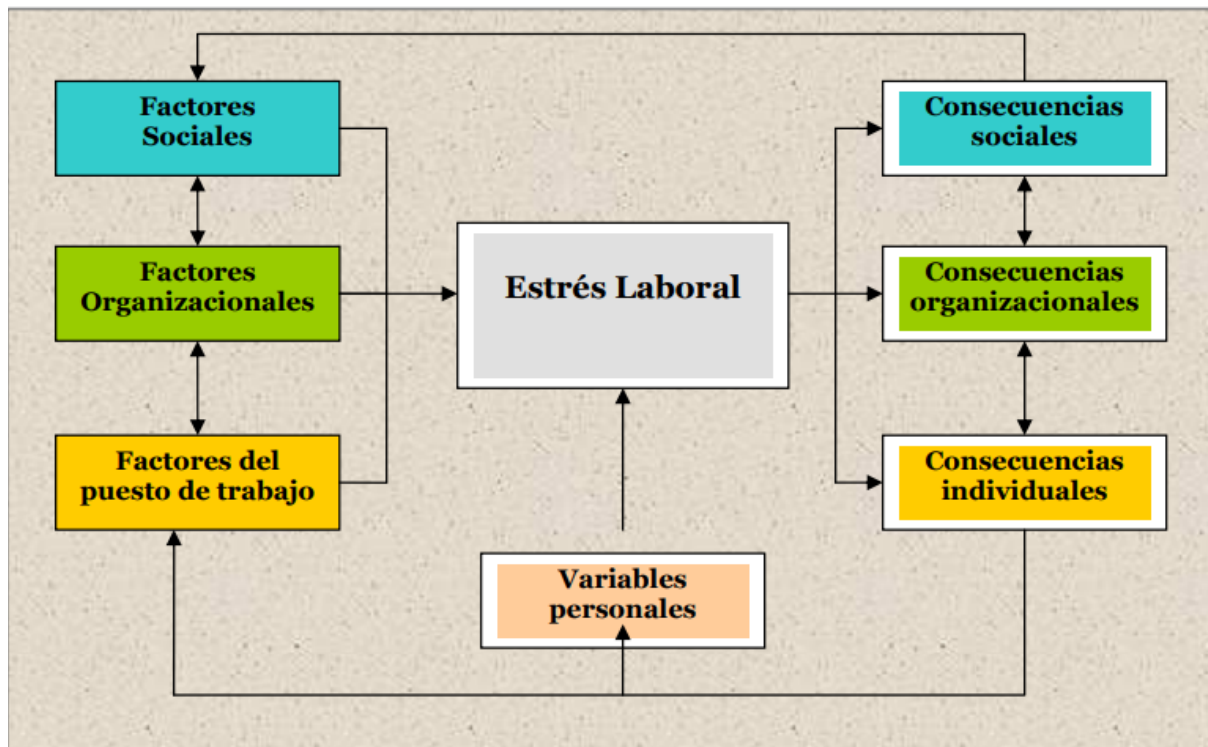
2.3.4 PRINCIPALES RIESGOS PSICOSOCIALES

2.3.4.1 ESTRÉS

La Comisión Europea define el estrés laboral como “un patrón de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y de comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido del trabajo, organización del trabajo y el medio ambiente de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de respuesta y la frecuente sensación de no poder afrontarlos". En este sentido, el estrés como riesgo psicosocial no consiste en las respuestas propias de las situaciones de tensión, que es una respuesta de alerta del organismo, ni tampoco en el conjunto de ellas, sino que es un estado de agotamiento del organismo que dificulta de forma importante las respuestas funcionales y adaptativas del organismo y la persona. Como tal, produce un deterioro global e importante en el rendimiento del trabajador y en la misma organización laboral como totalidad. Precisamente por ello ha sido considerado

como el lado oscuro del trabajo. De este modo, debe ser evaluado directamente y no sólo como efecto (USO⁴, 2021).

Figura 4: Estrés Laboral



Fuente: Roozeboom, Houtman y Van den Bossche, 2008.

2.3.4.2 ACOSO LABORAL

El acoso laboral es una de las formas de violencia en el trabajo, pero por sus características y por algunas de sus consecuencias propias, parece que debe ser tenido en cuenta como una forma específica de riesgo laboral y no sólo como forma de violencia laboral. Los efectos de los atentados a la propia dignidad e intimidad del trabajador no tienen ni la misma forma, ni

⁴ Unión Sindical Obrera

la misma naturaleza ni las mismas consecuencias que puede tener un atraco o asalto o la violencia física o verbal de un cliente. Los efectos del acoso laboral en la salud de los trabajadores son de clara importancia y están teniendo una atención cada vez mayor por la jurisprudencia de los diferentes países europeos (Moreno Jiménez, 2011).

2.3.4.3 ACOSO PSICOLÓGICO

El exponernos a conductas de violencia psicológica, dirigidas de forma reiterada y prolongada en el tiempo, hacia una o más personas por parte de otra/s que actúan frente aquella/s desde una posición de poder (no necesariamente jerárquica). Dicha exposición se da en el marco de una relación laboral y supone un riesgo importante para la salud. Las consecuencias psicológicas derivadas de este tipo de acoso pueden llegar a ser devastadoras. Entre los problemas más comunes derivados del acoso psicológico encontramos: ansiedad, angustia estrés, aislamiento, cambios de humor, irritabilidad, ira, adicciones, insomnio, depresión etc., que llevan al absentismo o renuncia (Barrado y Prieto Ballester, 2016).

2.3.4.4 INSEGURIDAD CONTRACTUAL

La inseguridad laboral ha existido de siempre, pero las nuevas condiciones emergentes de trabajo, la globalización y los procesos empresariales actuales de fusión, absorción, deslocalización, disminución de plantillas y cambio de línea productiva ha hecho que la inseguridad laboral sea actualmente un riesgo laboral con categoría propia, tanto por su extensión como por sus efectos. La inseguridad laboral podría definirse como una preocupación general acerca de la existencia del trabajo en el futuro, y también como una amenaza percibida de características de trabajo diferentes, tales como la posición dentro de una organización o las oportunidades de carrera. Se considera que trabajo precario es aquel en el que hay un bajo nivel de certeza acerca de su continuidad, bajo control sobre el trabajo, escaso nivel de protección frente al desempleo o discriminación e insuficiente remuneración (Rodgers y Rodgers, 1989).

Así la inseguridad laboral se ha descrito como uno de los riesgos laborales más importantes. Un elemento relevante que lo diferencia de los factores de riesgo es la importancia de sus consecuencias. En los factores de riesgo similares como la intensidad de trabajo o la irregularidad del tiempo de trabajo, están afectadas características del trabajo, mientras que en la inseguridad laboral lo que está afectado es el mismo trabajo, su misma continuidad, no las formas que pueda adoptar, por lo que sus Factores y Riesgos Psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas (Goudswaard y Andries, 2002)

2.3.4.5 BURNOUT - CARGA MENTAL

Como en el caso del estrés, el burnout o desgaste profesional, no consiste en una situación o hecho que acontece en el seno de la empresa o el trabajo, como es el caso por ejemplo de la violencia o el acoso; el desgaste profesional consiste en el resultado de un proceso de estrés crónico laboral y organizacional que termina en un estado de agotamiento emocional y de fatiga desmotivante para las tareas laborales. Su carácter de riesgo laboral proviene de la extensión alcanzada, de las importantes consecuencias laborales y personales que puede tener y de la incipiente preocupación legal y jurisprudencial que ha tenido. Se diferencia del estrés como riesgo psicosocial en sus mayores efectos sobre el agotamiento emocional, más que en el físico, y su consiguiente pérdida de motivación laboral (Ada Health GmbH, 2022).

CARGA MENTAL Las tensiones inducidas en una persona por las exigencias del trabajo mental que realiza (procesamiento de información del entorno a partir de los conocimientos previos, actividad de rememoración, de razonamiento y búsqueda de soluciones, etc.). Para una persona dada, la relación entre las exigencias de su trabajo y los recursos mentales de que dispone para hacer frente a tales exigencias, expresa la carga de trabajo mental. La carga de trabajo mental remite a tareas que implican fundamentalmente procesos neuro cognitivos, procesamiento de información y aspectos afectivos; por ejemplo, las tareas que requieren cierta intensidad y duración de esfuerzo mental de la persona en términos de concentración, atención, memoria, coordinación de ideas, toma de decisiones, etc. y autocontrol emocional, necesarios para el buen desempeño del trabajo (Chavarría, 2022).

2.3.4.6 CONSECUENCIAS Y EFECTOS DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES

Tabla 5: Consecuencias y efectos de los riesgos psicosociales

CONSECUENCIAS/EFECTOS	
Problemas relacionados con la salud	• Salud Física Salud Mental • Consumo de sustancias • Trastornos psicosomáticos
Actitudes ante la empresa	• Satisfacción laboral • Implicación laboral • Conductas contraproducentes
Tiempos de trabajo	• Rotación de personal • Presentismo • Bajas laborales • Duración de las bajas
Costos económicos	• Accidentes de trabajo • Pérdida de materiales • Rendimiento Productividad

Fuente: Chavarría, 2022.

Los Efectos del Estrés

Aunque el estrés es una respuesta filogenética para la supervivencia de la especie y del individuo, un mecanismo de alarma y respuesta, cuando la respuesta se hace crónica o excesivamente frecuente, cuando persiste en el tiempo, arrastra una serie de perjuicios para el organismo resultado del agotamiento de los recursos energéticos del mismo. La respuesta de estrés, aguda o crónica, puede llevar a ocasionar problemas musculoesqueléticos, trastornos cardiovasculares, incidencias en el desarrollo de problemas neoplásicos y una larga serie de trastornos psicosomáticos de amplio espectro como trastornos gastrointestinales como el síndrome del intestino irritable (Rose García, 2017).

Efectos del Acoso laboral

Lo que se produce en el acoso laboral es un atentado a la propia identidad profesional, una devaluación de la propia competencia profesional que ha podido suponer y costar años, esfuerzos y renuncias importantes. En la medida que los aspectos profesionales son relevantes para la persona, que existe una centralidad laboral en el sistema de identidad de la persona, el rechazo profesional por los propios compañeros o superiores puede suponer una merma de los aspectos más valiosos de uno mismo. Existen datos que revelan una amplia muestra de sintomatología física y mental. Uno de los primeros estudiosos del tema se refería a un amplio espectro de patologías somáticas como pérdidas del apetito, fatiga crónica, dolor de espalda y muscular. Respecto a la salud mental pueden citarse el trastorno de estrés postraumático, el deterioro de la autoestima, la irritabilidad, la apatía o trastornos de la memoria (Leyman, 1996).

El acoso laboral puede ir desde formas sutiles y casi imperceptibles de agresión (solamente para la víctima), hasta un hecho de violencia física y mental con el apoyo de varios compañeros de trabajo. Puede durar varios años en que la víctima soporte el rechazo y menosprecio del grupo, y considere que se trata de su imaginación, hasta el abierto enfrentamiento que provoca el desequilibrio del acosado (Guevara, 2003).

Efectos de la inseguridad contractual

Los trabajadores autónomos, aunque disfrutan de un mayor control sobre su horario de trabajo y autonomía, presentan mayores niveles de dolores de cabeza, dolor muscular, dolor de espalda y estrés. Sin embargo, presentan menor absentismo por causa de baja por enfermedad.

Diferentes estudios dan cuenta de la relación entre inseguridad contractual y el estado de salud y bienestar laboral. En concreto, diferentes trabajos han encontrado su asociación con la enfermedad coronaria, o con el colesterol, la hipertensión y la obesidad. También la salud mental parece verse afectada, relacionándose con depresión, con la ansiedad y con la enfermedad psiquiátrica menor (OMC⁵, 2018).

⁵ Organización Médica Colegial

Efectos del Burnout- Carga mental

Las personas afectadas por el burnout de forma clínica suelen perder tolerancia a la frustración, aumentar la irritabilidad y desarrollar una experiencia especialmente sensible a los fallos en la organización y a las relaciones interpersonales (Martínez Pérez, 2010).

En las formas más severas de burnout aparecen igualmente efectos sobre la salud. Entre las consecuencias más habituales suele citarse la pérdida de apetito, disfunciones sexuales, problemas de sueño, problemas musculoesqueléticos y empeoramiento de la calidad de vida han encontrado que está unido a las quejas psicosomáticas, de forma que ambos fenómenos comparten entre un 20% y un 46% de su varianza (SETEMCAT⁶, 2021).

Salud Mental: La salud mental es una condición, sometida a fluctuaciones debido a factores biológicos y sociales, que permite al individuo alcanzar una síntesis satisfactoria de sus propios instintos, potencialmente conflictivos; formar y mantener relaciones armónicas con terceros, y participar en cambios constructivos en su entorno social y físico»

“Los trastornos mentales tienen una alta prevalencia en todo el mundo y contribuyen de manera importante a la morbilidad, la discapacidad y la mortalidad prematura. Sin embargo, los recursos disponibles para afrontar la enorme carga que representan las enfermedades mentales son insuficientes, están distribuidos desigualmente y en ocasiones son utilizados de modo ineficaz. Todo esto ha ocasionado una brecha en materia de tratamiento que en los países con ingresos bajos y medio bajos es superior al 75%. El estigma, la exclusión social y las violaciones de los derechos humanos que ocurren en torno a las enfermedades mentales agravan la situación” (OPS, 2009)

2.3.4.7 LOS EFECTOS ORGANIZACIONALES

Las consecuencias negativas de los riesgos psicosociales no afectan sólo a la salud física y mental de los trabajadores, sino al mismo funcionamiento de la organización y la empresa. Los riesgos psicosociales son riesgos para las empresas y organizaciones que repercuten

⁶ Servicios Técnicos Empresariales.

sobre sus niveles de funcionalidad, productividad, eficacia y eficiencia. Los riesgos psicosociales, como el conjunto de riesgos para la salud en el trabajo, no son ajenos a la línea de negocio de la organización, sino que la afecta internamente, disminuyendo sus posibilidades. La salud en el trabajo es parte de la salud global de la empresa, incluida la económica. Absentismo, presentismo, e intenciones de abandono.

Una de las consecuencias más costosas para las organizaciones y la sociedad son las bajas laborales por enfermedad. Éstas se han relacionado con la inseguridad contractual, que también a su vez contribuye a un mayor uso de servicios sanitarios (Moreno Jiménez, 2011).

2.3.4.8 PRODUCTIVIDAD EMPRESARIAL, SATISFACCIÓN Y COMPROMISO LABORAL

La inseguridad laboral tiene repercusiones sobre las actitudes ante el trabajo y la empresa, de tal manera que puede afectar a la implicación y compromiso con el trabajo y la organización. Los datos parecen indicar que la percepción de la inseguridad laboral afecta al contrato psicológico que se mantiene con la organización. Al perder ciertos niveles básicos de confianza en la empresa se pierden igualmente los correspondientes niveles de compromiso. Se produce entonces una readaptación de las propias actitudes en función de la percepción de un proceso de inequidad que se está produciendo (Mejías Soto, 2010).

El burnout o desgaste profesional suele ir acompañado de un distanciamiento laboral de la organización. Desde la perspectiva cognitiva, lo que ocurre cuando se pierde el significado del trabajo, y buena parte de las expectativas legítimas profesionales están frustradas, es la aparición del sentimiento de sentirse decepcionado cuando no engañado por el marco laboral.

Un resultado probable de esta experiencia es la aparición de conductas cínicas, de desvalorización del alcance y resultado del trabajo que se efectúa y el desarrollo de un planteamiento hipercrítico y de desconfianza con las iniciativas organizacionales (Quiceno, 2007).

Contrato Psicológico

Está basado en la reciprocidad, es crítico para la integración de la persona en la organización, para la satisfacción de sus necesidades y para su salud mental. Es más importante que el contrato legal a causa de las expectativas implícitas que no pueden ser resueltas por mecanismo tales como la negociación colectiva.

Los contratos psicológicos se desarrollarán como resultado de las interpretaciones individuales acerca de estas obligaciones recíprocas percibidas en la relación de intercambio. Es decir, será la consecuencia de la creencia de una persona de que debe a la empresa ciertas contribuciones (p. ej., rendimiento y lealtad) a cambio de determinadas contraprestaciones por parte de la empresa (p. ej., salario y seguridad laboral). No obstante, la convicción de que estas creencias son altamente subjetiva y, expectativas de unas relaciones justas, buena fe y confianza sirven de base al contrato psicológico (Rousseau, 1989).

la violación por parte del empleador puede tener serias consecuencias, ya que daña la confianza y la buena fe que es inherente a la relación. Puede cesar el compromiso y las conductas pro-rol cuando los empleados perciben que las promesas hechas han sido rotas y que han sido tratados injustamente. Mientras que las expectativas que no se cumplen pueden producir decepción, las obligaciones percibidas de un contrato al no cumplirlas dan como resultados reacciones emocionales más extremas de cólera y traición que conducen a un descenso de la confianza, disminución del trabajo y de la satisfacción organizacional, y disminución en la intención de permanecer en la empresa (Robinson et al., 1994)¹⁰. La pérdida de confianza es especialmente importante porque se considera crucial para la efectividad organizacional.

2.3.4.9. IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN INTERNA

La comunicación interna, como algo diferente de la comunicación externa, no existe en sí misma, al menos desde una mirada estratégica de las organizaciones. Podemos pensar que lo

interno y lo externo como instancias separadas con fines prácticos y operativos, en función de la asignación de tareas o de desarrollo de técnicas o herramientas. En ese sentido, Capriotti (2014) afirma:

Si pensamos en lo verdaderamente estratégico de la comunicación (la posibilidad de establecer una relación o vinculación entre los actores) los “límites” entre lo interno y lo externo a nivel táctico o técnico se difuminan, y adquieren importancia los sujetos de la relación: la organización y sus empleados (p.45).

En consecuencia, resulta fundamental poder pensar a los distintos miembros de la organización como factor estratégico. Debe ser para nosotros un valor fundamental reconocerlos como tal, para poder proyectar el desarrollo de la organización y su comunicación hacia el exterior.

Las organizaciones necesitan asumir que dependen de las personas que trabajan en ella. Son aquello que esas personas son; y, en función de esto, entender que los resultados de la compañía están en relación directa con la labor, eficacia, participación e integración de los colaboradores. Esto se toma de vital importancia, y se ve reflejado en el modo en que cada miembro desarrolla su labor y lleva con ella los logros y aciertos (y los no tan logrados ni acertados) y la consecuente competitividad de la organización (Capriotti, 2007).

El colaborador es esencial para la elaboración de aquello que ofrece la organización, sean productos o servicios, ya que su desempeño dependerá la mayor o menor calidad de estos. Por otra parte, también son un factor estratégico en cuanto a la relación con los clientes o destinatarios, por lo que la calidad y el éxito en estas relaciones resulta vital para la organización. La organización se materializa en ese vínculo, de él depende el compromiso, la fidelidad y la identificación de nuestros públicos (Agudelo, 2016).

Cuando hablamos de comunicación interna nos referimos a aquella que dirigimos y entablamos con los miembros de nuestra organización, no puede escindirse de la comunicación externa. La organización se encuentra atravesada por estos procesos habitados

por sujetos, por sus vínculos, sus deseos, sus prioridades y sensaciones. De esta manera es menester comprender que las organizaciones, en tanto actores sociales, ancladas en un contexto, no sólo proveen servicios y productos, sino que construyen, consolidan y promueven una idea de mundo, un universo de sentidos (Pérez, 2019).

Tabla 6: Comunicación Interna

Coherencia en la COMUNICACIÓN INTERNA	
FACTORES	ACTUACIONES
• Cultura Organizacional • Objetivos de la empresa • Gestión Grupos de Interés • Involucración empleados • Gestión de los riesgos	• Alinear mensajes emitidos • Atender objetivos personal • Comprender sus objetivos • Favorecer su implicación • Incorporar el feedback

Fuente: Capriotti, 2007.

2.3.4.10. Comunicación a lo largo de la historia dentro de las organizaciones

En el proceso de consolidación histórica de las organizaciones en diversos estados y con diferentes propósitos, se consideraba que la importancia de estas radica exclusivamente en su productividad, en su capacidad de abastecimiento y en la satisfacción de necesidades de consumo. Si pensamos en los comienzos del siglo XX, con un panorama industrial de avanzada, caracterizado por la superproducción y la segmentación mecánica de los procesos, podemos identificar claramente la consolidación de organizaciones de corte funcionalistas, que aíslan las dinámicas de trabajo y reducen a los colaboradores a su función específica además de poder ser intercambiables y reemplazables sin dificultad. Nos encontramos con un paradigma caracterizado entre otras cosas, por considerar a las personas como meros “recursos” (pensemos en la noción de recursos humanos equiparada a los materiales), por no proveer líderes ni estilos de liderazgo (sí jefaturas), por o facilitar teletrabajo en equipo (sí el

trabajo en grupo), por no auspiciar redes de conversaciones internas ni el uso de redes sociales , y por invertir mucho dinero en capacitaciones técnico-administrativas desestimando las capacitaciones *soft* , como comunicación , *coaching*⁷ o *mentoring*⁸ (CEPAL, 2001).

Este paradigma contrasta con la posibilidad de concebir las organizaciones en cuanto a redes conversacionales, ecosistemas socioculturales y universos de sentidos. Para este escenario, la linealidad resulta estratégica: bastará con establecer y accionar las causas para obtener los efectos deseados. Se desconoce el carácter social y cultural de los sujetos, sus voluntades, deseos, creencias y emociones. En ese marco se consolida una mirada incapaz de emprender procesos que posibiliten acoger y fomentar la complejidad y riqueza de lo humano (López, 2013).

Sin embargo, hay cada vez más organizaciones que han comprendido que, en los tiempos actuales, es necesario desarrollar cambios culturales profundos en concordancia con un nuevo contexto global. sus líderes diagnostican el entorno y tienen voluntad de hacer transformaciones necesarias para adaptarse, además conceden una decidida importancia a los intangibles y consideran que existe una relación directa con la empresa, cultura y valores, comunicación y cambio (Mato y Maldonado, 2007).

No hay dudas, la comunicación interna es estratégica y transdisciplinaria. Hay que tener claramente definida la identidad y las políticas para poder desarrollar mensajes claves que atraviesen toda la compañía, y combinarse con las herramientas de marketing y administración. Enormes desafíos, presenta la comunicación interna hoy, como por ejemplo la creatividad para poder sostener conversaciones interesantes con generaciones diversas con intereses distintos y con consistencia en los mensajes. En el liderazgo comunicacional se impone la escucha más que el habla (Avilés Ledergerber, 2021).

⁷ Coaching: “El coaching consiste en una relación profesional continuada que ayuda a obtener resultados extraordinarios en la vida, profesión, empresa o negocios de las personas. Mediante el proceso de coaching, el cliente profundiza en su conocimiento, aumenta su rendimiento y mejora su calidad de vida”.

⁸ Mentoring: un mentoring es un programa de formación intensiva donde el experto actúa como asesor de otro profesional menos avanzado. El mentor aporta su experiencia y conocimientos para lograr una transformación profesional de su tutorizado.

La comunicación interna aporta un valor incalculable para la mejora del rendimiento además de favorecer unas mejores condiciones de trabajo.

Ventajas

Son todas las ventajas lo que ofrece la comunicación interna, mejorando abiertamente la gestión de una empresa (Brandolini y Frígolo, 2008):

- **Promueve y mantiene la información**

La primera ventaja es obvia, mantiene al personal informado. Los empleados desean información sobre la empresa para la que trabajan, los proyectos en los que están trabajando y los objetivos generales de ambos.

Aquellas empresas con una comunicación ineficaz y oscura, pierden rendimiento y el compromiso de los empleados.

- **Crea y desarrolla la cultura empresarial**

En cierto sentido, la función principal de las comunicaciones internas es ayudar a que la cultura de su empresa sea transparente y cercana.

Mostrar las ideas y los valores de una empresa de un modo transparente ayuda a crear la cultura de empresa. La cultura empresarial se conforma por ambas partes, el lado de la empresa necesita la comunicación interna para mostrar todo su mensaje.

- **Crea compromiso**

La información hace que el empleado sepa de la empresa y pueda expresar sus opiniones. Esto lo hace sentir parte de todo y mostrar una mayor empatía y compromiso con la empresa. Este compromiso deriva en lealtad y en una mayor capacidad de retención del talento.

- **Mejor ambiente de trabajo**

Un entorno de trabajo saludable debe ser siempre un objetivo principal de una empresa. Un sistema de comunicaciones internas eficaz fomenta un entorno de trabajo abierto, comunicativo y transparente, generando una ventaja competitiva de gran valor.

Tipos de comunicación interna

Pueden desarrollarse diferentes clasificaciones de comunicación interna atendiendo a distintos matices y conceptos. Pero creemos que la más comprensible y eficaz es la siguiente (Sandoval, 2020):

Comunicación descendente

Este tipo de comunicación es aquella que fluye desde los “altos mandos” de una organización hacia los más bajos. Los mensajes comienzan en los niveles superiores de la jerarquía organizacional y se mueven hacia abajo hacia los niveles inferiores. Posee ciertas ventajas: mantiene una disciplina organizativa y jerárquica, asegura una mayor eficiencia porque las instrucciones y la información provienen de las fuentes de más nivel. También este tipo de comunicación acusa ciertas desventajas entre ellas una posible distorsión del mensaje si este recorre diferentes niveles de organización.

Comunicación ascendente

En este caso, la información y los mensajes comienzan en la parte de debajo de la escala jerárquica organizativa. Este tipo de comunicación se caracteriza por fomentar la retroalimentación y las opiniones. Además, fortalece la confianza, a medida que crece la confianza, las relaciones entre empleados y directivos se fortalecen. Entre sus desventajas destaca la facilidad con la que el mensaje pueda ser desatendido, riesgo de distorsión del mensaje o el retraso o lentitud con el que la información recorre el camino ascendente.

Comunicación horizontal

Es la transmisión de información entre personas, divisiones, departamentos o unidades dentro del mismo nivel de jerarquía organizativa. Una gran ventaja es que disminuye los malentendidos entre los departamentos que trabajan en el mismo proyecto, lo que aumenta la eficiencia y la productividad. La comunicación horizontal facilita el trabajo en equipo al aumentar la satisfacción laboral y la motivación. Una desventaja de este tipo de comunicación es que puede resultar, para los altos mandos, un problema controlar el flujo y calidad de la información.

Por lo tanto, estamos viendo que existen diferentes formas de canalizar la comunicación interna, cada una de estas formas de comunicación deben ser desarrolladas bajo una estrategia capaz de ser lo más completa y efectiva posible.

De estas estrategias de comunicación interna, se desglosa el éxito y eficacia de la comunicación interna. Veamos un poco más sobre la importancia de este tipo de comunicación y cómo generarla del mejor modo posible.

2.3.4.11 FACTORES INVOLUCRADOS

Calidad de Liderazgo

Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían mantener un ambiente interno en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización (Cabo Salvador, 2019).

El liderazgo es esencial para las organizaciones. Se puede afirmar que una organización sin un liderazgo claro está abocada al fracaso. Por lo tanto, más que hablar de las ventajas, es apropiado hablar de las desventajas que tiene para las organizaciones un liderazgo inadecuado.

Trabajo en Equipo

El trabajo en equipo es una labor que se lleva a cabo a través de un conjunto de integrantes que tienen un objetivo común, aunque cada uno desarrolle sus tareas de forma individual para conseguirlo.

Importancia del trabajo en equipo

Debemos saber que el trabajo en equipo aporta beneficios a la empresa en muchos aspectos. Así, cuando se trabaja en equipo de forma eficiente, muchas variables que afectan a la empresa se ven afectadas muy positivamente.

- Mejora el clima laboral.
- Mejora la motivación de los empleados y su compromiso.
- Mejora la productividad en la empresa.
- Menores conflictos de interés, al perseguir todos, un mismo objetivo.
- Mayor aceptación de las decisiones adoptadas, al existir un consenso.
- Se fortalecen las relaciones entre los miembros de la empresa.
- Crea sinergias entre los empleados.
- Refuerza a las empresas ante los cambios que se dan en la operativa, o en el sector.
- Hay una mayor transferencia de conocimientos y know how entre los miembros.
- Los equipos multidisciplinares hacen que sus miembros se retroalimenten de un conocimiento muy extenso y diverso.
- Despierta el liderazgo y las habilidades blandas de los miembros del equipo.
- Hay más puntos de vista, por lo que se reducen los riesgos.
- Fomenta la responsabilidad individual de los individuos.

Fallos que impiden el buen desarrollo del trabajo en equipo

Estos son los más habituales:

- Pensar a nivel individual y no grupal: Está claro que cada miembro lleva a cabo sus tareas, pero es necesario tener un pensamiento colectivo e interés por el objetivo común entre todos los participantes del equipo. Si esto no sucede se puede perder la visión original, y fomentar la individualidad.
- Un liderazgo erróneo: El líder debe ser un buen ejemplo, si por el contrario tiene una actitud arrogante, dominante y poco motivadora será un problema para el equipo.
- Metas poco claras: Tener claridad en los objetivos, y el plan de acción es indiscutible. Si esto no está resuelto desde el principio puede dar lugar a numerosos problemas.

CAPÍTULO 3

MARCO NORMATIVO

El marco legal proporciona las bases sobre las cuales las instituciones construyen y determinan el alcance y naturaleza de la participación política. El marco legal de una elección, y especialmente los temas relacionados con la integridad de la misma, regularmente se encuentran en un buen número de provisiones regulatorias y leyes interrelacionadas entre sí.

La legislación básica en materia de seguridad e Higiene, en el trabajo tiene su eje fundamental en la Ley Nacional **19.587** promulgada en el año 1972 y su decreto reglamentario **Dec. 351/79**, el cual se encuentra en vigencia.

A su vez mencionamos la **Ley N°24.557 -Ley de Riesgos de Trabajo**, cuyos objetivos y ámbito de aplicación. Prevención de los riesgos del trabajo. Contingencias y situaciones cubiertas. Prestaciones dinerarias y en especie. Determinación y revisión de las incapacidades. Régimen financiero. Gestión de las prestaciones. Derechos, deberes y prohibiciones. Fondos de Garantía y de Reserva. Entes de Regulación y Supervisión. Responsabilidad Civil del Empleador. Órgano Tripartito de Participación. Normas Generales y Complementarias. Disposiciones Finales.

3.1 APROXIMACIÓN A LAS NORMAS

Mundialmente se reconoce que uno de cada diez trabajadores padece depresión, cansancio, trastornos del sueño, ansiedad o estrés; entre los países incluidos en esa estadística se encuentran Alemania, Finlandia, Suecia, Bélgica, Italia, Portugal, España, Polonia, Estados Unidos y el Reino Unido. Según un informe de la OIT, 13 millones de trabajadores fueron víctimas de *mobbing* en el año 2000, como así también que los estudios indican que el estrés es responsable de entre el 50 y el 60% de todos los días de trabajo que se pierden en Europa

Por su parte, el Consejo de Administración de la Oficina Internacional del Trabajo (OIT) aprueba una nueva lista de enfermedades profesionales (25/3/2010), en las que incluye de manera específica los trastornos mentales y del comportamiento.

De igual forma, la Comisión Europea, dicta la Recomendación 90/326/CEE (22/5/1990), con el objeto de adoptar una lista europea de enfermedades profesionales. La Recomendación 2003/670/CEE no sólo crea una nueva lista de enfermedades profesionales, sino que, insta a los países a introducir en sus legislaciones un derecho a indemnización para aquellos trabajadores que padezcan enfermedades profesionales no incluidas en el listado.

Por su parte, la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo revela que los principales riesgos psicosociales están relacionados con las nuevas formas de contratación laboral, la inseguridad en el puesto de trabajo, la intensificación del mismo, una excesiva exigencia emocional, la violencia y el acoso en el trabajo y un desequilibrio entre vida laboral y personal.

En nuestro país, la salud y seguridad en el trabajo están contempladas, en los **Arts. 33 y 14 bis de la C. Nacional, art. 75 inc. 22** con la incorporación de los Tratados Internacionales, en particular del PIDESC, la ratificación de los Convenios 155, 161 y 187 de OIT y otros instrumentos; arts. 62, 63, 75 LCT y específicamente en la **Ley 24557**.

Sin embargo, los problemas que se plantean en la actualidad originados en aquellas enfermedades derivadas de los riesgos psicosociales, con una no muy clara causa-efecto entre condiciones de trabajo y la salud de los trabajadores, no son considerados enfermedades profesionales conforme al **Art. 6 de la Ley de Riesgos del Trabajo 24.557**, ni se encuentran incluidos en el listado del **Dec. 658/1996**, en consecuencia, el trabajador debe recurrir al trámite administrativo previsto por la **Ley 24.241**, el **Dec. 1278/2000** y las recientes modificaciones al régimen **Ley 27.348** y **Res. SRT 298/2017, 326/2017 y 332/2017** para que se le reconozca como profesional una enfermedad provocada por el trabajo, o bien a la instancia judicial, con todos los inconvenientes que ello significa

En efecto, el **artículo 6to. de la LRT** establece con criterio hermético, por el que sólo son enfermedades profesionales aquellas que se encuentran incluidas en el listado de enfermedades profesionales, que elaborará y revisará el Poder Ejecutivo anualmente, conforme el procedimiento del artículo 40, apartado 3ro de esta ley. El listado identificará agente de riesgo, cuadros clínicos y actividades, en capacidad para determinar por sí la

enfermedad profesional. Las enfermedades no incluidas en el listado como sus consecuencias no serán consideradas resarcibles.

Con nuestra legislación vigente se está ante un problema pues, si bien no se debe perder de vista la complejidad de la problemática, como fuera señalado, tampoco a quien la sobrelleva. En efecto, el estrés laboral puede generar depresión en el trabajador, o el *mobbing* al que está sujeto el trabajador generar un cuadro de estrés. Otro caso, el síndrome de fatiga crónica (SFC) o fibromialgia es una enfermedad específica, bien delineada y muy grave. El estrés puede ser un factor desencadenante y a su vez, el SFC puede dar lugar a un estrés postraumático.

Cabe resaltar, que además de ser consideradas patologías extra sistémicas las que se originan en riesgos psicosociales en el trabajo, conforme a la **Ley N°27.348** y **Res SRT 298/2017, , 326/2017 y 332/2017** recientes modificaciones al régimen de la **Ley 24.241 y Dec.1278/2000**, las comisiones médicas constituyen:

...la instancia administrativa previa, de carácter obligatorio y excluyente de toda otra intervención, para que el trabajador afectado, contando con el debido patrocinio letrado, solicite la determinación del carácter profesional de su enfermedad o contingencia, la determinación de su incapacidad y las correspondientes prestaciones dinerarias previstas en la Ley de Riesgos del Trabajo.

El **art.2 de la Ley 27.348** sólo da la opción de recurrir a la Comisión Médica Central una vez que se haya agotado la instancia referida con anterioridad.

3.2 CONSIDERACIONES SOBRE LA SALUD Y LA SEGURIDAD DE LOS TRABAJADORES.

La Salud y Seguridad de los Trabajadores es un derecho de rango constitucional, conforme lo preceptuado en el Art. 14 bis de la Constitución de la Nación Argentina (CNA) y por los tratados y convenciones sobre derechos humanos que tienen jerarquía constitucional (Art. 75 inc. 22), tales como la Declaración Universal de los Derechos Humanos y el Pacto

Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, artículo 7 inciso b): “*Los Estados Partes en el presente Pacto reconocen el derecho de toda persona al goce de condiciones de trabajo equitativas y satisfactorias que le aseguren en especial: ... La seguridad y la higiene en el trabajo;*”.

Por otra parte, la Ley 24.658 que aprueba el Protocolo adicional sobre Derechos Humanos en materia de Derechos Económicos, Sociales y Culturales —Protocolo de San Salvador— establece en su art. 7 (Condiciones justas, equitativas y satisfactorias de trabajo) inc. e.:

Los Estados Partes en el presente Protocolo reconocen que el derecho al trabajo al que se refiere el artículo anterior, supone que toda persona goce del mismo en condiciones justas, equitativas y satisfactorias, para lo cual dichos Estados garantizarán en sus legislaciones nacionales, de manera particular: ... La seguridad e higiene en el trabajo.

Previamente, en la Constitución Nacional de 1949, Capítulo III (Derechos del trabajador, de la familia, de la ancianidad y de la educación y la cultura), artículo 37, punto 5°, la salud y seguridad del trabajador fue declarada derecho especial:

Derecho a la preservación de la salud - El cuidado de la salud física y moral de los individuos debe ser una preocupación primordial y constante de la sociedad, a la que corresponde velar para que el régimen de trabajo reúna requisitos adecuados de higiene y seguridad, no exceda las posibilidades normales del esfuerzo y posibilite la debida oportunidad de recuperación por el reposo.

3.2.1 Convenios relevantes de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en materia de salud y seguridad en el trabajo

- Ley 26.693: Apruébase el Convenio 155 de la OIT, relativo a la seguridad y salud de los trabajadores, adoptado el 22 de junio de 1981 y el Protocolo de 2002 relativo al convenio sobre seguridad y salud de los trabajadores, adoptado el 20 de junio de 2002. (B.O. 26/08/2011). Ratificados 13 de enero de 2014.

- Ley 26.694: Apruébase el Convenio 187 de la OIT, relativo al marco promocional para la seguridad y la salud en el trabajo, adoptado el 15 de junio de 2006. (B.O. 26/08/2011). Ratificado 13 de enero de 2014.

3.2.2 Normas fundacionales en materia de salud y seguridad en el trabajo

- Ley 11.317 de Trabajo de Mujeres y Menores de 18 años. Ocupaciones prohibidas, artículos 10 y 11. (B.O. 19/11/1924)
- Ley 11.544 de Jornada de Trabajo. Artículo 2. (B.O. 17/09/1929)
- Ley 12.205 de la Silla. Establece que todo local de trabajo, deberá estar provisto de asientos con respaldo. (BO 05/10/1935)
- Ley 12.713 sobre Trabajo a Domicilio. Artículo 9º; Condiciones de higiene y seguridad de los locales y talleres. (BO 15/11/1941).
- Decretos Reglamentarios de la Ley 11. 544: Decreto sin número de fecha 11 de marzo de 1930, Decreto 562/30 y Decreto 16.115/33 (B.O. 02/04/1930, 03/01/1931 y 28/01/1933).
- Decreto 85.474/36: Reglamentación de la Ley 12.205 de la Silla. (B.O. 10/07/1936)
- Decreto 118.755/42: Reglamentario de la Ley 12.713 sobre Trabajo a Domicilio. Capítulo IX: De las medidas de higiene y seguridad (B.O. 11/05/1942).

Existen escasas normativas y leyes respecto a riesgos psicosociales, en nuestra provincia. a continuación se mencionan algunas :

3.3 PACTO FEDERAL DEL TRABAJO

LEY 7.253- SALTA, 16 de octubre de 2003

ANEXO III PLAN NACIONAL DE MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DEL EMPLEO

OBJETIVOS Promover la mejora de la calidad del empleo, de las condiciones de trabajo y de vida de los asalariados, e incrementar la proporción de trabajadores registrados contribuyendo a reducir la exclusión social.

CARACTERÍSTICAS El Plan se desarrolla como una operación integrada, organizada en forma modular y coordinada por el CONSEJO FEDERAL DEL TRABAJO, con la participación y cooperación de otros organismos nacionales y provinciales.

LÍNEAS DE ACCIÓN

Considerando la complejidad de los objetivos fijados, el Plan se estructura a través de líneas de acción múltiple, de carácter directo e indirecto, con la participación de otros organismos del Estado Nacional, de las provincias, de las organizaciones de empleadores y de trabajadores y de otras instituciones sociales.

ANEXO V PLAN PARA LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

La Nación, las Provincias y la Ciudad Autónoma de Bs.As. se comprometen en impulsar en el marco de sus respectivas competencias, el plan para la Igualdad de Oportunidades entre Varones y Mujeres en el Mundo Laboral, aprobado por Decreto 254/98 del PODER EJECUTIVO NACIONAL y desarrollar las siguientes líneas de acción:

Si viajamos hacia atrás en el tiempo encontraremos que la Ley de Riesgos del Trabajo N° 24.557 fue sancionada en 1995. A partir de la misma se creó un sistema de seguridad social mixto, es decir con operadores privados (Aseguradoras de Riesgos en el Trabajo) y control estatal a través de la Secretaría de Riesgos del Trabajo (Epelman, 1997). La creación de este sistema surgió en el marco del avance neoliberal sobre el mundo del trabajo en consonancia con la flexibilización laboral y la privatización de numerosos servicios públicos, como por ejemplo la creación de las Administradoras de Fondos de Jubilaciones y Pensiones (AFJP) privadas para la gestión de los aportes jubilatorios. En este sentido la ley contribuyó al alejamiento a los trabajadores y sus organizaciones de la discusión sobre las CyMAT y de la participación en el control y la prevención de la seguridad e higiene en el trabajo, las cuales quedaron en manos de “expertos” ajenos a las experiencias y situaciones cotidianas. Además, las aseguradoras del trabajo responden por el empleador y son las responsables de otorgar las prestaciones e indemnizaciones al trabajador afectado y/o a su familia y, a la vez, aportan presupuesto para la Secretaría de Riesgos del Trabajo. Sin embargo, las mismas tienen como

fin el lucro, por lo cual la salud de los trabajadores aparece como una variable negativa para sus ganancias. En esta misma lógica se crearon una serie de obstáculos para dificultar el acceso a las reparaciones y a los reclamos judiciales por parte de los trabajadores a partir de, por ejemplo, la centralización de las comisiones médicas.

CAPÍTULO 4

DIAGNÓSTICO

ORGANIZACIONAL

4. METODOLOGÍA

Un diagnóstico, es una de las etapas iniciales para el análisis de una situación o entorno para determinar un problema, que sirve como base para realizar una evaluación adecuada, utilizando sus resultados como insumos para la propuesta de soluciones efectivas, por medio de la planificación, monitoreo y evaluación de dichas propuestas.

4.1. DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL

Es una manera efectiva de ver a una organización para determinar las brechas entre el desempeño actual y el deseado, y cómo puede lograr sus objetivos.

Es un proceso que implica ingresar públicamente en un sistema humano, recopilar datos válidos sobre diferentes experiencias y retroalimentar al sistema para promover el desempeño corporativo. En todos los casos, funciona de la misma manera: primero se realiza una evaluación de la organización utilizando diferentes métodos (entrevistas, encuestas, observaciones, etc.) y diferentes fuentes de información (empleados, líderes, clientes, proveedores), con el fin de tener la imagen más específica posible. Por último, comparar el estado real de una situación con los resultados deseados y desarrollar un plan de acción concreto. Las actividades que se llevarán a cabo se priorizan e implementan.

4.1.1. ANÁLISIS FODA

Para esta investigación se utilizará la herramienta de Análisis FODA para poder elaborar el diagnóstico sobre las condiciones en que se encuentra la empresa respecto al tema analizado “Riesgos psicosociales”, detectando, fortalezas, debilidades, oportunidades, amenazas y a su vez analizado los factores internos y externos que pueden afectar el desempeño de la organización con éxito.

En el análisis FODA 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.

La matriz debilidades-amenazas-fortalezas-oportunidades (FODA), 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.

- Las debilidades son manifestaciones que denotan un problema, desventaja, dificultad, entropía o insatisfacción de necesidades. Un problema se expresa cuando existe una diferencia entre el “debe ser”, entre lo deseado y la situación no deseada que impide la satisfacción de nuestras necesidades.
- Las oportunidades se pueden caracterizar como fenómenos, que están ocurriendo o que podrán ocurrir en el futuro y que cooperan al logro de los objetivos de la organización o favorecen a su desarrollo.
- Las fortalezas se refieren a las características intrínsecas de los insumos, procesos y/o productos, en los que puede sentirse fuerte, haber conseguido una buena posición, haber alcanzado un grado de solidez.
- Las amenazas son cualquier elemento del ambiente externo relevante que puede constituirse en una desventaja, riesgo, peligro para el desempeño de algunas de las “actividades” más importantes de la organización.

HERRAMIENTA: FODA

MÉTODO: Entrevista, encuesta, observación, registros.

FUENTES DE INFORMACIÓN: Dirección, Jefes, Supervisores, Encargados, empleados, registros y documentos.

4.2. INFORMACIÓN RECOPIADA

4.2.1. FILOSOFÍA CORPORATIVA

4.2.1.1. Misión

Ser una empresa de distribución de energía eléctrica eficiente, utilizando tecnología adecuada, centrada en la seguridad, interactuando dinámicamente con los usuarios y cumpliendo con los compromisos financieros.

4.2.1.2. Visión

Ser una empresa líder en América Latina en distribución de energía eléctrica, socialmente responsable, que acompaña al desarrollo de la provincia, que brinda un servicio de calidad y posibilita el crecimiento del bienestar de sus usuarios.

Figura 5: EDESA



4.2.1.3 Valores

Tabla 7: Valores de la empresa

SEGURIDAD	Priorizar la seguridad, del personal, de los contratistas y de nuestros usuarios.
MEDIO AMBIENTE	Cuidar el entorno a través de acciones responsables.
CALIDAD	Incentivar las mejoras prácticas y su mejora continua, manteniendo el criterio de efectividad y eficiencia en costos y gastos en forma permanente.
TRABAJO EN EQUIPO	Fomentar y respetar el trabajo y las decisiones en equipo.
HONESTIDAD	Utilizar la información de la empresa sólo para fines de optimizar la gestión de la compañía.
RESPETO	Interactuar con amabilidad privilegiando la practicidad en todo momento. Valorar cada iniciativa con independencia de donde se origine.

4.2.2. Código de Ética

Este Código de Ética define los lineamientos y estándares de integridad, responsabilidad y transparencia que deberán seguir todos los Miembros del Grupo DESA, cualquiera sea su nivel jerárquico. Adicionalmente, se aplicarán todos sus principios a los contratistas, subcontratistas, proveedores, personas asociadas, tales como intermediarios comerciales, representantes no comerciales, consultores, asesores o cualquiera que preste servicios para o en representación del Grupo DESA, todos quienes sean capaces de incurrir en prácticas contrarias a la ética en representación del Grupo DESA.

Los Miembros del Grupo DESA deberán desempeñar sus funciones de acuerdo a las leyes aplicables, las pautas presentes en este Código y a toda política o procedimiento interno aplicable, actuando con honradez, lealtad hacia Grupo DESA y transparencia.

4.2.3. Definiciones

DESA: Significa Desarrolladora Energética S.A.

Grupo DESA: Significa DESA, y sus Subsidiarias.

Miembros del Grupo DESA: Significa, en forma individual o conjunta, los empleados y los miembros de los Órganos de Administración y Fiscalización del Grupo DESA.

Subsidiaria: Significa, en relación con DESA, cualquier otra compañía directa y/o indirectamente controlada por DESA.

A los fines de esta definición, el término “control”, significa que DESA detenta, en forma directa o indirecta, el poder de dirigir o disponer de la dirección de la administración y las políticas de otra compañía, ya sea mediante la posesión de títulos con derecho a voto, por convenciones contractuales o de otro modo.

4.2.4. Implementación del Código

El presente Código deberá ser implementado por funcionarios, directores y gerentes, la Gerencia de Auditoría Interna y el Comité de Ética del Grupo DESA.

El cumplimiento y máximo nivel de decisión para la implementación de este Código de Ética será el Comité de Ética del Grupo DESA, quien tendrá a su cargo el deber de velar por el cumplimiento de las normas y procedimientos del Código. El Comité de Ética estará conformado por la Gerencia de Legales, Auditoría Interna y Recursos Humanos de DESA.

Bajo la supervisión del Comité de Ética del Grupo DESA, la Gerencia de Auditoría Interna resolverá las cuestiones de implementación o interpretación del Código que no pudieron ser satisfechas por los niveles de supervisión usuales.

El Comité de Ética del Grupo DESA, con asistencia conjunta de la Dirección de Relaciones Institucionales de DESA, deberá fomentar la difusión y conocimiento del Código y las políticas y procedimientos del Grupo a todo el personal, directores y demás involucrados para garantizar que comprendan sus alcances para aplicarlos en su ambiente de trabajo.

La Gerencia de Auditoría Interna de DESA será el departamento al cual los empleados podrán acudir ante cualquier consulta respecto al funcionamiento e implementación del presente Código.

4.2.5. Cumplimiento

Las pautas estipuladas en el Código prevalecen frente a instrucciones jerárquicas. Para poder ser Miembro del Grupo DESA es condición necesaria la aceptación de las disposiciones de este Código.

Los Miembros del Grupo DESA son responsables del cumplimiento de este Código. Una vez informados acerca de la aplicación del Código, los Miembros del Grupo DESA no podrán justificar su trasgresión por desconocimiento o por obediencia a instrucciones recibidas de cualquier nivel jerárquico. Ante cualquier posible violación o irregularidad que no cumpla con los principios de este Código, en los que haya sido involucrado como también de los que haya tomado conocimiento, se espera que el Miembro del Grupo DESA involucrado tome una actitud proactiva e informe a quien competa.

Se espera que los Miembros del Grupo DESA cumplan con las pautas de este Código y colaboren con las investigaciones internas cuando les fuera requerido.

En caso de violación del Código o régimen legal aplicable, el Comité de Ética del Grupo DESA deberá evaluar, considerando la gravedad de la violación, las sanciones disciplinarias a aplicar. Las mismas pueden conducir a la finalización de la relación laboral (despido) y a la promoción de las acciones legales que correspondan aún con posterioridad al despido.

4.2.6. Denuncia y Violaciones

Existen Canales de Reportes, con opción de reserva de identidad y que garantizan el respeto del derecho de defensa del personal involucrado.

Grupo DESA estableció y fomenta el uso de los Canales de Reporte para recibir consultas sobre violaciones al Código, o informar situaciones o comportamientos que sean contrarios a los principios de este Código.

Quienes se comuniquen pueden solicitar la confidencialidad de su identidad, y estos canales de comunicación -en la medida que fuera posible, y siempre que estuviera bajo la esfera interna del Grupo DESA-, deberán garantizar. Los Miembros del Grupo DESA no sufrirán ninguna represalia por informar un comportamiento falto de ética salvo que este sea considerado intencionalmente falso y conducente a error.

En la medida que no se violare ninguna normativa legal vigente, y que el reclamo no trascienda la esfera interna del Grupo DESA, el Comité de Ética del Grupo DESA tomará las medidas necesarias para asegurar la más absoluta confidencialidad de la información recibida, el trato justo del Miembro del Grupo DESA involucrado en las violaciones al Código y el derecho de defensa de dicho miembro.

Los Canales operarán de acuerdo con los procedimientos desarrollados por la Gerencia de Auditoría Interna bajo la supervisión directa del Comité de Ética del Grupo DESA y será informado a todos los involucrados.

Este Código alienta a los Miembros del Grupo DESA a comunicar cualquier conocimiento que tengan de una conducta no ética, posible o real, tanto a su Gerente, al Comité de Ética y/o al Departamento de Auditoría Interna del Grupo DESA.

4.2.7. PAUTAS

4.2.7.1. Cumplimiento de la legislación vigente

Todo Miembro del Grupo DESA, contratistas, subcontratistas, proveedores, personas asociadas, tales como intermediarios comerciales, representantes no comerciales, consultores, asesores o cualquiera que preste servicios intermediarios comerciales, y todo aquel que preste servicios para el Grupo DESA o en su representación deberán acatar en todos los casos las leyes, políticas y procedimientos a las que se encuentre sujeto el Grupo DESA.

4.2.7.2. Los conflictos de intereses deben ser comunicados

En el marco de su desempeño como parte de la organización, los Miembros del Grupo DESA deben siempre proteger y priorizar los intereses del Grupo DESA frente a sus propios intereses o beneficios, o de sus allegados, en sus relaciones con clientes, proveedores, intermediarios comerciales, contratistas o subcontratistas, representantes no comerciales, consultores, asesores o cualquiera que preste servicios para el Grupo DESA.

Se deberá considerar como regla general que existirá un conflicto de intereses, real o potencial, cuando las relaciones del personal o directores con terceros pudieran afectar los intereses del Grupo DESA.

Toda conducta dentro del ámbito laboral que genere un beneficio personal no autorizado en favor de los empleados/directores o sus allegados y que ocasionase un daño para el Grupo DESA o sus grupos de interés (accionistas, clientes, proveedores, otros empleados o la comunidad), será considerada como contraria a los principios de este Código.

Ante una situación de conflicto de intereses, los Miembros del Grupo DESA deben comunicarse, por escrito, al Comité de Ética. Esta comunicación debe realizarse de acuerdo con las políticas y procedimientos internos del Grupo DESA.

4.2.7.3. Obsequios y atenciones

La promesa, entrega y aceptación de obsequios está restringida. Ningún Miembros del Grupo DESA o persona que preste servicios para o en representación del Grupo DESA podrá, directamente o a través de un tercero, ofrecer, prometer, solicitar, acordar, dar o aceptar invitaciones, obsequios, regalos o entretenimientos que resulten

excesivos o inusuales a las prácticas comerciales normales, que pudieran implicar una influencia sobre la toma de decisiones del destinatario.

Las invitaciones recibidas para participar en eventos de negocios, conferencias, convenciones, presentaciones comerciales o cursos técnicos deben ser autorizadas por el nivel de supervisión que corresponda.

Los miembros del Grupo DESA deberán tener especial cuidado en las relaciones con empleados de otras compañías, como también con empleados o funcionarios de agencias gubernamentales y entidades vinculadas con los gobiernos en todos sus niveles.

Los Miembros del Grupo DESA podrán entregar o aceptar regalos de cortesía siempre y cuando sean de valor económico simbólico o irrelevante, como muestra de hospitalidad y no para obtener alguna ventaja indebida.

Cuando existan dudas sobre lo que es aceptable ofrecer o recibir de una entidad o individual, invitaciones, obsequios, comidas o entretenimiento, los Miembros del Grupo DESA deberán informar o consultar al Comité de Ética -directamente o a través de su supervisor-, para que éste los asesore u emita opinión respecto al caso en cuestión.

Bajo ninguna circunstancia se podrá dar o aceptar dinero o bienes fácilmente convertibles en dinero.

4.2.7.4. Sobornos e incentivos comerciales

El soborno está estrictamente prohibido.

No se podrán ofrecer, dar ni recibir cualquier forma de soborno, comisión o pago indebido a cualquier persona, como funcionarios públicos, clientes, proveedores, autoridades, partidos políticos, allegados, personal de otras empresas o accionistas.

Los actos de soborno incluyen la oferta o promesa de cualquier tipo de ventaja impropia, cualquier instrumento para su encubrimiento, así como el tráfico de influencias.

La Ley de responsabilidad penal aplicable a las personas jurídicas privadas nacionales y extranjeras, con o sin participación estatal, como así también la legislación vigente (en la mayoría de los países) penaliza este tipo de prácticas y su incumplimiento implica un delito grave que puede derivar en severas sanciones para el Grupo DESA y encarcelamiento de los implicados.

Los incentivos comerciales deben adecuarse a las leyes aplicables y a las prácticas del mercado.

Todo incentivo comercial debe realizarse acorde a las prácticas usuales de mercado, siguiendo las políticas y procedimientos aplicables del Grupo DESA y la legislación vigente. Esto refiere al otorgamiento de comisiones, descuentos, créditos y bonificaciones.

Los Miembros del Grupo DESA no deben otorgar nada que pueda ser interpretado como un elemento para influir en la decisión de funcionarios públicos o como una negociación incompatible con la función pública, influir inapropiadamente en el desempeño de una función o actividad o violar la ley o políticas del Grupo DESA.

Grupo DESA no permitirá el uso de representantes, intermediarios, agentes, subsidiarias o compañías bajo el régimen de joint venture para dar o prometer dar algo a nadie en nombre del Grupo DESA con el fin de evitar esta prohibición.

Los Miembros del Grupo DESA deberán tener especial cuidado en las relaciones con funcionarios públicos, lo cual debe ser interpretado ampliamente, de manera de incluir empleados o funcionarios de las agencias gubernamentales, entidades vinculadas con los gobiernos, personas jurídicas públicas, entidades controladas por el gobierno incluyendo entidades comerciales vinculadas con los gobiernos (como, por ejemplo, empresas estatales o con participación estatal), con el fin de no dar lugar a ningún indicio de conducta indecorosa.

4.2.7.5. Uso de activos

Los activos del Grupo DESA deben ser utilizados con prudencia y responsabilidad.

Los activos del Grupo DESA deben ser utilizados para los fines adecuados y por las personas debidamente autorizadas para operarlos.

Cada Miembros del Grupo DESA es responsable de proteger los bienes, tangibles e intangibles, del Grupo DESA contra el uso no autorizado, daño por negligencia o intención delictiva, según estipula la ley nacional.

4.2.7.6. Seguridad de la información

Está prohibido la divulgación indebida de la información y el acceso debe estar limitado al personal autorizado.

La información no pública del Grupo DESA será considerada de uso interno y su contenido no puede ser facilitado a terceros. Solo las personas debidamente autorizadas podrán tener acceso a dicha información sea que se encuentre en medios físicos, magnéticos, electrónicos u ópticos, o en recursos en la nube contratado por Grupo DESA, y sólo podrá ser utilizada para los fines y durante los períodos especificados en la autorización.

La clave de acceso personal equivale a la firma de un empleado y la misma solo puede ser conocida por su usuario. Cualquier indicio de fuga de información interna debe ser informado inmediatamente.

Revelar información confidencial o usarla para fines particulares contraviene el presente Código y las leyes vigentes.

4.2.7.7. Confidencialidad de la información

Toda divulgación no legalmente exigida o debidamente autorizada, debe mantenerse de manera confidencial y no puede ser divulgada indebidamente.

Los Miembros del Grupo DESA deben mantener la confidencialidad de toda la información a la que tengan acceso en el desempeño de sus funciones en Grupo DESA, aunque no se

refiera específicamente a Grupo DESA (por ejemplo, información sobre accionistas, clientes, competidores, proveedores, mercados, organizaciones públicas, etc.). Puede ser información obtenida de manera escrita, oral, electrónica o por cualquier medio o formato.

La información interna del Grupo DESA se considera confidencial y no puede ser compartida con ninguna persona ajena a la organización, salvo que sea debidamente autorizada para realizar un trabajo o prestar un servicio para Grupo DESA. Aun dentro de la empresa, existen restricciones para compartir la información, y solo debe ser intercambiada cuando sea necesario en función de la actividad que se realiza. En caso de duda, toda información debe considerarse confidencial.

Los Miembros del Grupo DESA deben seguir todos los procedimientos de seguridad y mantenerse alerta respecto de cualquier situación que pueda causar la pérdida, el uso incorrecto o el hurto de la información o la propiedad del Grupo DESA.

La información interna o confidencial del Grupo DESA no debe ser utilizada para beneficio propio de los Miembros del Grupo DESA, ni de sus allegados, de otro empleador o para negocios externos al del Grupo DESA. La política de no divulgación debe ser mantenida conforme a las leyes aplicables, hasta que dicha información sea revelada públicamente.

Su incumplimiento será considerado una violación grave y puede llevar a implicaciones penales. Esta información puede incluir entre otros, información relacionada a ventas, datos financieros, actividades de fusión o adquisición, cambios en la estructura gerencial, secretos comerciales, servicios actuales o futuro, actividades de investigación y desarrollo, contratos potenciales, información o resultados financieros que todavía no fueron publicados, proyecciones financieras, organigramas, información almacenada en sistemas de almacenamiento de información del Grupo DESA, o cualquier otro tipo de información.

Únicamente la Dirección de Relaciones Institucionales, o representantes que la misma disponga, está autorizada a hablar con la prensa o publicar informes de prensa que no perjudiquen los intereses del Grupo DESA.

4.2.7.8. Información privilegiada

Se prohíbe terminantemente el uso de información privilegiada y el adelanto de información.

Ningún Miembros del Grupo DESA podrá adquirir, vender o de otro modo negociar títulos valores del Grupo DESA o de cualquier otra compañía que comercialice con Grupo DESA mientras disponga de información relevante no pública. Asimismo, los Miembros del Grupo DESA no podrán divulgar, directa o indirectamente, a terceros toda información relevante no pública a la que hubieran accedido con motivo del cumplimiento de sus funciones en Grupo DESA y relacionada con Grupo DESA o cualquier otra compañía que coticen en los mercados de valores. Más allá de la acción disciplinaria que pudiera corresponder de acuerdo con el marco legal aplicable, cualquier violación a la política aquí expresada puede derivar en acciones legales contra el Miembro del Grupo DESA involucrado.

Los Miembros del Grupo DESA que realicen inversiones en acciones tienen la obligación de informarse sobre las normas que restringen su capacidad de negociar títulos valores o de proveer información sensible a terceros. Toda inquietud respecto de estas cuestiones debe ser elevada al supervisor directo de dicho Miembro del Grupo DESA y/o a la Gerencia de Auditoría Interna.

En la medida en que la naturaleza de cada vínculo lo permita, esta prohibición de divulgación de información alcanza a las empresas contratistas, subcontratistas, proveedores, personas asociadas, tales como intermediarios comerciales, representantes no comerciales, consultores, asesores o cualquiera que preste servicios para las Compañías del Grupo DESA o en su representación, reciban o no una retribución; es decir, todos quienes sean capaces de disponer de información relevante no pública a la que hubieran accedido con motivo del vínculo con el Grupo DESA y/o relacionada con Grupo DESA.

4.2.7.9. Uso de recursos tecnológicos

El hardware y el software sólo pueden utilizarse para los fines del Grupo DESA o para aquellos expresamente autorizados por éste.

Los equipos, sistemas y dispositivos tecnológicos del Grupo DESA deben ser utilizados únicamente para los fines que son autorizados, sin violar los acuerdos de licencia o ejecutar actos que comprometan al Grupo DESA frente a terceros o a las autoridades. Los Miembros del Grupo DESA deben cumplir con las políticas y procedimientos operativos definidos por las áreas correspondientes del Grupo DESA para el uso del software, salvo con autorización escrita de la dirección de IT o área técnica que permita otra utilización.

Está prohibido introducir copias ilegales de software en los ambientes tecnológicos del Grupo DESA (uso de software sin licencia).

Grupo DESA tiene el derecho a monitorear, en cualquier momento y sin aviso, el uso de sus recursos de información tecnológica, y por ende, a acceder, revisar, copiar o capturar archivos, documentos, registros, bases de datos, mensajes electrónicos (incluyendo tanto mensajes laborales como personales), actividad en internet y cualquier otra información generada a través del uso de los recursos de información tecnológica del Grupo DESA.

La información y datos almacenados dentro de las instalaciones del Grupo DESA y los recursos de información tecnológica (incluyendo las computadoras y los servicios contratados en la nube) son propiedad del Grupo DESA y, en consecuencia, Grupo DESA puede decidir sobre la provisión de esta información a autoridades u otros terceros si lo considera apropiado o necesario.

4.2.7.10. Derechos de propiedad intelectual

Todo desarrollo intelectual en el ámbito laboral se reserva para Grupo DESA como derecho de propiedad intelectual.

Cualquier conocimiento, invención, descubrimiento, fórmula, diseño, material y combinaciones desarrolladas en el ámbito laboral pertenece a Grupo DESA, que tiene el derecho de explotarlo como crea más oportuno, de acuerdo a la ley vigente. Esto incluye como propiedad intelectual planos, sistemas, procesos, desarrollos de know-how, metodologías, cursos, proyecciones, modelos, informes o cualquier actividad realizada en Grupo DESA o por contratación del Grupo DESA.

4.2.7.11. Ambiente de control interno

Todos los Miembros del Grupo DESA, en sus respectivas funciones, son responsables de acatar y asegurar el funcionamiento adecuado de los controles internos.

Dentro del Grupo DESA existen controles internos que coinciden con las prácticas establecidas, las políticas y procedimientos del Grupo DESA y la legislación aplicable.

El Grupo DESA debe, en todos los niveles de la organización, fomentar y concientizar sobre la existencia de los mismos con el fin de incrementar la eficiencia y eficacia de las actividades del Grupo.

La Gerencia de Auditoría Interna de DESA es la responsable de la implementación de un sistema de control interno y todos los Miembros del Grupo DESA deben cumplirlos e identificar cualquier falla o punto de vulnerabilidad.

4.2.7.12. Registros de informes

Todos los empleados deben mantener la información generada por el Grupo DESA de manera precisa y acorde a la normativa legal vigente. Todos los registros y libros del Grupo DESA deben realizarse de manera precisa, completa y transparente, siguiendo las políticas y métodos aceptados por la organización y la ley vigente. Cualquier declaración falsa, ocultamiento, engaño o cualquier acto que no refleje la realidad en los libros contables o registros financieros, será considerado ilícito. Toda transacción dentro de los libros o registros

del Grupo DESA debe reflejarse de manera apropiada de modo tal que se posibilite la preparación de estados contables de acuerdo con los estándares contables aplicables.

4.2.7.13. Ambiente de trabajo

- No está permitido la discriminación en las relaciones de empleo.

El Grupo DESA promueve la igualdad de oportunidades, ya que todas las personas pueden incorporarse a la organización o aspirar a una nueva posición si cumple con los requisitos de los puestos vacantes y criterios de mérito.

Los Miembros del Grupo DESA, en todos los niveles, deberán colaborar para mantener un clima de respeto recíproco frente a diferencias personales. Grupo DESA rechaza cualquier manifestación de violencia, acoso o abuso que generen un entorno intimidatorio u ofensivo para sus empleados.

4.2.7.14. Relaciones con la comunidad

- Se restringen los compromisos políticos en nombre del Grupo DESA.

Ningún Miembro del Grupo DESA cuenta con la autorización para apoyar públicamente a partidos políticos ni participar en campañas electorales, tomar parte en conflictos religiosos, étnicos, políticos o interestatales, en nombre de la organización.

Todo aporte político realizado deberá cumplir con las políticas y procedimientos estipulados en este Código.

4.2.7.15. Promoción del respeto por la legislación ambiental

El Grupo DESA desarrolla su actividad buscando una mejora continua en la relación con el medio ambiente. El principal objetivo del Grupo DESA y de sus miembros deberá ser la minimización del impacto ambiental, residuos o polución, conservar los recursos naturales y promover el ahorro de energía.

Se debe respetar tanto la legislación vigente como las políticas establecidas por Grupo DESA en materia medioambiental. Los estándares ambientales del Grupo DESA se aplican a todas las locaciones y aspectos de nuestros negocios.

4.2.7.16. Validez

Este Código de Ética estará vigente desde su aprobación por parte del Directorio de DESA y, a partir de esa fecha, el Grupo DESA y los Miembros del Grupo DESA deberán cumplirlo.

La Gerencia de Legales del Grupo DESA podrá posponer o suspender su aplicabilidad en aquellas jurisdicciones en las cuales la adopción y aplicación de este Código requieran aprobación por parte de la autoridad gubernamental competente.

4.3. Matriz FODA

F	FORTALEZA	• Señalización de las áreas. • Buena estructura organizacional, • Los trabajadores cuentan con equipo de protección necesarios para el desarrollo de su trabajo • Buenas condiciones de mantenimientos de equipos de trabajo
O	OPORTUNIDADES	• Obtención de una certificación ISO 9000 .Calidad • Desarrollo de nuevos canales de ofrecimiento de servicio a comunidades lejanas • Competencia Baja. • Expansión Provincial • Líder en gestión de servicios
D	DEBILIDADES	• Existencia de Problemas internos • Identificación de alto grado de Riesgos y Peligros en la empresa • Elevado ritmo de producción • Falta de prioridad en implementación de documentos asociados a la seguridad y salud ocupacional.
A	AMENAZAS	• Alto grado de quejas de parte de clientes • Mala imagen en el mercado. • Existencia de factores que generen riesgos psicosociales

CAPÍTULO 5

ANÁLISIS DE DATOS

5.1. Muestra

La muestra es parte de la población de la cual realmente se obtendrá la información para el desarrollo del trabajo y sobre la cual se efectuará la observación de las variables objeto de estudio.

En el presente trabajo se tomará una muestra cualitativa no probabilística seleccionada con el criterio de 25 trabajadores.

5.2. Ordenamiento de la información

El ordenamiento de la información consiste en la identificación de cada uno de los registros obtenidos en el trabajo de campo y la organización de los mismos en función de las necesidades de los próximos pasos de análisis.

Se trata de enumerar consecutivamente cada uno de los registros de cada técnica de recolección de información utilizada en el trabajo de campo.

Tabla 8: Técnicas de recolección de información

TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	Nº DE REGISTRO	DESTINATARIOS
OBSERVACIONES	Nº1	Visita
	Nº2	Visita
	Nº3	Visita
ENTREVISTAS SEMI ESTRUCTURADAS	Nº4	Encargado de Recursos Humanos
	Nº5	Encargado de Higiene y Seguridad
ENCUESTA	Nº6	Operario
	Nº7	Operario

	Nº8	Operario
	Nº9	Operario
	Nº10	Operario
	Nº11	Operario
	Nº12	Operario
	Nº13	Operario
	Nº14	Operario
	Nº15	Operario
	Nº16	Operario
	Nº17	Mando Medio
	Nº18	Mando Medio
	Nº19	Mando Medio
	Nº20	Mando Medio
	Nº21	Mando Medio
	Nº22	Mando Medio
	Nº23	Mando Medio
	Nº24	Administrativo
	Nº25	Administrativo

5.3. Operacionalización de Variables

Tabla 9: Operaciones de Variabilidad

CONCEPTO / VARIABLE	DIMENSIONES / CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA
DESEMPEÑO LABORAL: Hace referencia a la calidad del servicio o del trabajo que realiza el empleado dentro de la organización. Se trata de cómo se comporta y cómo hace su trabajo un empleado y cómo impacta eso en la empresa, tanto de manera positiva como negativa.	ORGANIZATIVA	Calidad de Liderazgo
		Clima Organizacional
		Organización del Trabajo
		Inseguridad
RIESGOS PSICOSOCIALES: Es el hecho, acontecimiento, situación o estado que es consecuencia de la organización del trabajo, tiene una alta probabilidad de afectar a la salud del trabajador y cuyas consecuencias suelen ser importantes.	SOCIAL	Trabajo en equipo
		Comunicación interna
	INDIVIDUAL	Exigencias psicológicas
		Compromiso y presentismo
		Factores externos al trabajo
		Edad
		Sexo
		Antigüedad

5.4. Clasificación de las variables

Tabla 10: Clasificación de las variables

VARIABLE	TIPO	ESCALA
Sexo	Cualitativa	Nominal
Edad	Cuantitativa	Razón

Antigüedad en la empresa	Cuantitativa	Razón
Calidad de Liderazgo	Cualitativa	Ordinal
Clima Organizacional	Cualitativa	Ordinal
Organización del Trabajo	Cualitativa	Ordinal
Inseguridad	Cualitativa	Ordinal
Trabajo en equipo	Cualitativa	Ordinal
Comunicación interna	Cualitativa	Ordinal
Exigencias psicológicas	Cualitativa	Nominal
Compromiso y presentismo	Cualitativa	Ordinal
Factores externos al trabajo	Cualitativa	Ordinal

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

RIESGOS PSICOSOCIALES

Tabla 11: Riesgos Psicosociales: Operativos

VARIABLE	CATEGORÍA	INDICADORES
Riesgos Psicosociales	OPERATIVOS	• Calidad de liderazgo • Clima organizacional • Organización del trabajo • Inseguridad
		• Trabajo en Equipo • Comunicación interna
		• Exigencias psicológicas • Compromiso y Presentismo • Factores externos al trabajo • Edad • Sexo • Antigüedad

Tabla 12: Riesgos Psicosociales: Mandos Medios

VARIABLE	CATEGORÍA	INDICADORES
Riesgos Psicosociales	MANDO MEDIO	• Calidad de liderazgo • Clima organizacional • Organización del trabajo • Inseguridad
		• Trabajo en Equipo • Comunicación interna
		• Exigencias psicológicas • Compromiso y Presentismo • Factores externos al trabajo • Edad • Sexo • Antigüedad

Tabla 13: Riesgos Psicosociales: Administrativo.

VARIABLE	CATEGORÍA	INDICADORES
Riesgos Psicosociales	ADMINISTRATIVO	• Calidad de liderazgo • Clima organizacional • Organización del trabajo • Inseguridad
		• Trabajo en Equipo • Comunicación interna
		• Exigencias psicológicas • Compromiso y Presentismo • Factores externos al trabajo • Edad • Sexo • Antigüedad

DESEMPEÑO LABORAL

Tabla 14: Desempeño Laboral. Operativos

VARIABLE	CATEGORÍA	INDICADORES
DESEMPEÑO LABORAL	OPERATIVO	• Clima organizacional • Organización del trabajo
		• Trabajo en Equipo • Comunicación interna
		• Exigencias psicológicas • Compromiso y Presentismo

Tabla 15: Desempeño Laboral. Mandos Medios

VARIABLE	CATEGORÍA	INDICADORES
DESEMPEÑO LABORAL	MANDO MEDIO	• Clima organizacional • Organización del trabajo
		• Trabajo en Equipo • Comunicación interna
		• Exigencias psicológicas • Compromiso y Presentismo

Tabla 16: Desempeño Laboral. Administrativos

VARIABLE	CATEGORÍA	INDICADORES
DESEMPEÑO LABORAL	ADMINISTRATIVO	• Clima organizacional • Organización del trabajo
		• Trabajo en Equipo • Comunicación interna
		• Exigencias psicológicas • Compromiso y Presentismo

5.5. Codificación de la variable

ÁREAS EXPUESTAS A RIESGOS PSICOSOCIALES: áreas o puestos de trabajo donde ocurren con mayor frecuencia problemas psicosociales

CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA	INDICADORES	VALOR	CÓDIGOS
OPERATIVOS	1- Calidad de Liderazgo	✓ Comunicación descendente ✓ Capacitación ✓ Compromiso de los jefes ✓ Resolución de conflictos	ALTO MEDIO BAJO	AP-1C
				AP-1CA
				AP-1CO
				AP-1RC
	2- Clima Organizacional	✓ Estima ✓ Reconocimiento o compensación ✓ Igualdad de oportunidades ✓ Desarrollo profesional	ALTO MEDIO BAJO	AP-2E
				AP-2RC
				AP-2I
				AP-2DP
	3- Organización del Trabajo	✓ Eficacia ✓ Eficiencia ✓ Formación ✓ Ambigüedad de roles	ALTO MEDIO BAJO	AP-3E
				AP-2EF
				AP-3F
				AP-3 ^a
	4- Inseguridad	✓ Inseguridad contractual	ALTO	AP-4IC

		✓ Incertidumbre del futuro	MEDIO BAJO	AP-4IF
	5- Trabajo en equipo	✓ Apoyo social ✓ Aislamiento físico o social ✓ Compromiso del trabajador	ALTO MEDIO BAJO	AP-5AS
				AP-5 ^a
				AP-5C.
	6- Comunicación interna	✓ Comunicación con superiores ✓ Comunicación con compañeros	ALTO MEDIO BAJO	AP-6CS
				AP-6CC
	7- Exigencias psicológicas	✓ Ritmo de trabajo ✓ Distribución de trabajo ✓ Desgaste Emocional ✓ Exigencia cognitiva	ALTO MEDIO BAJO	AP-7RT
				AP-7DT
				AP-7DE
				AP-7EC
	8- Compromiso y presentismo	✓ Autonomía ✓ Absentismo ✓ Puntualidad ✓ Productividad	ALTO MEDIO BAJO	AP-8AU
				AP-8AB
				AP-8PU
				AP-8PR
	9- Factores externos al trabajo	✓ Demanda familiar	ALTO	AP-9DF

			MEDIO BAJO	
	10- Edad	✓ Años cumplidos		AP-10
	11- Sexo	✓ Femenino ✓ Masculino		AP11-F
				AP11-M
	12- Antigüedad	✓ Años trabajados		AP-12

CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA	INDICADORES	VALOR	CÓDIGOS
MANDO MEDIO	1- Calidad de Liderazgo	✓ Comunicación descendente ✓ Capacitación ✓ Compromiso de los jefes ✓ Resolución de conflictos	ALTO MEDIO BAJO	AP-1C
				AP-1CA
				AP-1CO
				AP-1RC
	2- Clima Organizacional	✓ Estima ✓ Reconocimiento o compensación ✓ Igualdad de oportunidades ✓ Desarrollo profesional	ALTO MEDIO BAJO	AP-2E
				AP-2RC
				AP-2I
				AP-2DP

	3- Organización del Trabajo	✓ Eficacia ✓ Eficiencia ✓ Formación ✓ Ambigüedad de roles	ALTO MEDIO BAJO	AP-3E
				AP-2EF
				AP-3F
				AP-3A
	4- Inseguridad	✓ Inseguridad contractual ✓ Incertidumbre del futuro	ALTO MEDIO BAJO	AP-4IC
				AP-4IF
	5- Trabajo en equipo	✓ Apoyo social ✓ Aislamiento físico o social ✓ Compromiso del trabajador	ALTO MEDIO BAJO	AP-5AS
				AP-5A
				AP-5C.
	6- Comunicación interna	✓ Comunicación con superiores ✓ Comunicación con compañeros	ALTO MEDIO BAJO	AP-6CS
				AP-6CC
	7- Exigencias psicológicas	✓ Ritmo de trabajo ✓ Distribución de trabajo ✓ Desgaste Emocional ✓ Exigencia cognitiva	ALTO MEDIO BAJO	AP-7RT
				AP-7DT
				AP-7DE
				AP-7EC

	8- Compromiso y presentismo	✓ Autonomía ✓ Absentismo ✓ Puntualidad ✓ Productividad	ALTO MEDIO BAJO	AP-8AU
				AP-8AB
				AP-8PU
				AP-8PR
	9- Factores externos al trabajo	✓ Demanda familiar	ALTO MEDIO BAJO	AP-9DF
	10- Edad	✓ Años cumplidos		AP-10
	11- Sexo	✓ Femenino ✓ Masculino		AP11-F
				AP11-M
	12- Antigüedad	✓ Años trabajados		AP12

CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA	INDICADORES	VALOR	CÓDIGOS
ADMINISTRATIVO	1- Calidad de Liderazgo	✓ Comunicación descendente ✓ Capacitación ✓ Compromiso de los jefes ✓ Resolución de conflictos	ALTO MEDIO BAJO	AP-1C
				AP-1CA
				AP-1CO

				AP-1RC
	2- Clima Organizacional	✓ Estima ✓ Reconocimiento o compensación ✓ Igualdad de oportunidades ✓ Desarrollo profesional	ALTO MEDIO BAJO	AP-2E
				AP-2RC
				AP-2I
				AP-2DP
	3- Organización del Trabajo	✓ Eficacia ✓ Eficiencia ✓ Formación ✓ Ambigüedad de roles	ALTO MEDIO BAJO	AP-3E
				AP-2EF
				AP-3F
				AP-3A
	4- Inseguridad	✓ Inseguridad contractual ✓ Incertidumbre del futuro	ALTO MEDIO BAJO	AP-4IC
				AP-4IF
	5- Trabajo en equipo	✓ Apoyo social ✓ Aislamiento físico o social ✓ Compromiso del trabajador	ALTO MEDIO BAJO	AP-5AS
				AP-5A
				AP-5C.
	6- Comunicación interna	✓ Comunicación con superiores ✓ Comunicación con compañeros	ALTO MEDIO BAJO	AP-6CS
				AP-6CC

	7- Exigencias psicológicas	✓ Ritmo de trabajo ✓ Distribución de trabajo ✓ Desgaste Emocional ✓ Exigencia cognitiva	ALTO MEDIO BAJO	AP-7RT
				AP-7DT
				AP-7DE
				AP-7EC
	8- Compromiso y presentismo	✓ Autonomía ✓ Absentismo ✓ Puntualidad ✓ Productividad	ALTO MEDIO BAJO	AP-8AU
				AP-8AB
				AP-8PU
				AP-8PR
	9- Factores externos al trabajo	✓ Demanda familiar	ALTO MEDIO BAJO	AP-9DF
	10- Edad	✓ Años cumplidos		AP-10
	11- Sexo	✓ Femenino ✓ Masculino		AP11-F
				AP11-M
	12- Antigüedad	✓ Años trabajados		AP12

DESEMPEÑO LABORAL

El desempeño laboral es el rendimiento que un trabajador refleja al momento de realizar las actividades que le corresponden.

CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA	INDICADORES	VALOR	CÓDIGOS
OPERATIVOS	2- Clima Organizacional	✓ Estima ✓ Reconocimiento o compensación ✓ Desarrollo profesional	ALTO MEDIO BAJO	DL-2E
				DL-2RC
				DL-2DP
	3- Organización del Trabajo	✓ Eficacia ✓ Eficiencia ✓ Formación ✓ Ambigüedad de roles	ALTO MEDIO BAJO	DL-3E
				DL-2EF
				DL-3F
				DL-3A
	5- Trabajo en equipo	✓ Apoyo social ✓ Aislamiento físico o social ✓ Compromiso del trabajador	ALTO MEDIO BAJO	DL-5AS
				DL-5A
				DL-5C

	6- Comunicación interna	✓ Comunicación con superiores ✓ Comunicación con compañeros	ALTO MEDIO BAJO	DL-6CS
				DL-6CC
	7- Exigencias psicológicas	✓ Ritmo de trabajo ✓ Distribución de trabajo ✓ Desgaste Emocional ✓ Exigencia cognitiva	ALTO MEDIO BAJO	DL-7RT
				DL-7DT
				DL-7DE
				DL-7EC
	8- Compromiso y presentismo	✓ Autonomía ✓ Absentismo ✓ Puntualidad ✓ Productividad	ALTO MEDIO BAJO	DL-8AU
				DL-8AB
				DL-8PU
				DL-8PR

CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA	INDICADORES	VALOR	CÓDIGOS
MANDO MEDIO	2- Clima Organizacional	✓ Estima ✓ Reconocimiento o compensación ✓ Desarrollo profesional	ALTO MEDIO BAJO	DL-2E
				DL-2RC

				DL-2DP
	3- Organización del Trabajo	✓ Eficacia ✓ Eficiencia ✓ Formación ✓ Ambigüedad de roles	ALTO MEDIO BAJO	DL-3E
				DL-2EF
				DL-3F
				DL-3A
	5- Trabajo en equipo	✓ Apoyo social ✓ Aislamiento físico o social ✓ Compromiso del trabajador	ALTO MEDIO BAJO	DL-5AS
				DL-5A
				DL-5C
	6- Comunicación interna	✓ Comunicación con superiores ✓ Comunicación con compañeros	ALTO MEDIO BAJO	DL-6CS
				DL-6CC
	7- Exigencias psicológicas	✓ Ritmo de trabajo ✓ Distribución de trabajo ✓ Desgaste Emocional ✓ Exigencia cognitiva	ALTO MEDIO BAJO	DL-7RT
				DL-7DT
				DL-7DE
				DL-7EC
	8- Compromiso y presentismo	✓ Autonomía	ALTO	DL-8AU

		✓ Absentismo ✓ Puntualidad ✓ Productividad	MEDIO BAJO	DL-8AB
				DL-8PU
				DL-8PR

CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA	INDICADORES	VALOR	CÓDIGOS
ADMINISTRATIVO	2- Clima Organizacional	✓ Estima ✓ Reconocimiento o compensación ✓ Desarrollo profesional	ALTO MEDIO BAJO	DL-2E
				DL-2RC
				DL-2DP
	3- Organización del Trabajo	✓ Eficacia ✓ Eficiencia ✓ Formación ✓ Ambigüedad de roles	ALTO MEDIO BAJO	DL-3E
				DL-2EF
				DL-3F
				DL-3A
	5- Trabajo en equipo	✓ Apoyo social ✓ Aislamiento físico o social ✓ Compromiso del trabajador	ALTO MEDIO BAJO	DL-5AS
				DL-5A
				DL-5C

	6- Comunicación interna	✓ Comunicación con superiores ✓ Comunicación con compañeros	ALTO MEDIO BAJO	DL-6CS
				DL-6CC
	7- Exigencias psicológicas	✓ Ritmo de trabajo ✓ Distribución de trabajo ✓ Desgaste Emocional ✓ Exigencia cognitiva	ALTO MEDIO BAJO	DL-7RT
				DL-7DT
				DL-7DE
				DL-7EC
	8- Compromiso y presentismo	✓ Autonomía ✓ Absentismo ✓ Puntualidad ✓ Productividad	ALTO MEDIO BAJO	DL-8AU
				DL-8AB
				DL-8PU
				DL-8PR

5.6. Análisis de los resultados

Una vez realizada la aplicación del cuestionario a la población encuestada, se hizo el análisis de cada una de las dimensiones psicosociales del cuestionario, obteniéndose los siguientes resultados:

5.6.1. VARIABLE RIESGOS PSICOSOCIALES

5.6.1.1. Subcategoría: Calidad de liderazgo

COMUNICACIÓN DESCENDENTE

Posee ciertas ventajas: mantiene una disciplina organizativa y jerárquica, asegura una mayor eficiencia porque las instrucciones y la información provienen de las fuentes de más nivel. También este tipo de comunicación acusa ciertas desventajas entre ellas una posible distorsión del mensaje si este recorre diferentes niveles de organización.

ÁREA OPERATIVOS

COMUNICACIÓN DESCENDENTE- Operativos

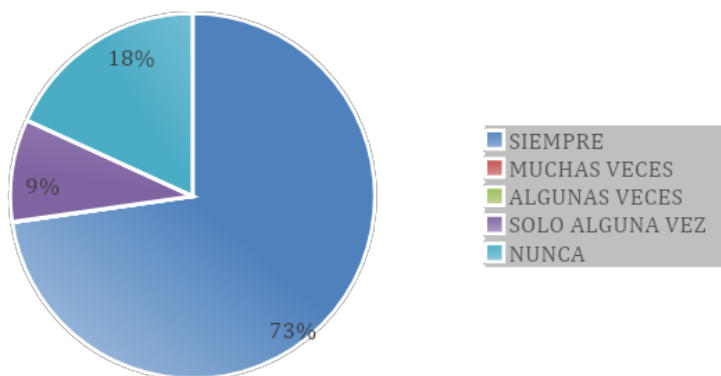


Gráfico 1: Comunicación Descendente. Operativos

ÁREA DE MANDO MEDIO

Comunicación Descendente-Mando Medio

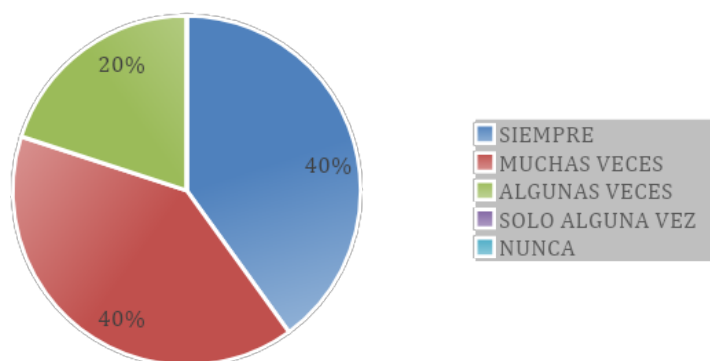


Gráfico 2: Comunicación Descendente. Mandos Medios

ÁREA DE ADMINISTRATIVOS

Comunicación Descendente-Adm

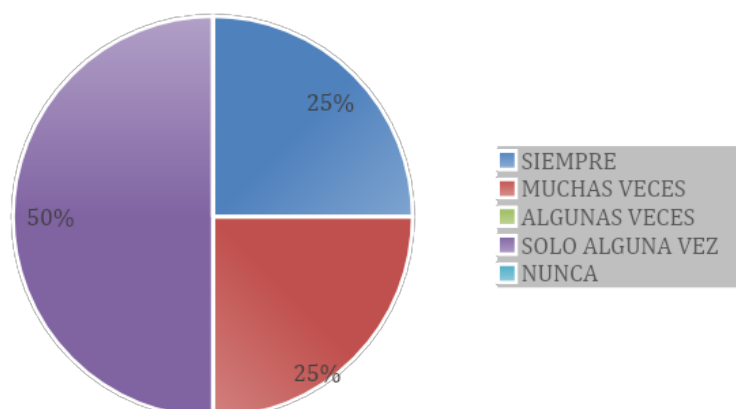


Gráfico 3: Comunicación Descendente. Administrativo.

Es importante manifestar que una vez realizado el análisis podemos llegar a las siguientes conclusiones o interpretaciones del mismo, las cuales serán de vital importancia para la posterior propuesta de solución

Los porcentajes obtenidos fueron los siguientes:

Operativos: Favorable: 73%	Mando Medio: Favorable: 40%	Administrativos: Intermedio: 50%
---------------------------------------	--	---

Esto nos indica que el indicador de comunicación descendente, se encuentra en un rango favorable para los trabajadores de las áreas Operativas y Mando Medio. En el área de Administrativos se encuentra en un nivel intermedio.

La buena comunicación descendente permite que se genere una mejor disciplina organizativa y facilitando el cumplimiento de las tareas a realizar.

CAPACITACIÓN

ÁREA OPERATIVOS

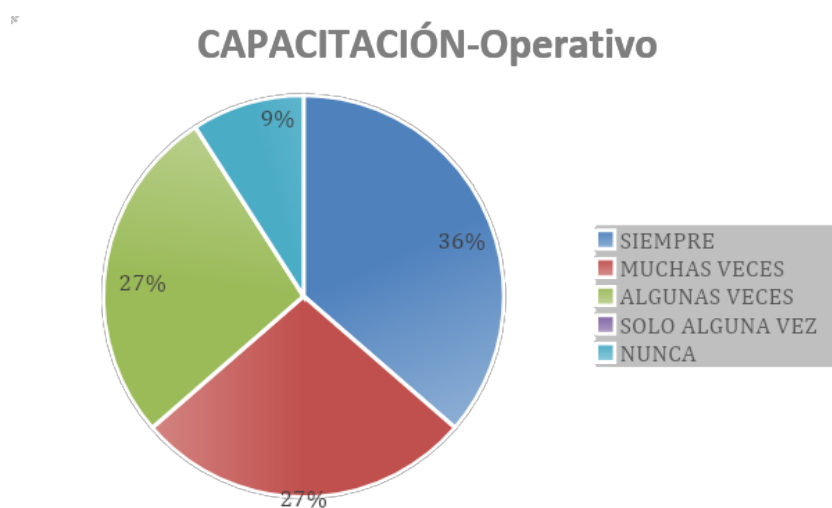


Gráfico 4: Capacitación. Operarios.

ÁREA DE MANDO MEDIO

CAPACITACION-Mando Medio

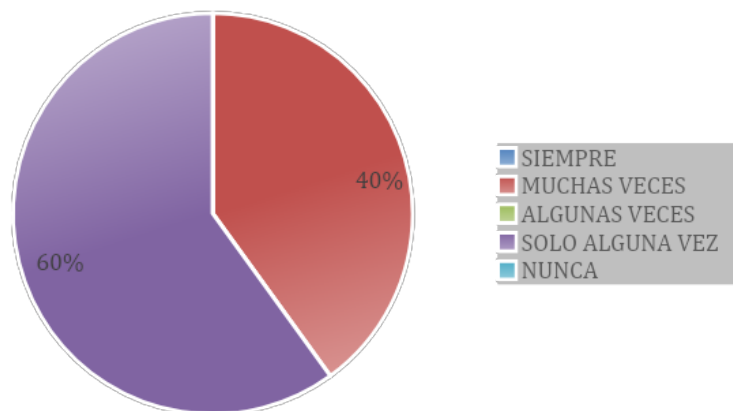


Gráfico 5: Capacitación. Mandos Medios

ÁREA DE ADMINISTRATIVOS

Capacitación-Adm

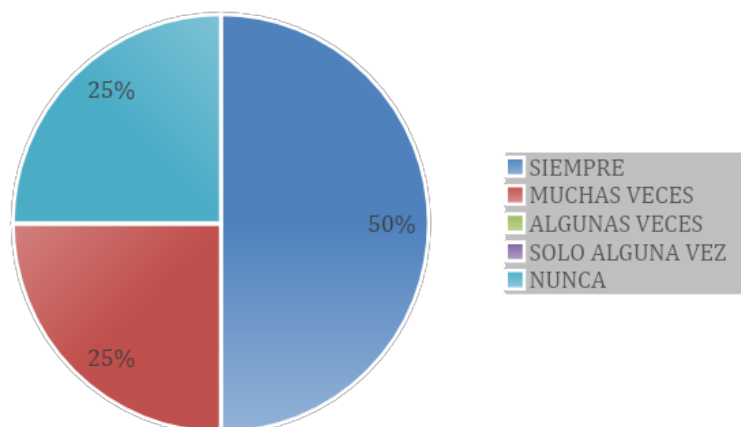


Gráfico 6: Capacitación. Administración.

Operativos:
Intermedio: 37%

Mando Medio:
Intermedio: 40%

Administrativos:
Favorable: 50%

Los resultados, permiten observar que los trabajadores de las áreas Administrativas, se ven favorecidos, no así los trabajadores de las áreas Operativas y Mandos Medios.

Las capacitaciones cumplen un rol fundamental en cualquier ámbito laboral, permitiendo un correcto desempeño de las funciones que se corresponden con cada área.

COMPROMISO DE LOS JEFES

ÁREA OPERATIVOS

Compromiso de Jefes- Operativos

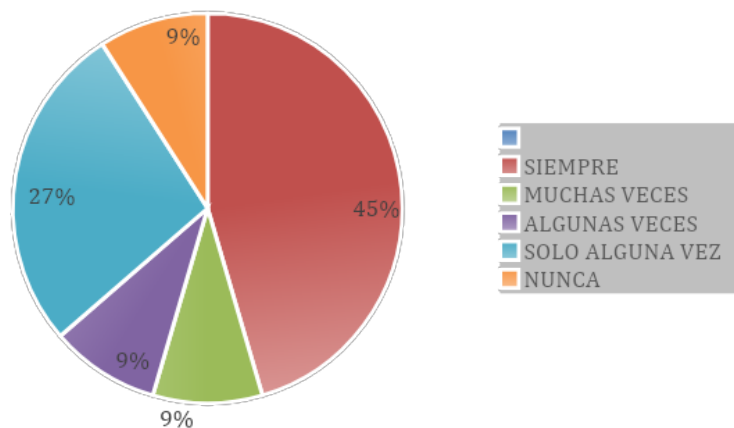


Gráfico 7: Compromiso de Jefes. Operativos.

ÁREA DE MANDO MEDIO

Compromiso de Jefes-Mando Medio

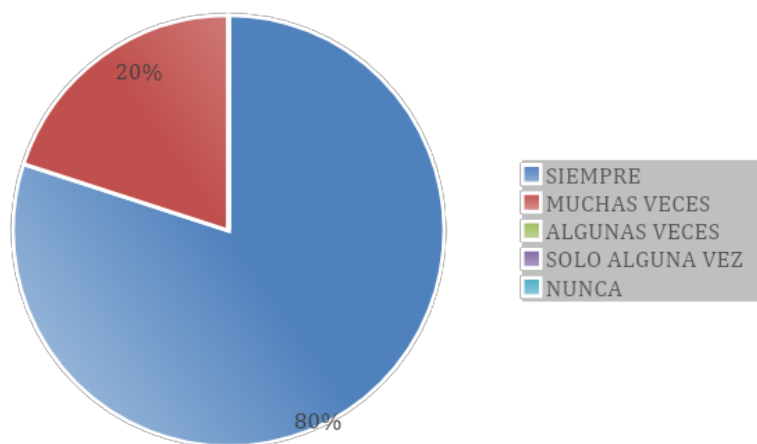


Gráfico 8: Compromiso de Jefes. Mandos Medios

ÁREA DE ADMINISTRATIVOS

Compromiso de Jefes-Adm

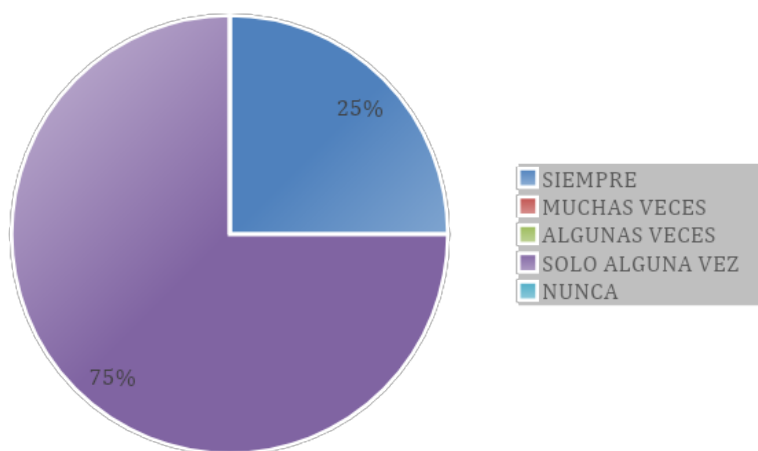


Gráfico 9: Compromiso de Jefes. Administrativos

Operativos: Favorable: 46%	Mando Medio: Favorable: 80%	Administrativos: Intermedio: 75%
---	--	---

En lo que respecta al compromiso de jefes, los resultados permiten observar que los trabajadores de las áreas Operativas y Mando Medio, se ven favorecidos, no así los trabajadores de las áreas Administrativas.

Se requiere la participación de cada uno de los individuos de la empresa, los jefes, personas con personal bajo su responsabilidad y los trabajadores deben participar, por consiguiente, contribuir a la gestión.

RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

ÁREA OPERATIVOS

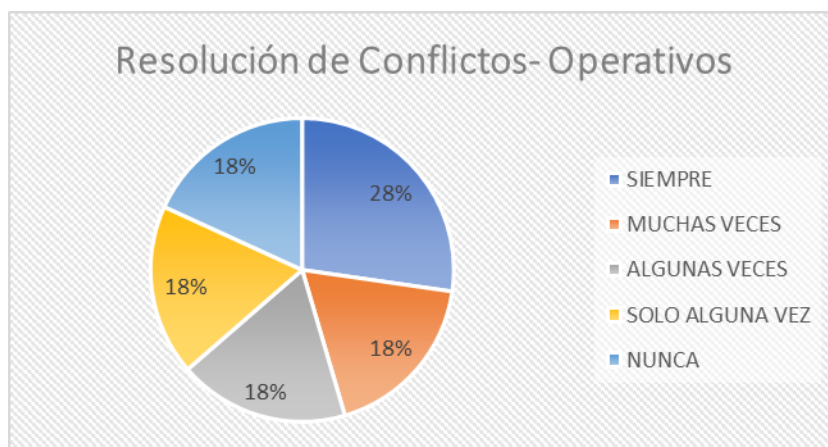


Gráfico 10: Resolución de Conflictos. Operativos.

ÁREA DE MANDO MEDIO

Res.de Conflictos-Mando Medio

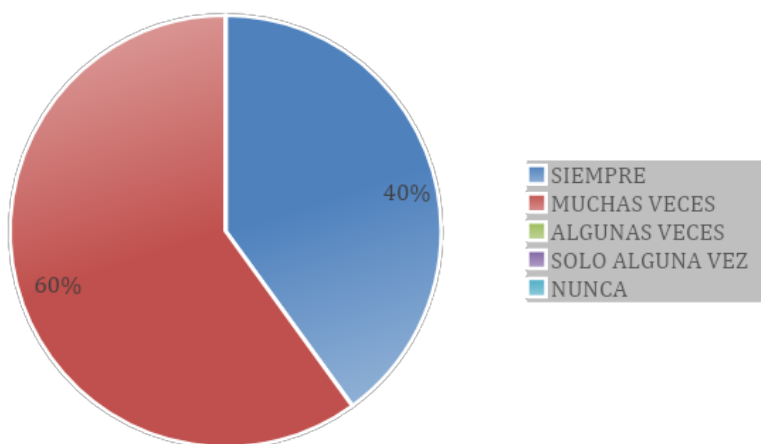


Gráfico 11: Resolución de Conflictos. Mandos Medios.

ÁREA DE ADMINISTRATIVOS

Resolución de Conflictos- Adm.

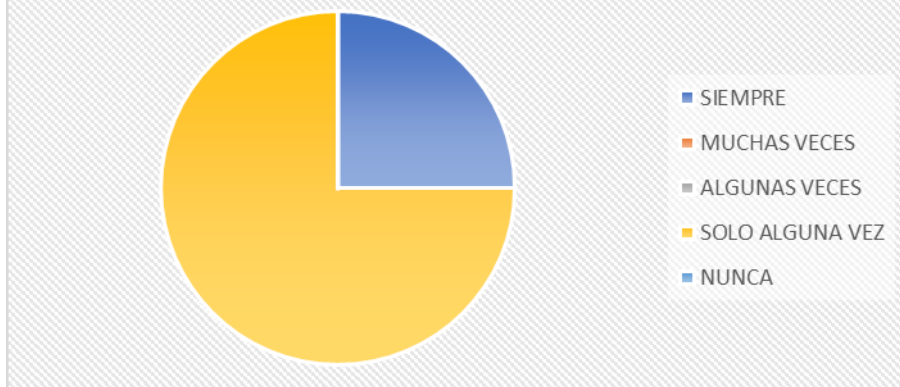


Gráfico 12: Resolución de Conflictos. Administrativos

Operativos:
Favorable: 28%

Mando Medio:
Favorable: 40%

Administrativos:
Intermedio: 25%

Con respecto a los resultados que tienen que ver con la resolución de conflictos, se puede observar que los trabajadores de las áreas Operativas y Mando Medio, se ven favorecidos, no así los trabajadores de las áreas Administrativas.

Entre las competencias de liderazgo que tienen los jefes de las organizaciones, la resolución de problemas y conflictos es una de las principales que resultan exitosas, para obtener buenos resultados y generen valor a todas las partes.

5.6.1.2. Subcategoría: Clima Organizacional

ESTIMA

ÁREA OPERATIVOS

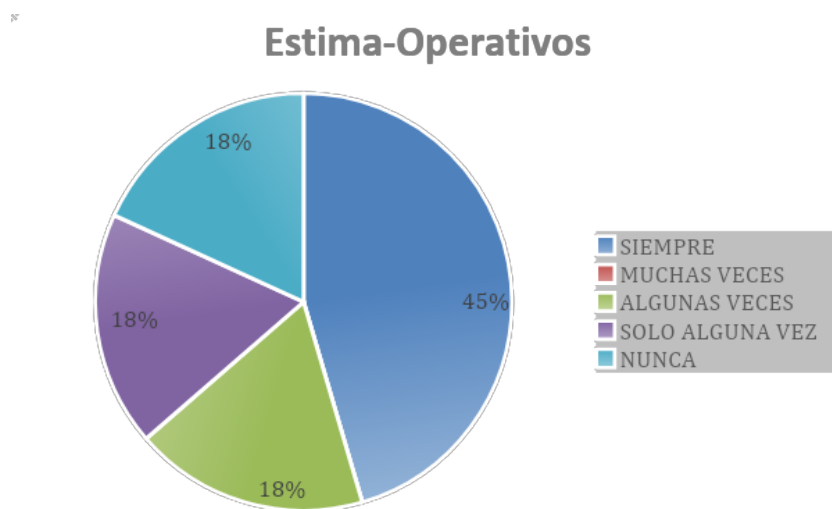


Gráfico 13: Estima. Operativos.

ÁREA DE MANDO MEDIO

Estima-Mando Medio

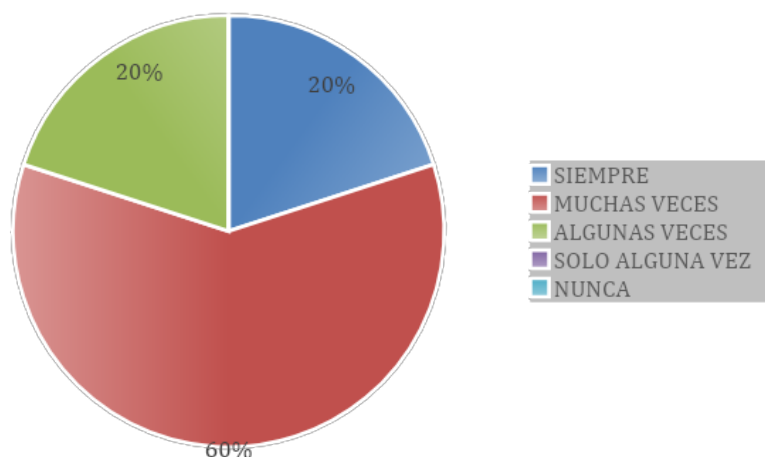


Gráfico 14: Estima. Mandos Medios.

ÁREA DE ADMINISTRATIVOS

Estima -Adm

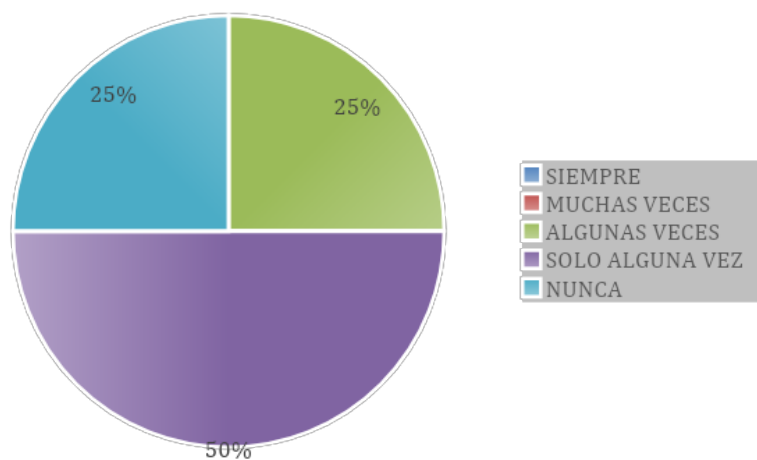


Gráfico 15: Estima. Administrativos

**Operativos:
Favorable: 46%**

**Mando Medio:
Favorable: 60%**

**Administrativos:
Intermedio: 50%**

Los resultados, permiten observar que la estima en los trabajadores de las áreas Operativas y Mando Medio, es favorable, pero en los trabajadores de las áreas Administrativas, la categoría resulta de un valor intermedio.

RECONOCIMIENTO Y COMPENSACIÓN

ÁREA OPERATIVOS

RECONOCIMIENTO Y COMPENSACIÓN-Operativos

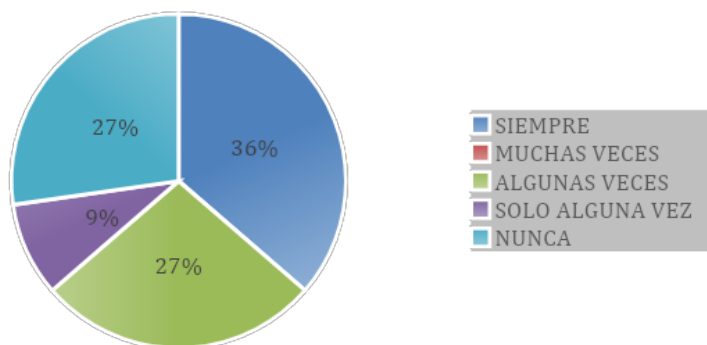


Gráfico 16: Reconocimiento y Compensación. Operativos.

ÁREA DE MANDO MEDIO

Reconocimiento y Comp-Mando Medio

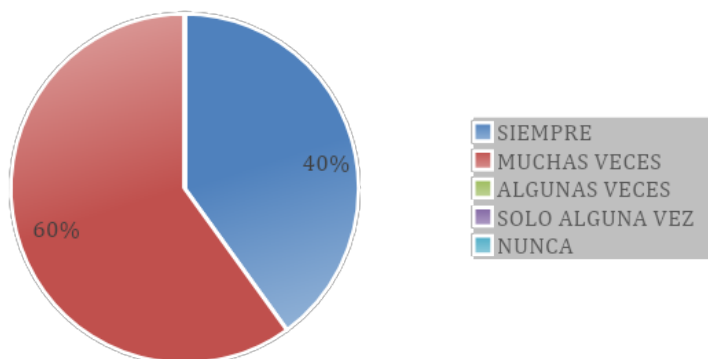


Gráfico 17: Reconocimiento y Compensación. Mandos Medios

ÁREA DE ADMINISTRATIVOS

Reconocimiento y Compensación- Adm

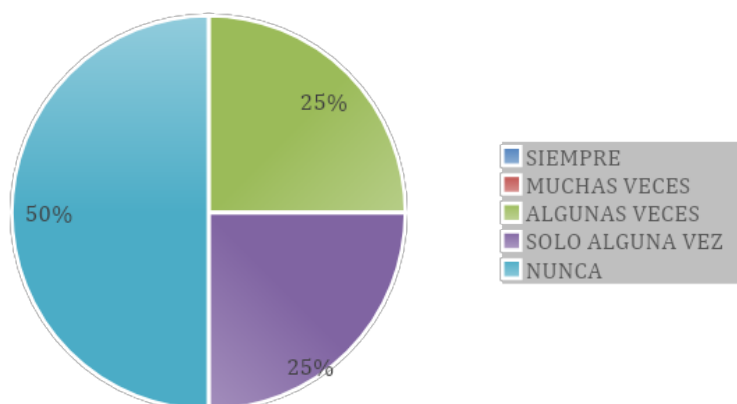


Gráfico 18: Reconocimiento y Compensación. Administrativos

Operativos: Favorable: 37%	Mando Medio: Favorable: 60%	Administrativos: Desfavorable: 50%
---	--	---

Los resultados obtenidos en la categoría reconocimiento y compensación, se observa que los trabajadores de las áreas Operativas y Mando Medio, resultan favorables, no ocurre lo mismo

con los trabajadores de las áreas Administrativas ya que sus resultados son desfavorables, esto significa que para la gran mayoría de esta área los trabajadores respondieron que nunca tuvieron reconocimiento y compensación por su labor.

IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

ÁREA OPERATIVOS

Igualdad de Oportunidades-Operativo

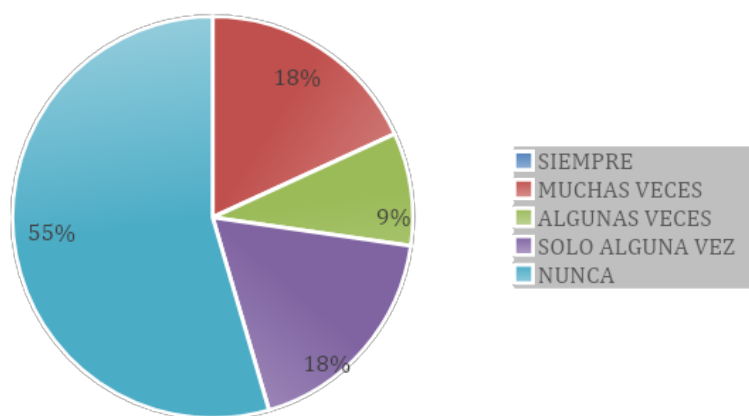


Gráfico 19: Igualdad de Oportunidades. Operativos.

ÁREA DE MANDO MEDIO

Igualdad de Oport-Mando Medios

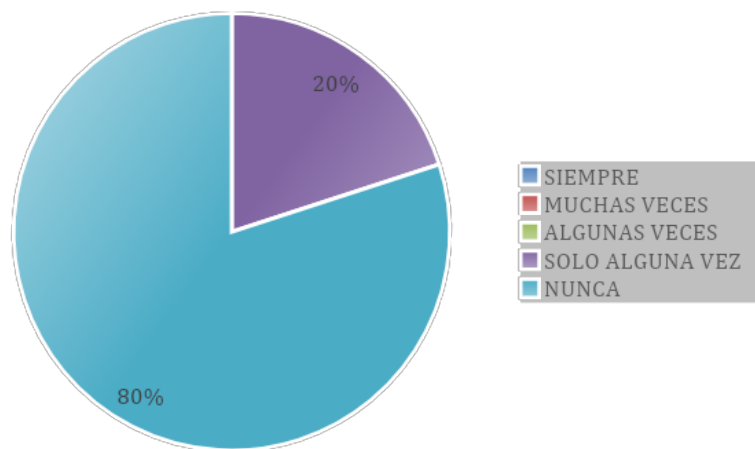


Gráfico 20: Igualdad de Oportunidades. Mandos Medios.

ÁREA DE ADMINISTRATIVOS

Igualdad de Oportunidades-Adm

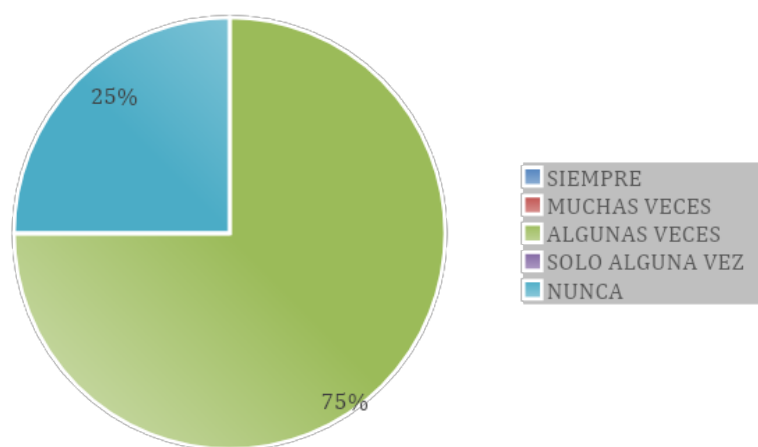


Gráfico 21: Igualdad de Oportunidades. Administrativos.

Operativos:
Desfavorable: 55%

Mando Medio:
Desfavorable: 80%

Administrativos:
Intermedio: 75%

En cuanto a los resultados para la variable Igualdad de Oportunidades, se puede observar que los trabajadores de las áreas Operativas y Mando Medio, no se ven favorecidos, representan un alto porcentaje la opción Nunca, en cambio los trabajadores de las áreas Administrativas solo se ven favorecidos de manera intermedia.

DESARROLLO PROFESIONAL

ÁREA OPERATIVOS

Desarrollo Profesional-Operativos

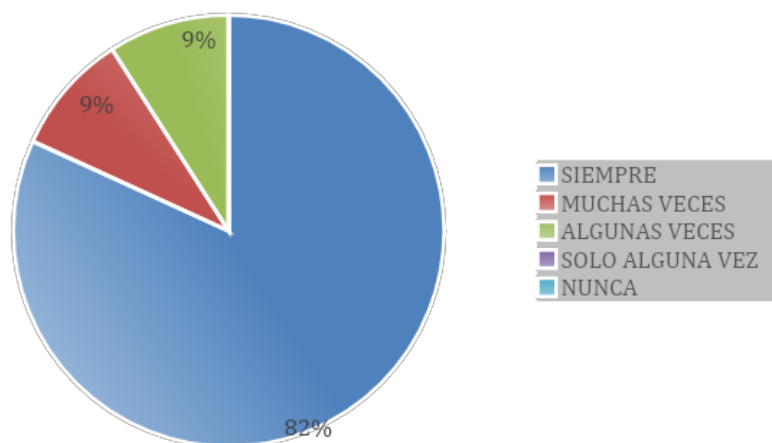


Gráfico 22: Desarrollo Profesional. Operativos.

ÁREA DE MANDO MEDIO

Desarrollo Profesional-Mando Medio

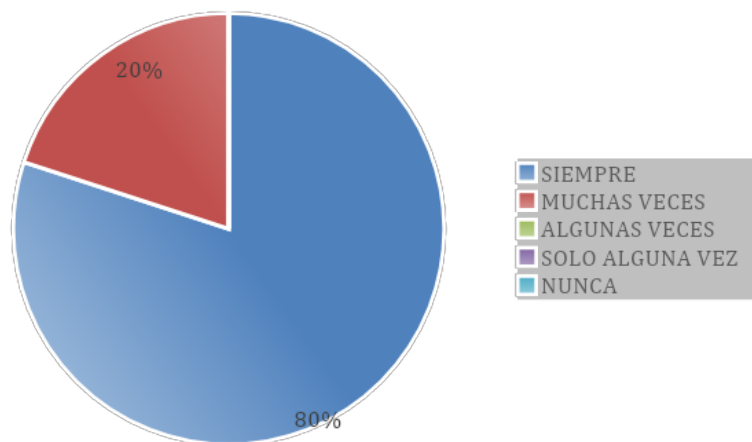


Gráfico 23: Desarrollo Profesional. Mandos Medios.

ÁREA DE ADMINISTRATIVOS

Desarrollo Profesional- Adm.

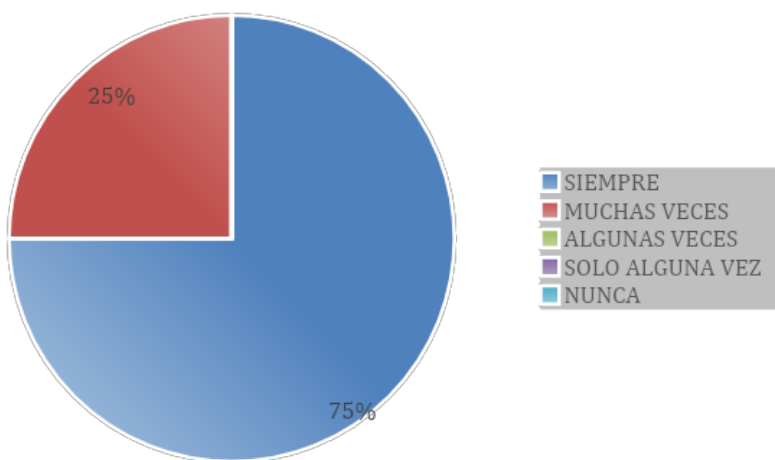


Gráfico 24: Desarrollo Profesional. Administrativos.

Operativos:
Favorable: 82%

Mando Medio:
Favorable: 80%

Administrativos:
Favorable: 75%

Los resultados para la categoría Desarrollo Profesional, permiten observar que los trabajadores de las tres áreas se ven altamente favorecidos.

5.6.1.3. Subcategoría: Organización del Trabajo

EFICACIA

ÁREA OPERATIVOS



Gráfico 25: Eficacia. Operativos.

ÁREA DE MANDO MEDIO

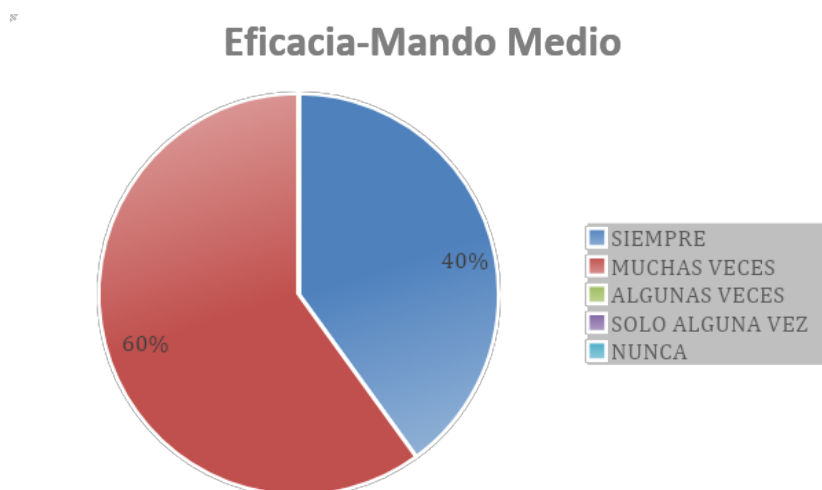


Gráfico 26: Eficacia. Mandos Medios.

ÁREA DE ADMINISTRATIVOS

Eficacia-Administrativos

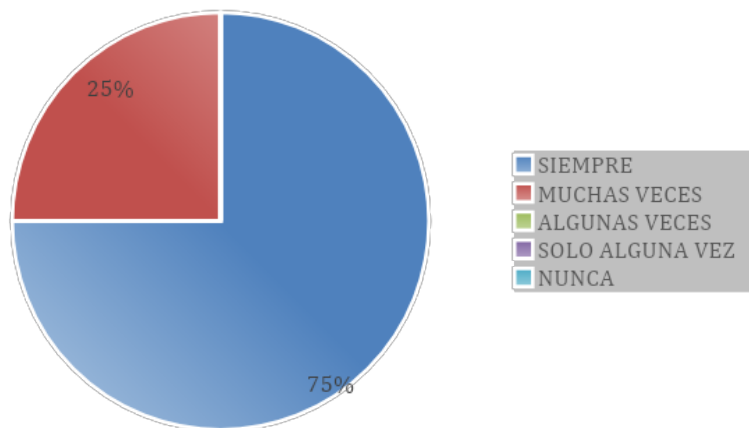


Gráfico 27: Eficacia. Administrativos

Operativos: Favorable: 100%	Mando Medio: Favorable: 60%	Administrativos: Favorable: 75%
--	--	--

Los resultados obtenidos, permiten observar que los trabajadores de las tres áreas consideran que la organización del trabajo es favorable en cuanto a la eficacia.

EFICIENCIA

ÁREA OPERATIVOS

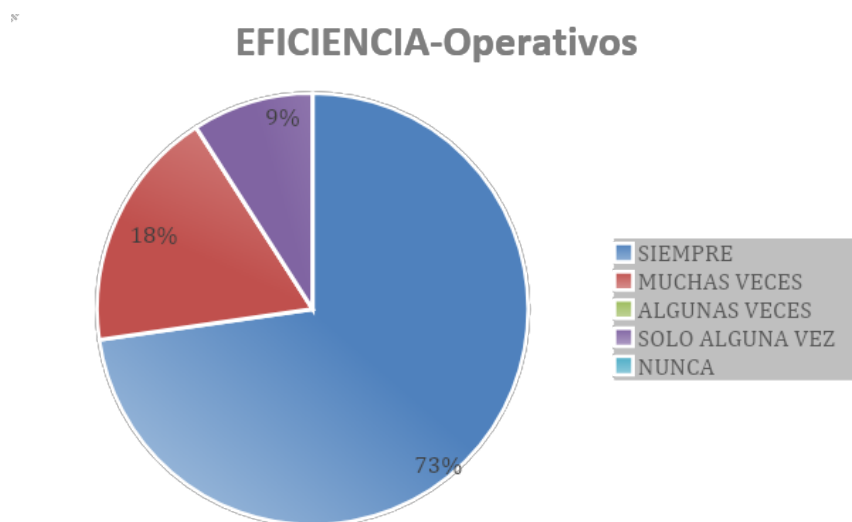


Gráfico 28: Eficiencia. Operativos.

ÁREA DE MANDO MEDIO

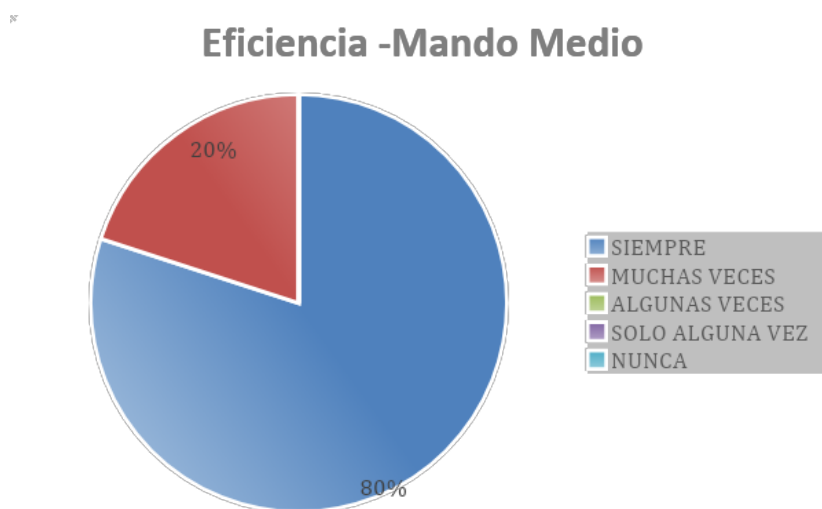
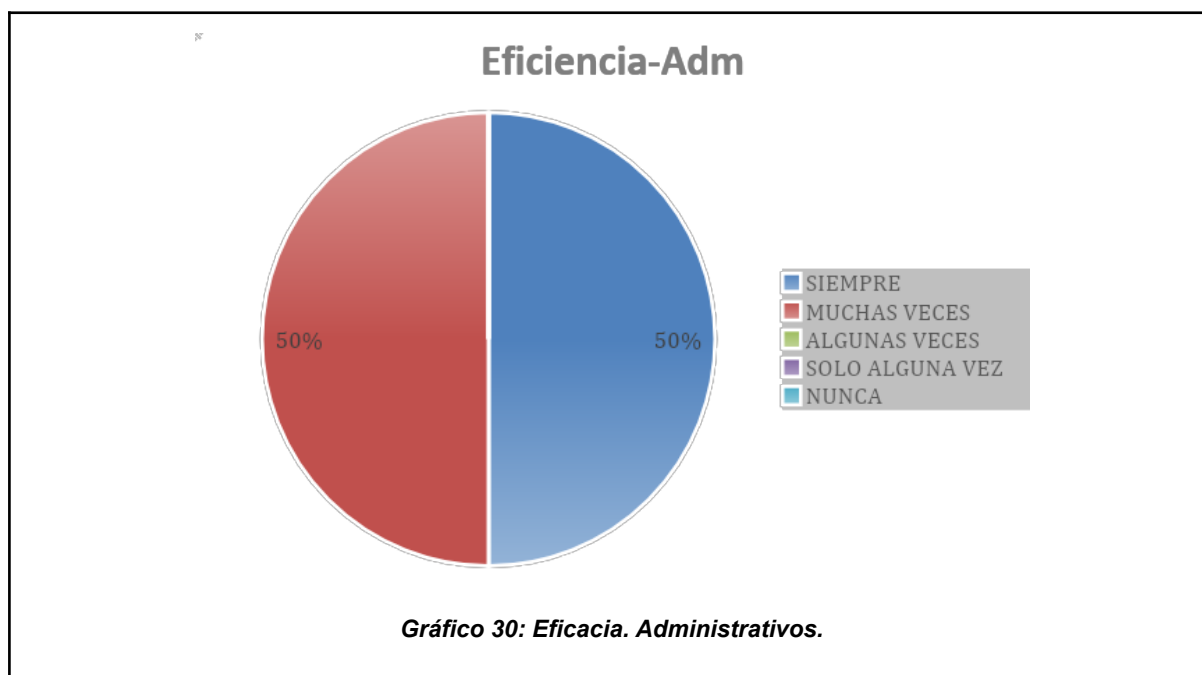


Gráfico 29: Eficacia. Mandos Medios.

ÁREA DE ADMINISTRATIVOS



Operativos: Favorable: 73%	Mando Medio: Favorable: 80%	Administrativos: Favorable: 50%
---	--	--

Otra de las categorías que tiene que ver con la organización del trabajo, los resultados, permiten observar que, como en el caso anterior, los trabajadores de las tres áreas consideran favorables en cuanto a la eficiencia.

FORMACIÓN

ÁREA OPERATIVOS

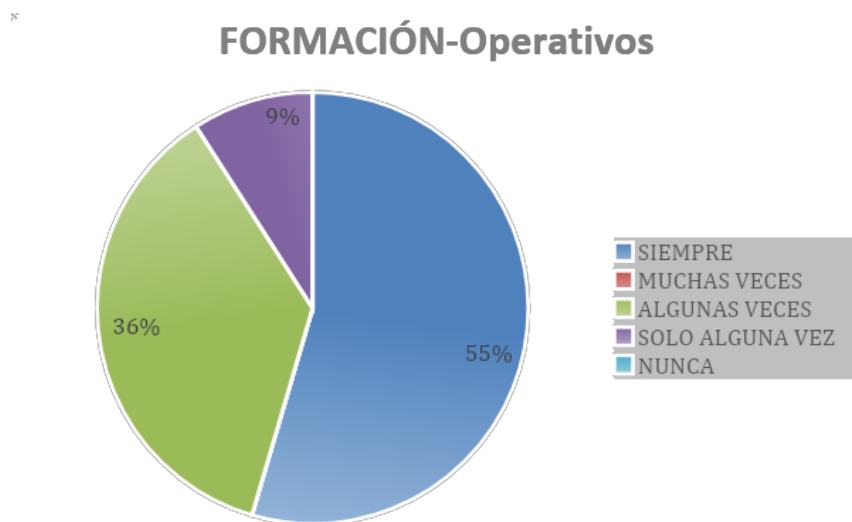


Gráfico 31: Formación. Operativos.

ÁREA DE MANDO MEDIO

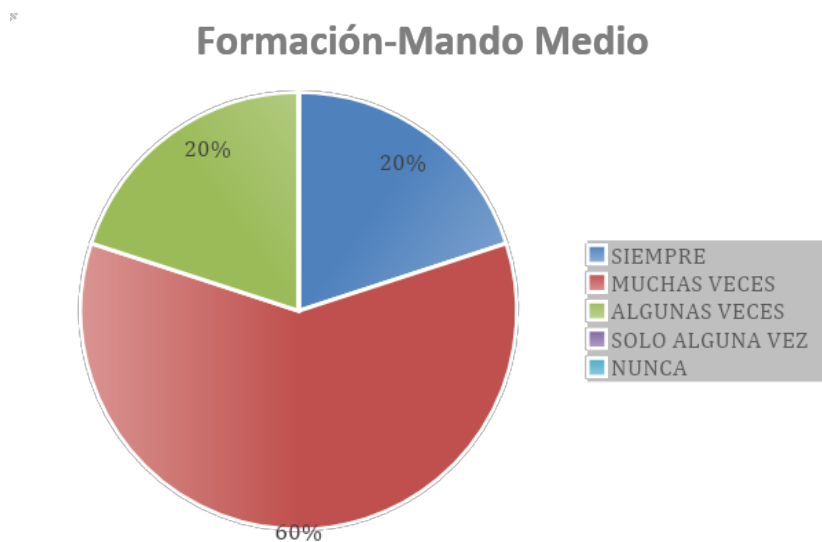
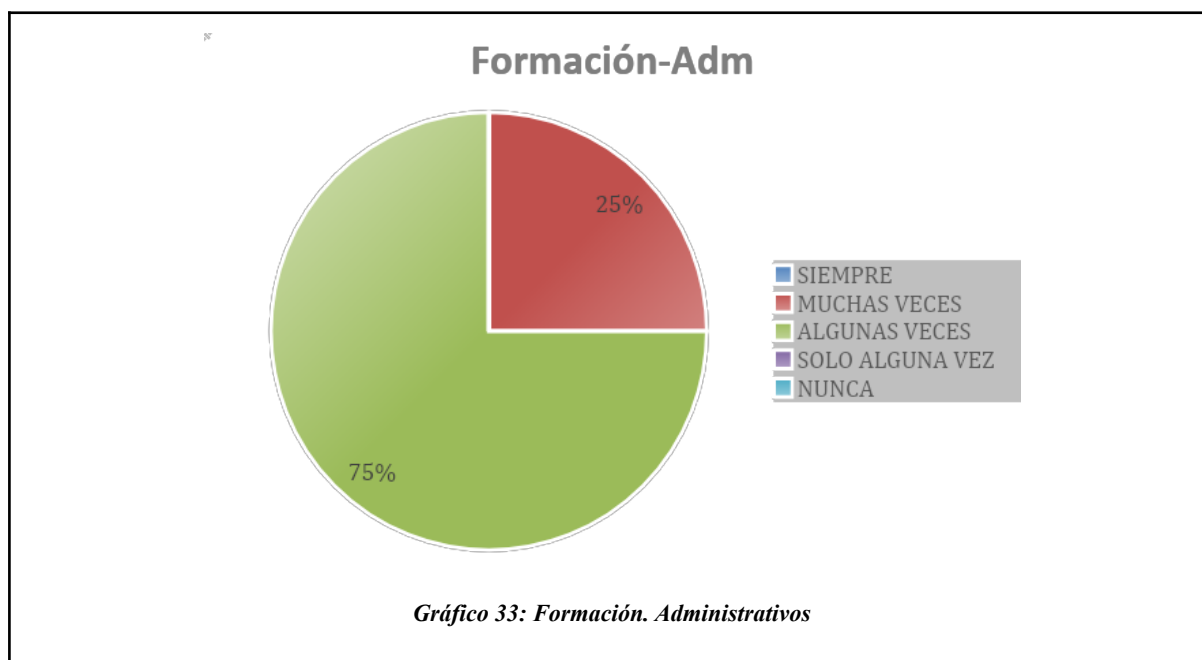


Gráfico 32: Formación. Mandos Medios.

ÁREA DE ADMINISTRATIVOS



Operativos: Favorable: 55%	Mando Medio: Favorable: 60%	Administrativos: Intermedio: 75%
---	--	---

Los resultados, permiten observar que los trabajadores de las áreas Operativas y Mando Medio, se ven favorecidos, no así los trabajadores de las áreas Administrativas, en lo que respecta a la formación.

AMBIGÜEDAD DE ROLES

ÁREA OPERATIVOS

Ambigüedad de Roles-Operativos

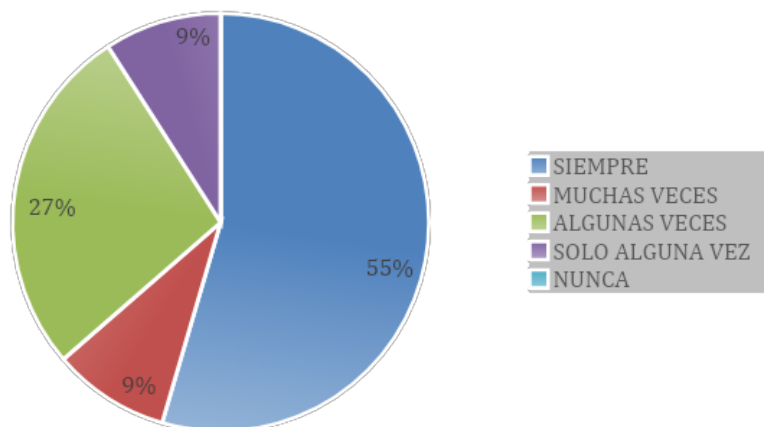


Gráfico 34: Ambigüedad de Roles. Operativos.

ÁREA DE MANDO MEDIO

Ambigüedad de Roles-Mando Medio

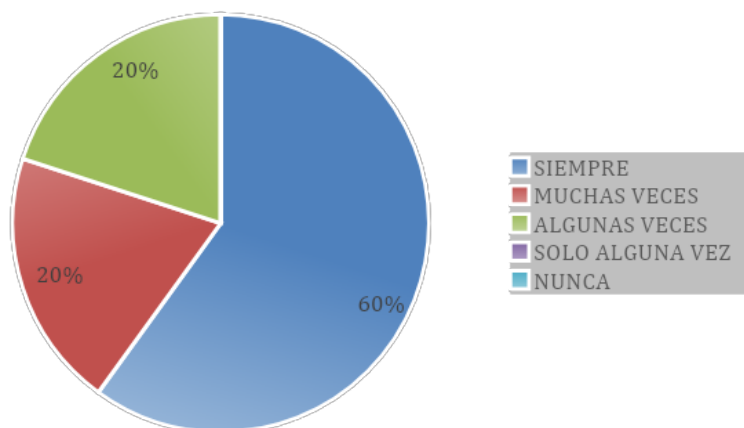
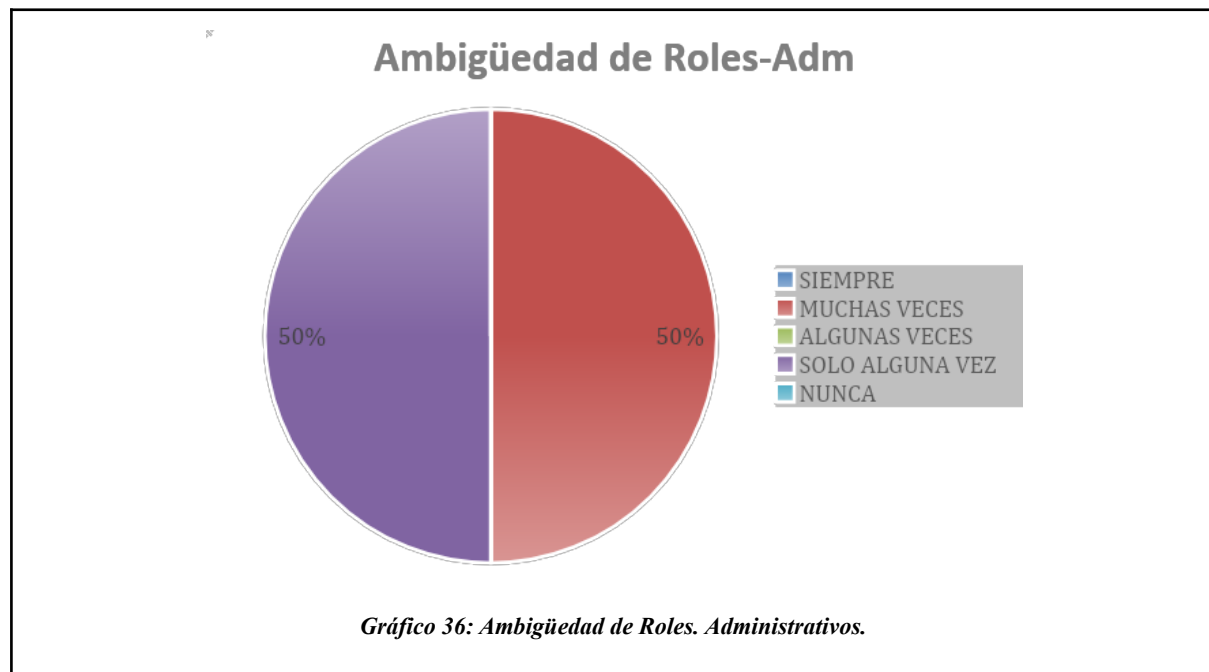


Gráfico 35: Ambigüedad de Roles. Mandos Medios

ÁREA DE ADMINISTRATIVOS



Operativos: Desfavorable: 55%	Mando Medio: Desfavorable: 60%	Administrativos: Intermedio: 50%
--	---	---

Con respecto a los resultados que tienen que ver con la ambigüedad de roles, se puede observar que para los trabajadores de las áreas Operativas y Mando Medio es desfavorable y para los trabajadores de las áreas Administrativas es intermedio.

5.6.1.4. Subcategoría: Inseguridad

INSEGURIDAD CONTRACTUAL

ÁREA OPERATIVOS

Inseguridad Contractual-Operativos

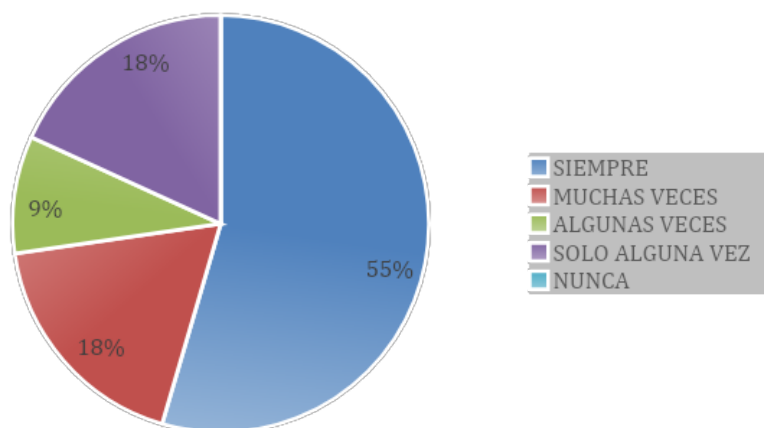


Gráfico 37: Inseguridad Contractual. Operativos.

ÁREA DE MANDO MEDIO

Inseguridad Contractual- Mando Medio

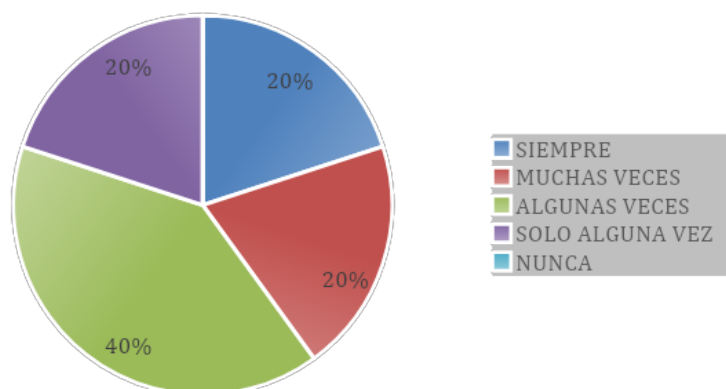
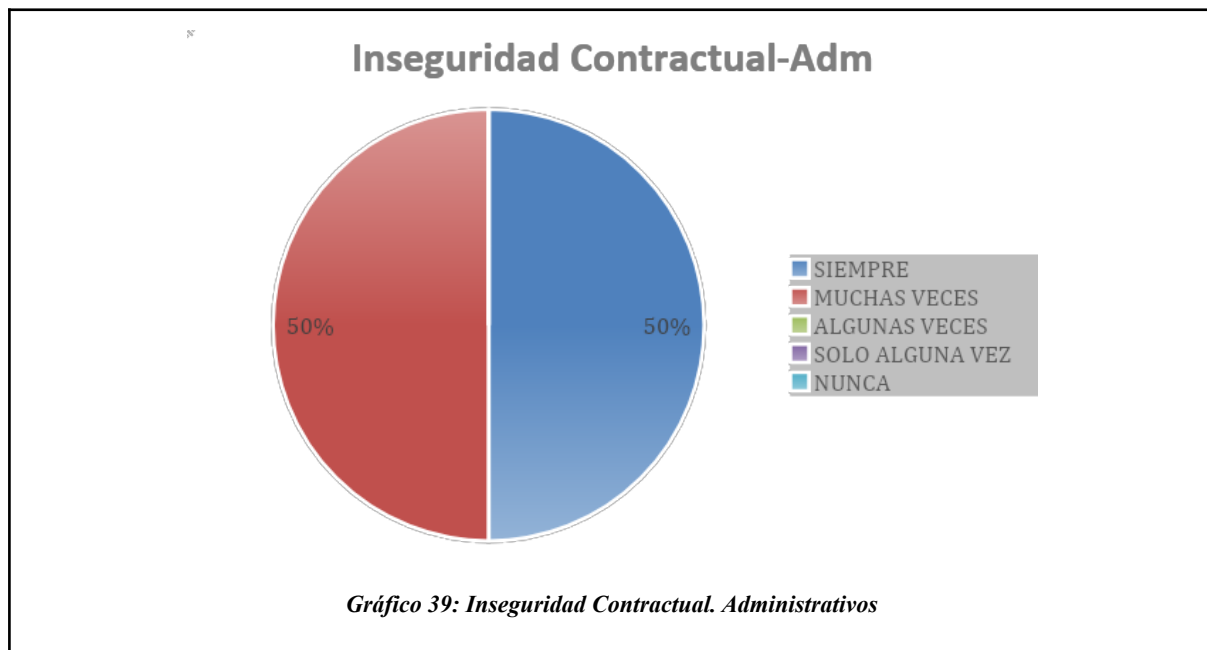


Gráfico 38: Inseguridad Contractual. Mandos Medios.

ÁREA DE ADMINISTRATIVOS



Operativos: Desfavorable: 55%	Mando Medio: Intermedio: 40%	Administrativos: Favorable: 50%
--	---	--

Los resultados, permiten observar que los trabajadores de las áreas Operativas no se ven favorecidos, los de las áreas de Mando Medio resulta intermedio y en cuanto a los trabajadores de las áreas Administrativas les es de manera favorable.

INCERTIDUMBRE DEL FUTURO

ÁREA OPERATIVOS

INCERTIDUMBRE-Operativos

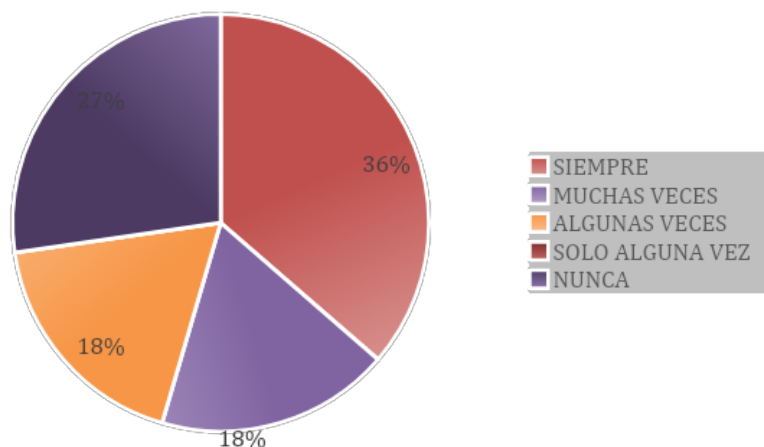


Gráfico 40: Incertidumbre del Futuro. Operativos.

ÁREA DE MANDO MEDIO

Incertidumbre del Futuro-Mando Medio

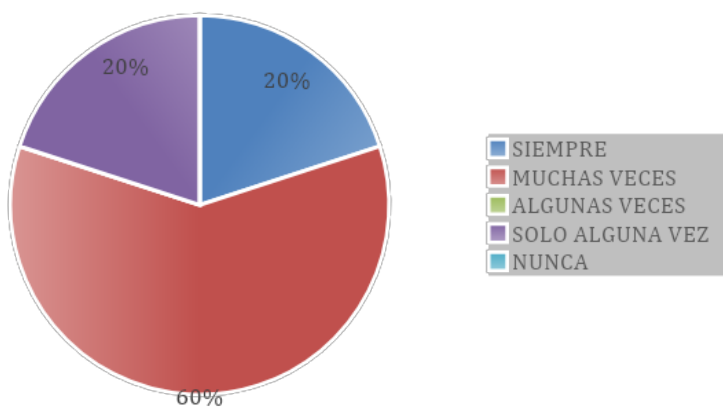
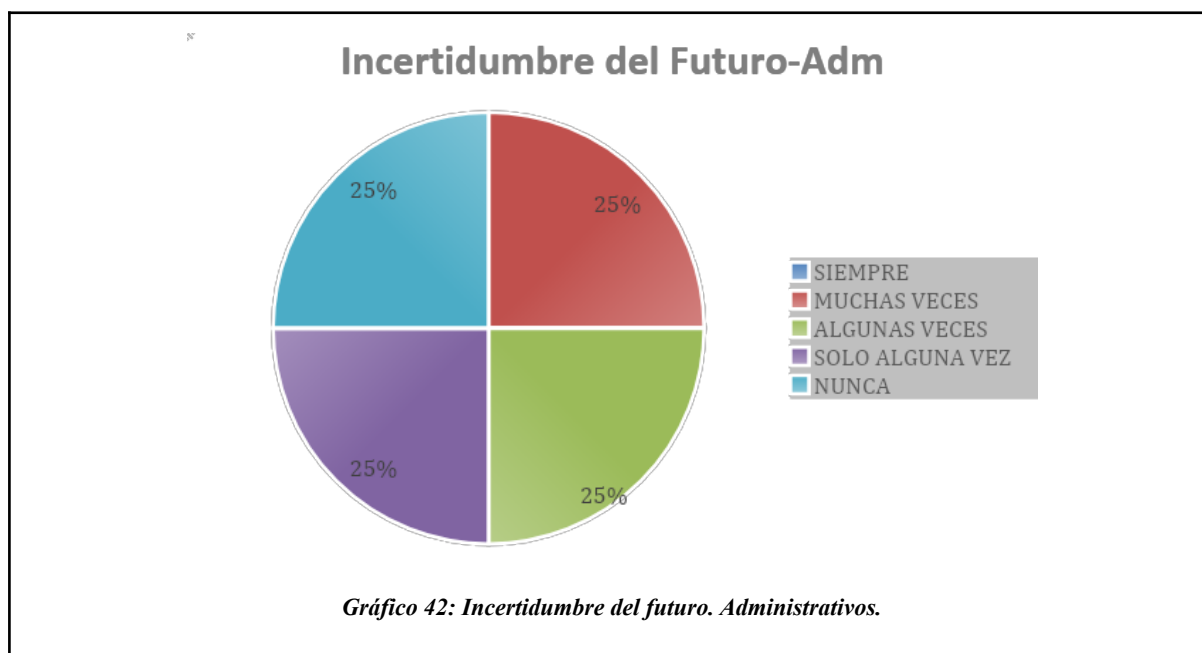


Gráfico 41: Incertidumbre del futuro. Mandos Medios.

ÁREA DE ADMINISTRATIVOS



Operativos: Intermedio: 37%	Mando Medio: Intermedio: 60%	Administrativos: Favorable: 25%
--	---	--

Los trabajadores de las áreas Operativas, con respecto a la incertidumbre sobre el futuro laboral, según los resultados obtenidos, en un mayor porcentaje, siempre tienen esa percepción, los trabajadores de las áreas de Mando Medio, también, pero en menor medida, en cambio los que trabajan en las áreas Administrativa en general no tienen esa percepción.

5.6.1.5. Subcategoría: Trabajo en Equipo

APOYO SOCIAL

ÁREA OPERATIVOS

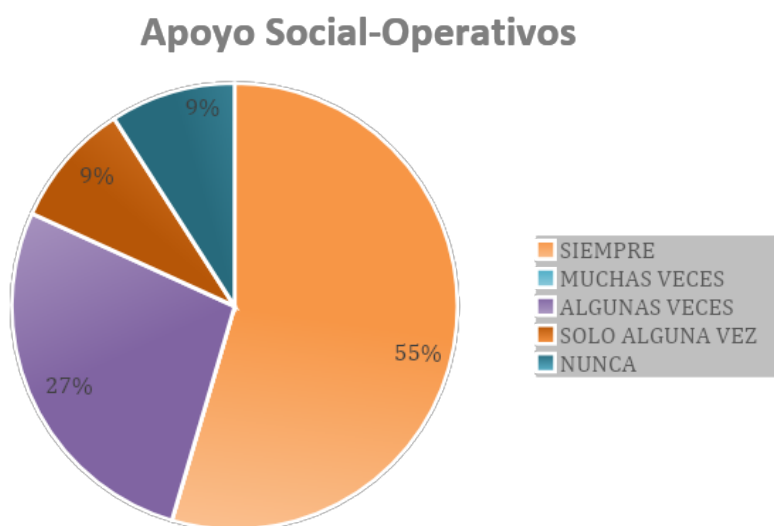


Gráfico 43: Apoyo Social. Operativos.

ÁREA DE MANDO MEDIO

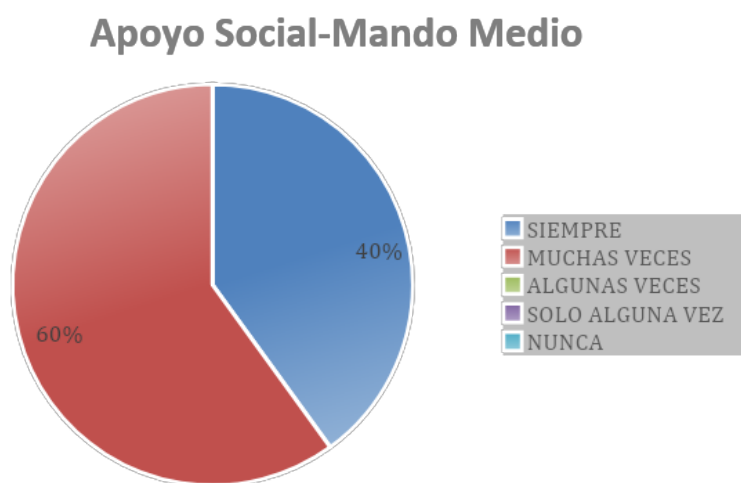
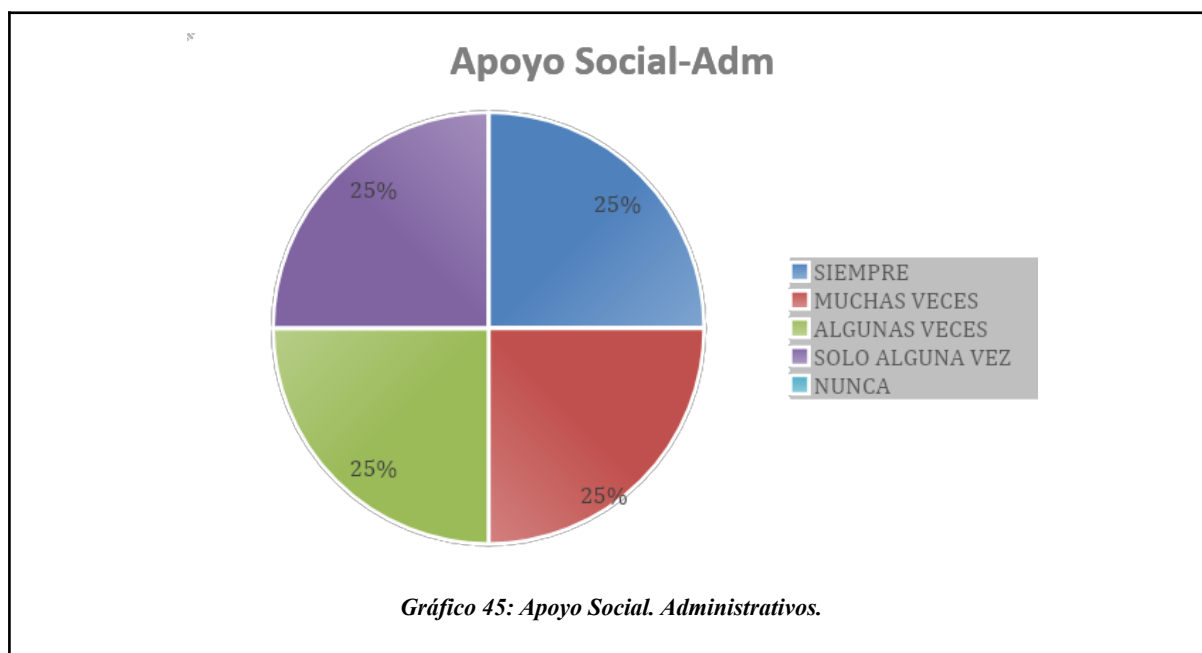


Gráfico 44: Apoyo Social. Mandos Medios.

ÁREA DE ADMINISTRATIVOS



Operativos: Favorable: 55%	Mando Medio: Favorable: 40%	Administrativos: Favorable: 25%
---------------------------------------	--	--

Los resultados, permiten observar que los trabajadores de las áreas Operativas y Mando Medio, cuentan con apoyo social de manera favorable, los trabajadores de las áreas Administrativas también, pero en menor medida.

AISLAMIENTO FÍSICO O SOCIAL

ÁREA OPERATIVOS

Aislamiento Físico o Social-Operativo

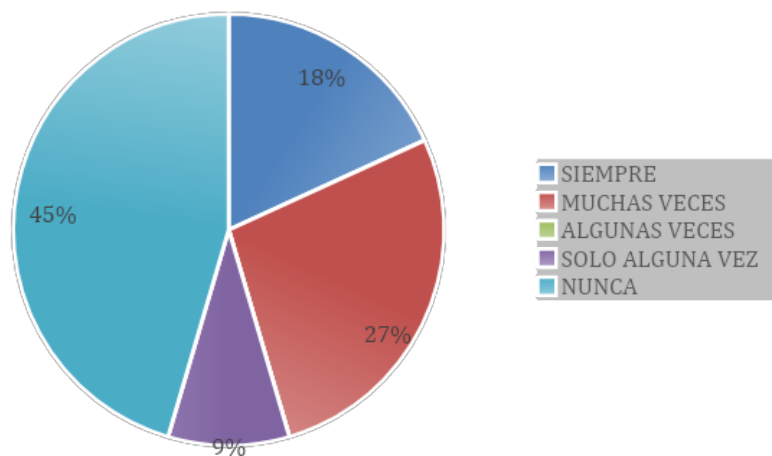


Gráfico 46: Aislamiento Físico o Social. Operativos.

ÁREA DE MANDO MEDIO

Aislamiento Físico o Social-Mando Medio

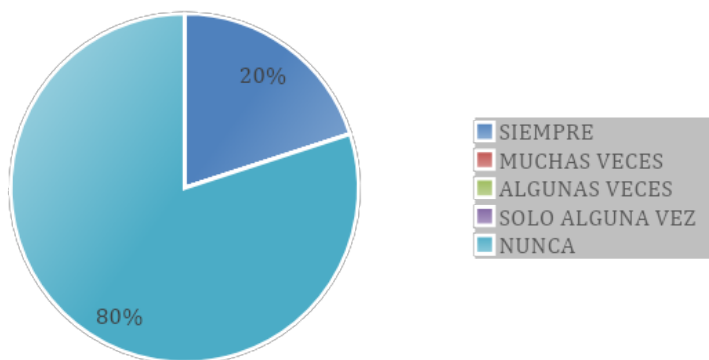
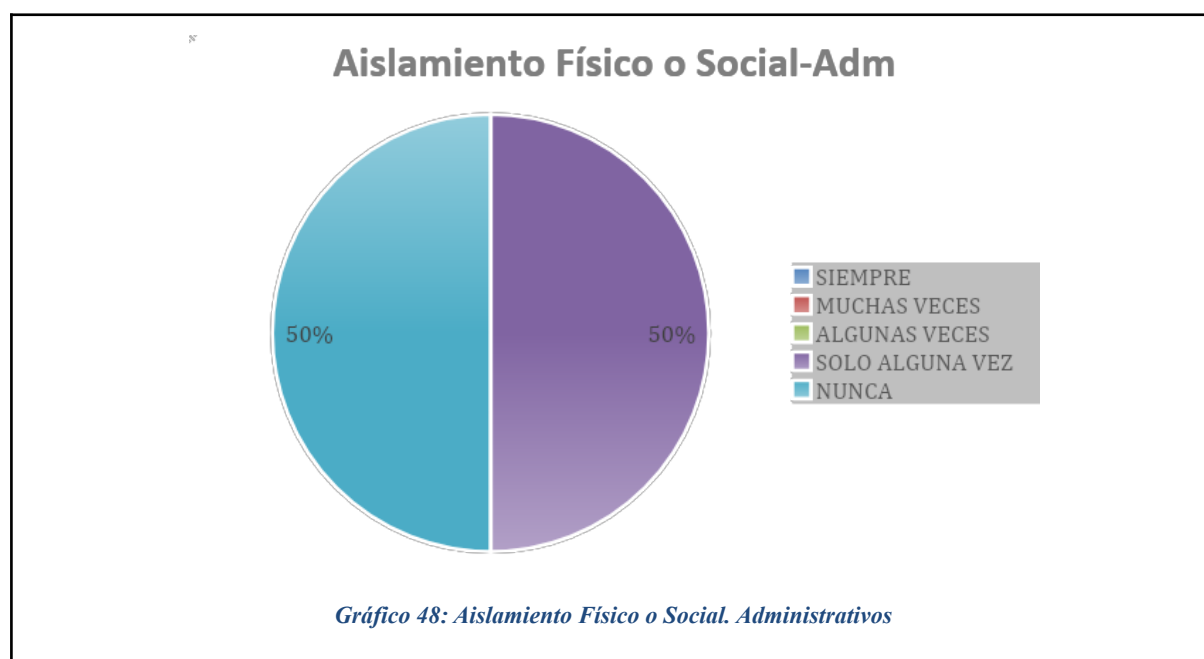


Gráfico 47: Aislamiento Físico o Social. Mandos Medios.

ÁREA DE ADMINISTRATIVOS



Operativos: Favorable: 46%	Mando Medio: Favorable: 80%	Administrativos: Favorable: 50%
---	--	--

Con respecto al aislamiento físico o social, los resultados, permiten observar que los trabajadores de las áreas Operativas, Mando Medio y Administrativas se ven favorecidos.

COMPROMISO DEL TRABAJADOR

ÁREA OPERATIVOS

Compromiso del Trabajador- Operativo

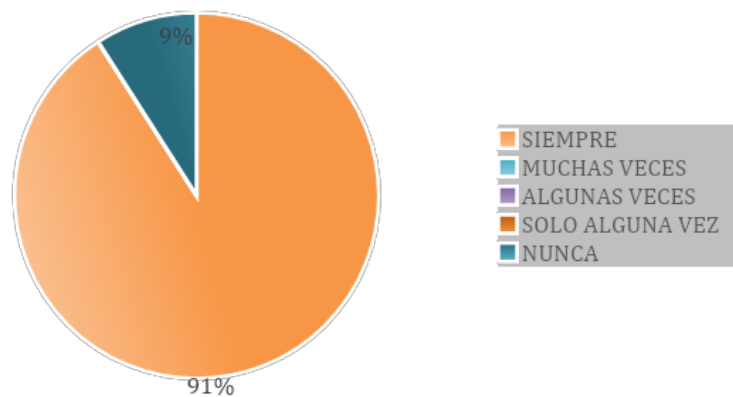


Gráfico 49: Compromiso del trabajador. Operativos.

ÁREA DE MANDO MEDIO

Compromiso del Trabajador- Mando Medio

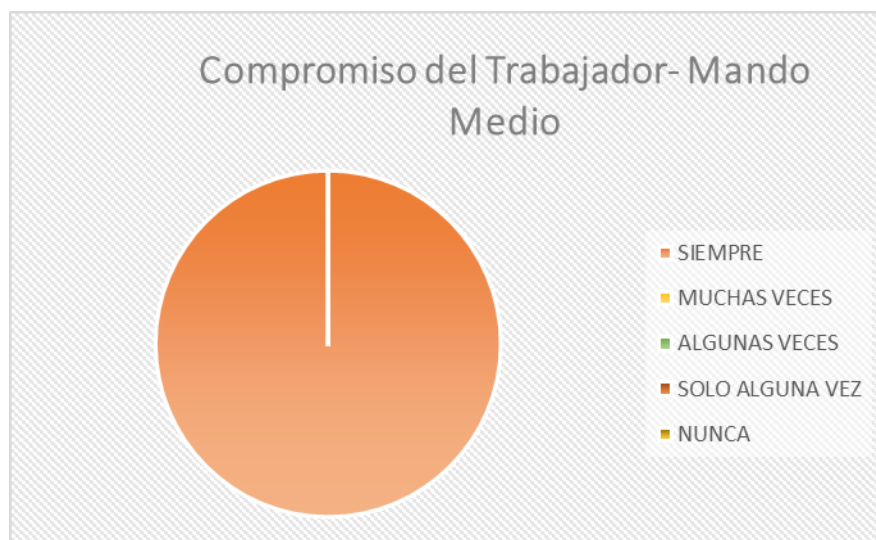


Gráfico 50: Compromiso del Trabajador. Mandos Medios.

ÁREA DE ADMINISTRATIVOS

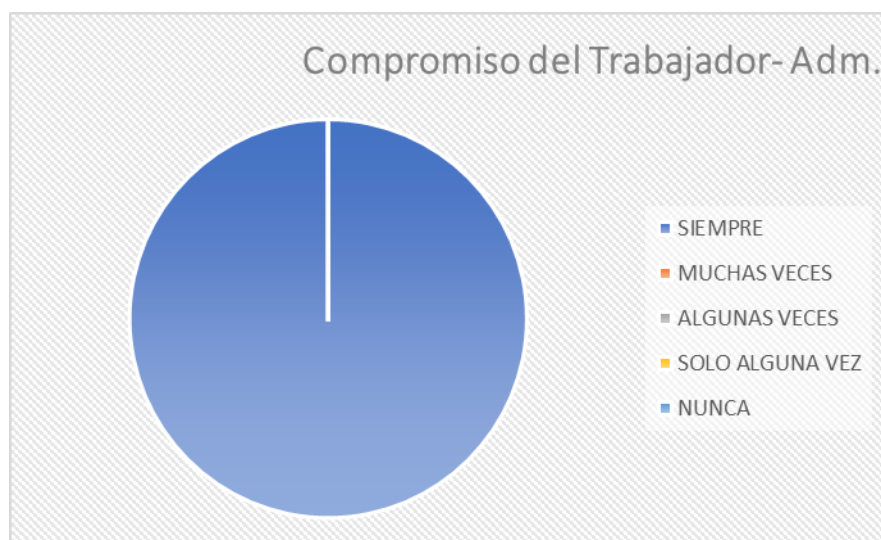


Gráfico 51: Compromiso del Trabajador. Administrativos.

Operativos: Favorable: 91%	Mando Medio: Favorable: 100%	Administrativos: Favorable: 100%
---	---	---

En la categoría que tiene que ver con el compromiso del trabajador, los resultados, permiten observar que los trabajadores de las tres áreas se ven favorecidos.

5.6.1.6. Subcategoría: Comunicación Interna

COMUNICACIÓN CON SUPERIORES

ÁREA OPERATIVOS



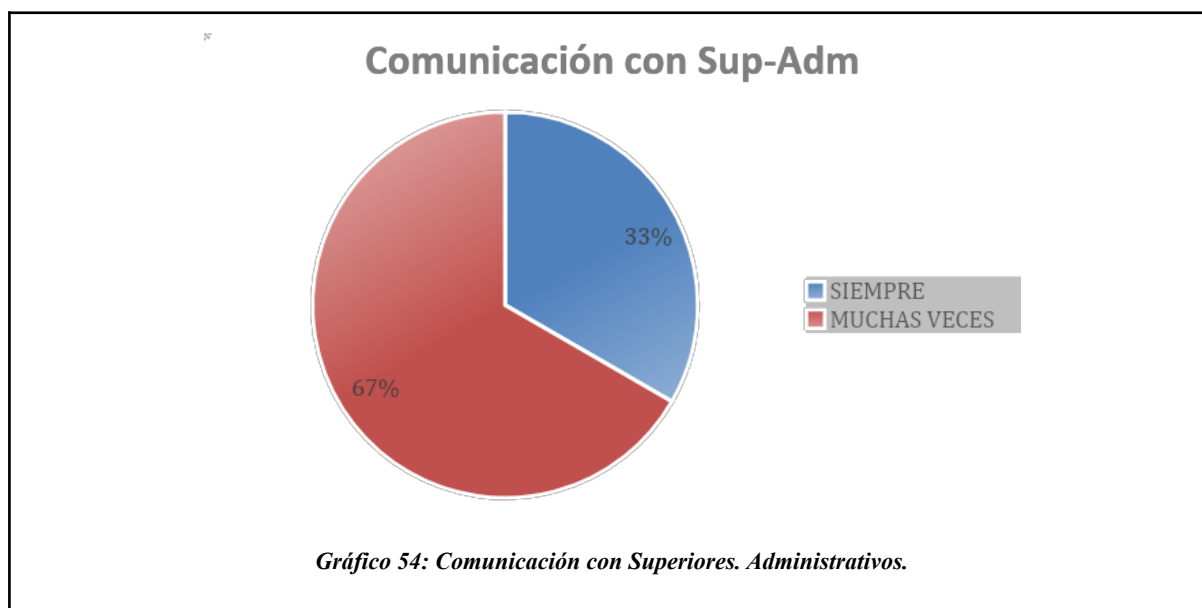
Gráfico 52: Comunicación con Superiores. Operativos.

ÁREA DE MANDO MEDIO



Gráfico 53: Comunicación con Superiores. Mandos Medios

ÁREA DE ADMINISTRATIVOS



Operativos: Favorable: 64%	Mando Medio: Favorable: 100%	Administrativos: Favorable: 67%
---	---	--

Los indicadores con respecto a la comunicación con los superiores se encuentran en un rango favorable para los trabajadores de tres áreas.

COMUNICACIÓN CON COMPAÑEROS

ÁREA OPERATIVOS



Gráfico 55: Comunicación con Compañeros. Operativos.

ÁREA DE MANDO MEDIO

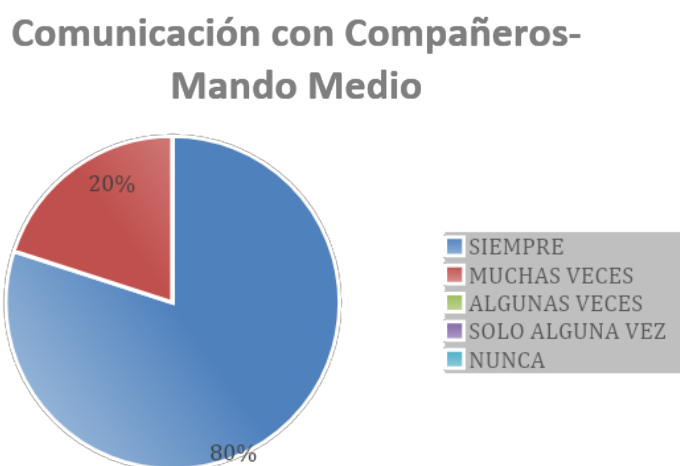
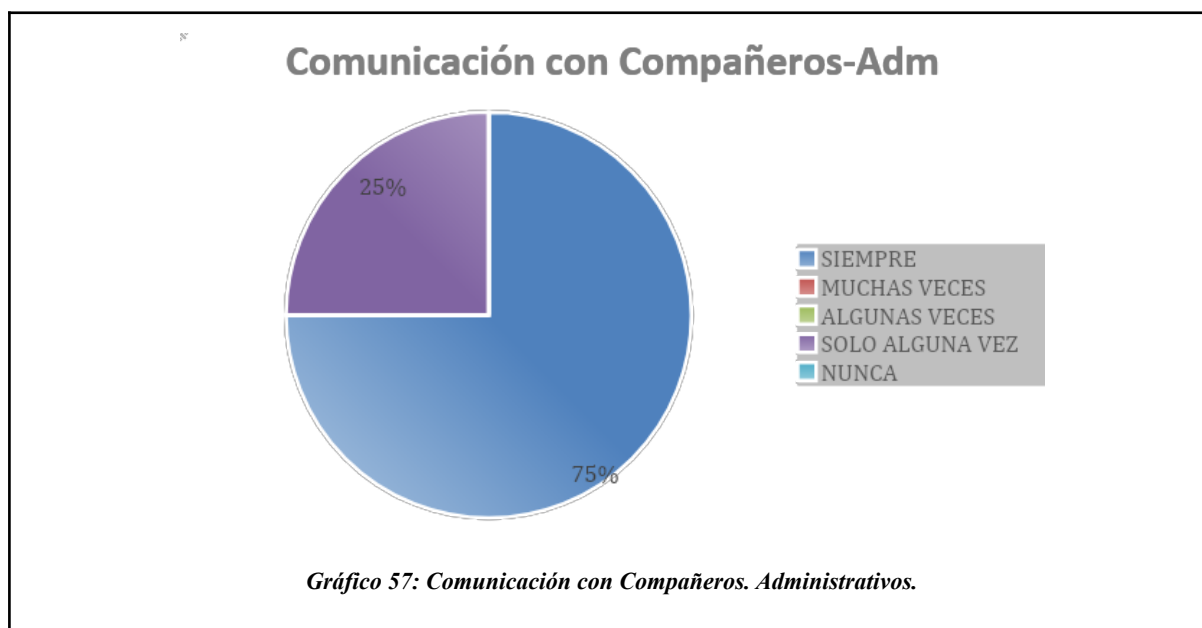


Gráfico 56: Comunicación con Compañeros. Mandos Medios

ÁREA DE ADMINISTRATIVOS



Operativos: Favorable: 100%	Mando Medio: Favorable: 80%	Administrativos: Favorable: 75%
--	--	--

La comunicación con los compañeros, en los trabajadores de las tres áreas, los indicadores resultan de manera favorable.

5.1.6.7. Subcategoría: Exigencias Psicológicas

RITMO DE TRABAJO

ÁREA OPERATIVOS

RITMO DE TRABAJO- Operativo

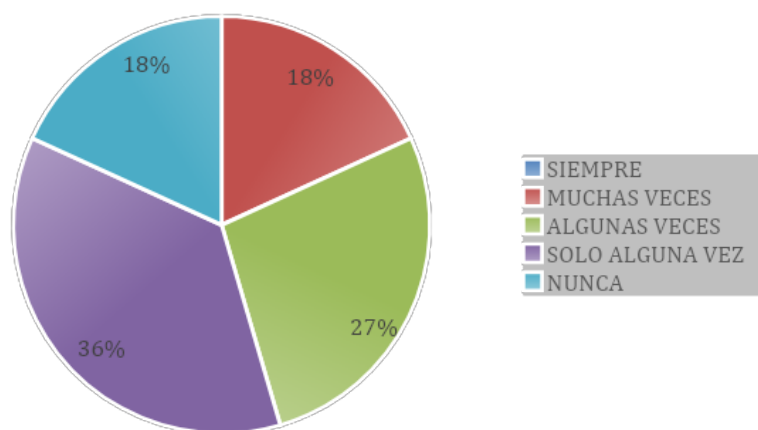


Gráfico 58: Ritmo de Trabajo. Operativos.

ÁREA DE MANDO MEDIO

Ritmo de Trabajo-Mando Medio

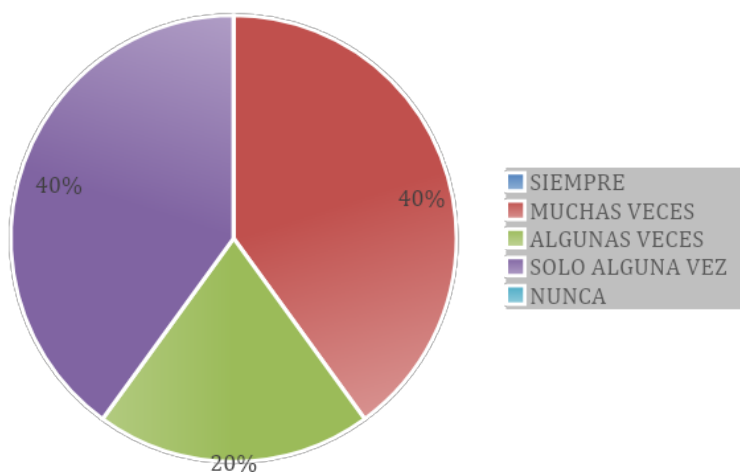


Gráfico 59: Ritmo de Trabajo. Mandos Medios

ÁREA DE ADMINISTRATIVOS

Ritmo de Trabajo- Adm

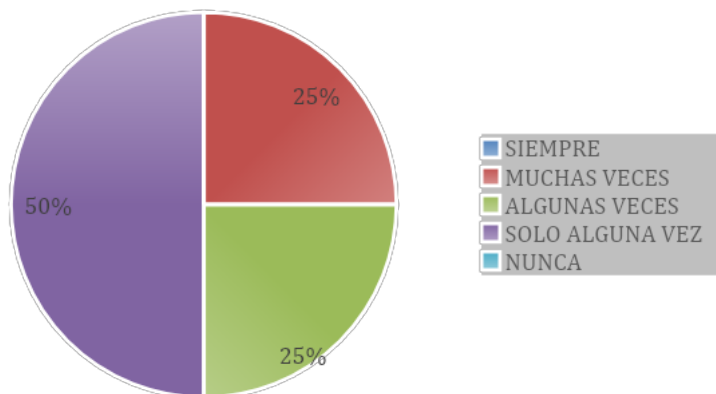


Gráfico 60: Ritmo de Trabajo. Administrativo.

Operativos:
Intermedio: 27%

Mando Medio:
Intermedio: 40%

Administrativos:
Intermedio: 50%

Los resultados con respecto al ritmo de trabajo, un 37% los trabajadores del área Operativas indicó que solo alguna vez han recibido este tipo de exigencias, un 40% de los trabajadores han indicado que solo alguna vez y otro 40% que muchas veces, finalmente de los trabajadores de las áreas Administrativas un 50% indicó que solo alguna vez recibió algún tipo de exigencia con respecto al ritmo de trabajo.

DISTRIBUCIÓN DEL TRABAJO

ÁREA OPERATIVOS

Distrib. de Trabajo- Operativos

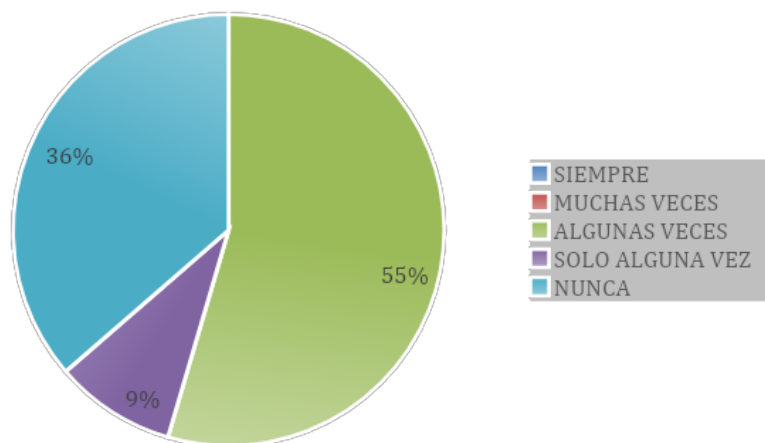


Gráfico 61: Distribución del Trabajo. Operativos.

ÁREA DE MANDO MEDIO

Distrib. de Trabajo-Mando Medio

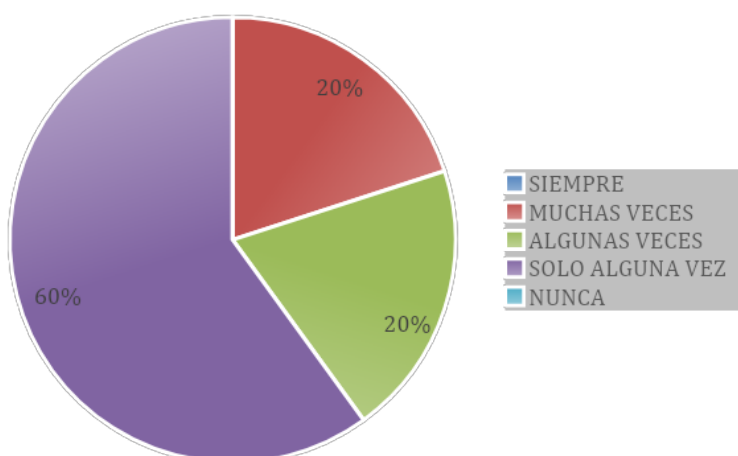
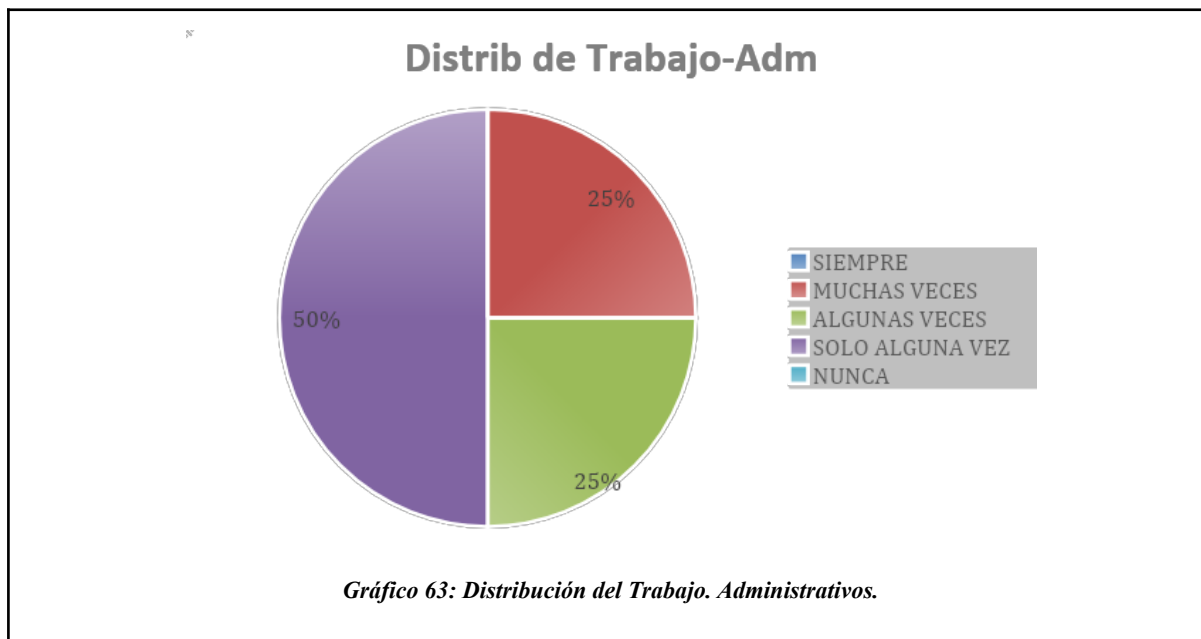


Gráfico 62: Distribución del Trabajo. Mandos Medios.

ÁREA DE ADMINISTRATIVOS



Operativos: Intermedio: 55%	Mando Medio: Intermedio: 60%	Administrativos: Intermedio: 50%
--	---	---

En el caso de la categoría Distribución del Trabajo, los resultados, permiten observar que los trabajadores de las áreas Operativas, un 55% algunas veces, los trabajadores de las áreas de Mando Medio, el 60% solo alguna vez, también, de los trabajadores de las áreas Administrativas, un 50% indico que solo alguna vez.

DESGASTE EMOCIONAL

ÁREA OPERATIVOS

Desgaste Emocional-Operativos

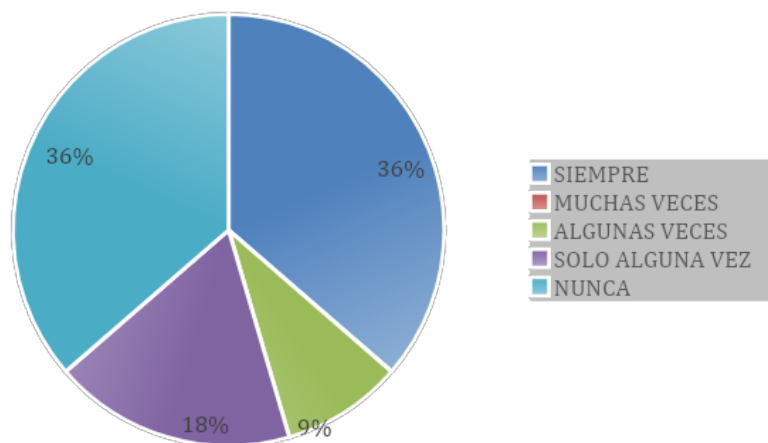


Gráfico 64: Desgaste Emocional. Operativos.

ÁREA DE MANDO MEDIO

Desgaste Emocional-Mando Medio

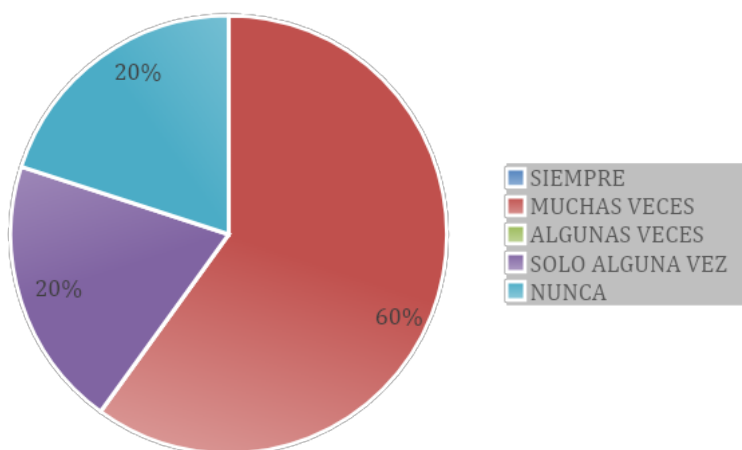
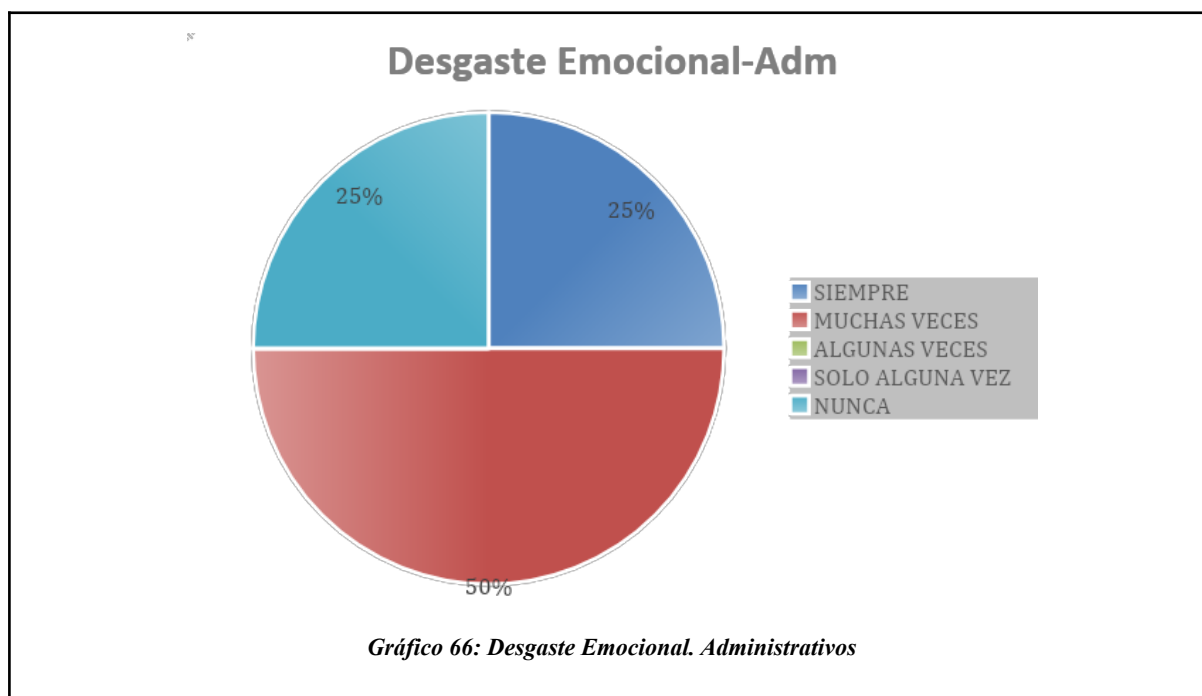


Gráfico 65: Desgaste Emocional. Mandos Medios.

ÁREA DE ADMINISTRATIVOS



Operativos: Intermedio: 37%	Mando Medio: Intermedio: 60%	Administrativos: Intermedio: 50%
--	---	---

De los resultados obtenidos en el caso de Desgaste Emocional, se puede observar que de los trabajadores de las áreas Operativas, un 37% que siempre padece este tipo de exigencias, de los trabajadores de las áreas de Mando Medio, un 60% indico que muchas veces, igualmente, los trabajadores de las áreas Administrativas, un 50% indico que muchas veces.

EXIGENCIA COGNITIVA

ÁREA OPERATIVOS

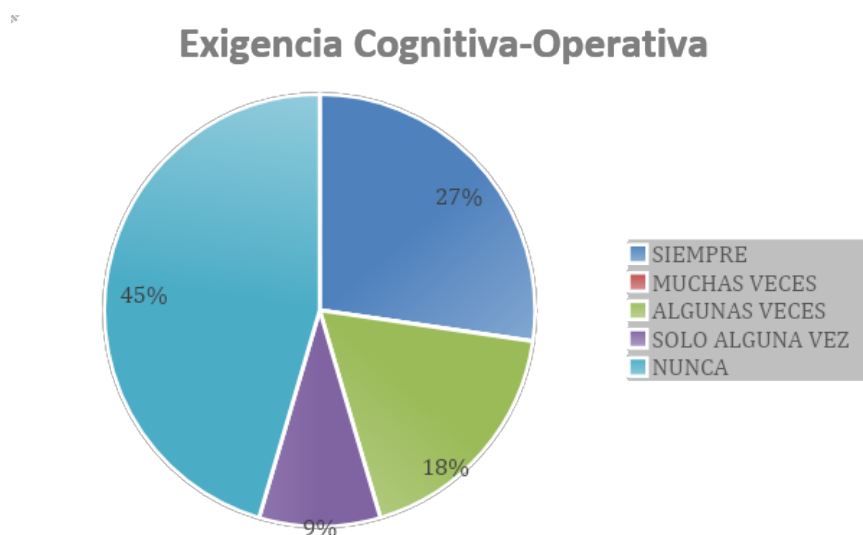


Gráfico 67: Exigencia Cognitiva. Operativos.

ÁREA DE MANDO MEDIO

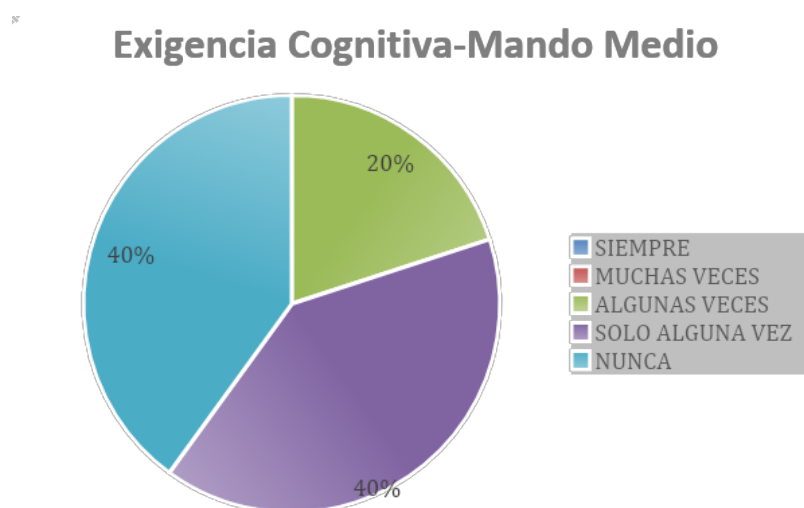
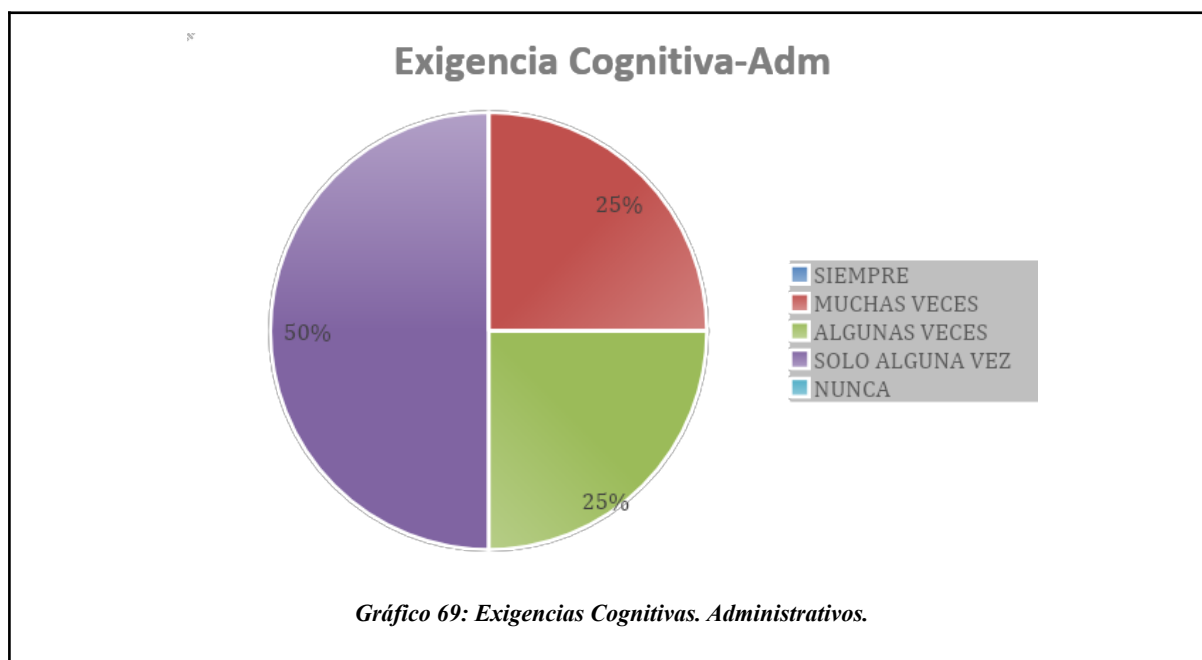


Gráfico 68: Exigencias Cognitivas. Mandos Medios.

ÁREA DE ADMINISTRATIVOS



Operativos: Favorable: 46%	Mando Medio: Favorable: 40%	Administrativos: Intermedio: 50%
---	--	---

Los resultados, permiten observar que los trabajadores de las áreas Operativas, en lo respecta las exigencias cognitivas, un 46% indico que nunca, en el caso de los trabajadores de las áreas de Mando Medio, un 40% indico que solo alguna vez y otro 40 % que nunca, finalmente, de los trabajadores de las áreas Administrativa un 50% indico que solo alguna vez ha recibido este tipo de exigencias.

5.1.6.8. Compromiso y Presentismo

AUTONOMÍA

ÁREA OPERATIVOS

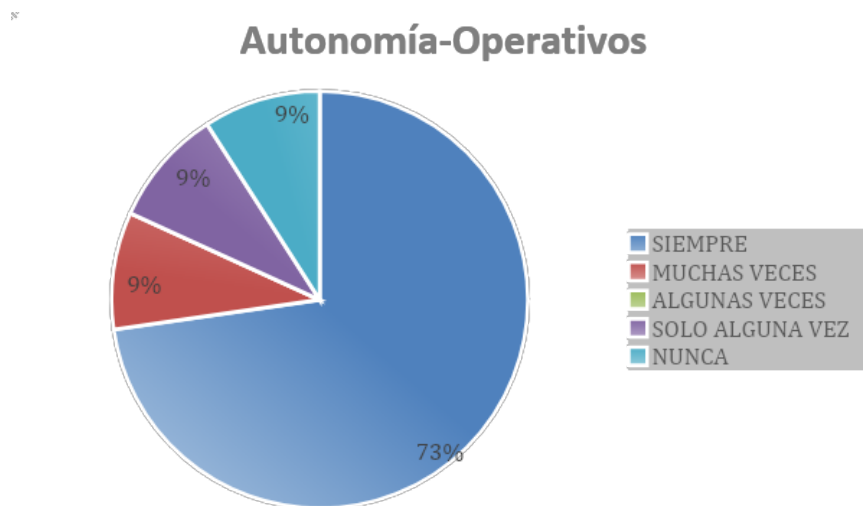


Gráfico 70: Autonomía. Operativos.

ÁREA DE MANDO MEDIO

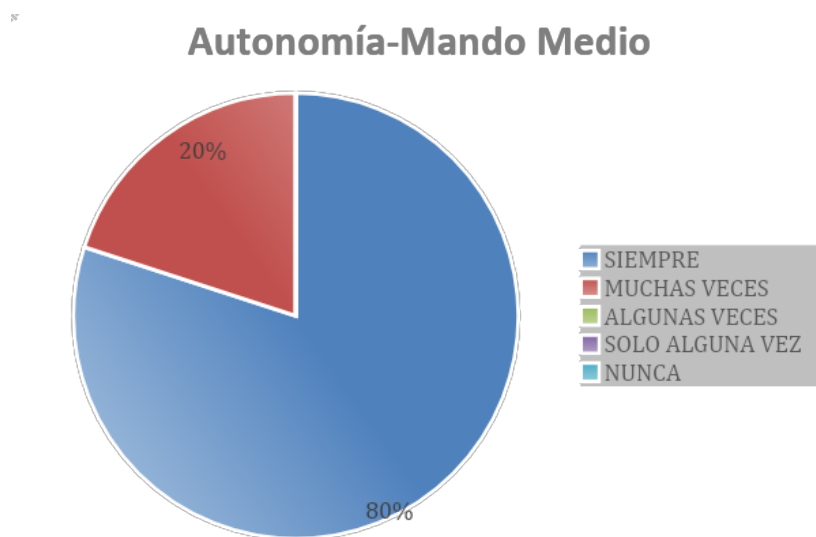
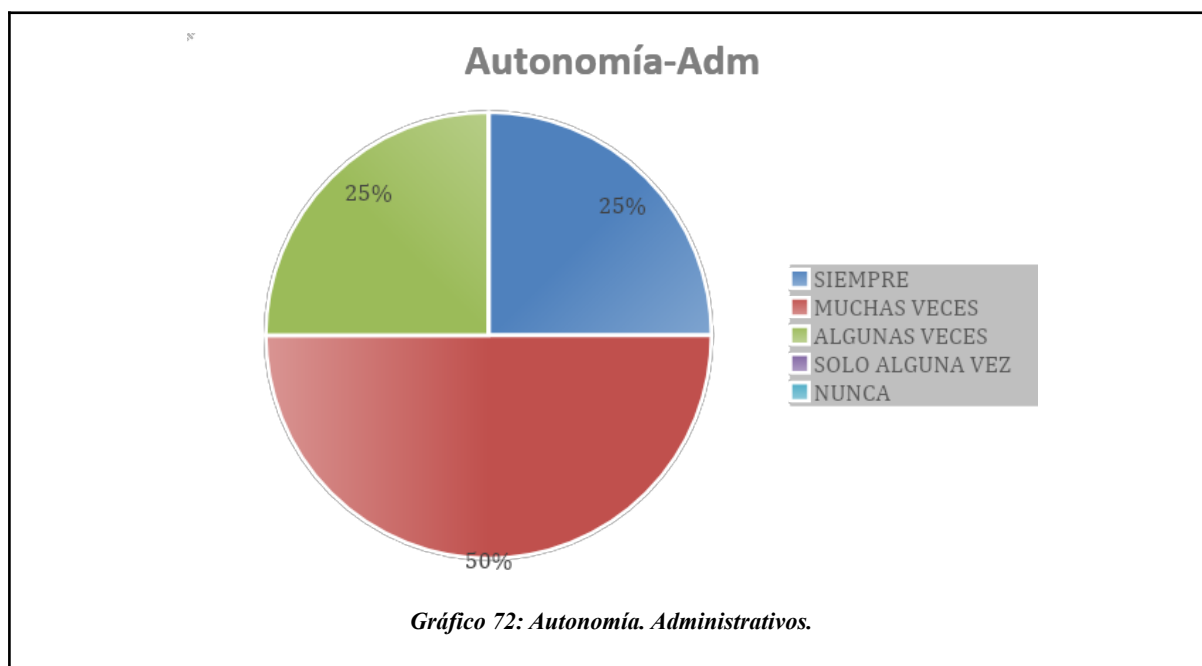


Gráfico 71: Autonomía. Mandos Medios.

ÁREA DE ADMINISTRATIVOS



Operativos: Favorable: 73%	Mando Medio: Favorable: 80%	Administrativos: Favorable: 50%
---	--	--

Los resultados obtenidos en cuanto a la autonomía, en el caso de los trabajadores de las áreas operativas, un 73% indico que siempre, en el caso de los trabajadores de las áreas de Mando Medio, un 80%, también indico que siempre. Finalmente, los trabajadores de las áreas Administrativas, indicaron en un 50% que muchas veces.

ABSENTISMO

ÁREA OPERATIVOS

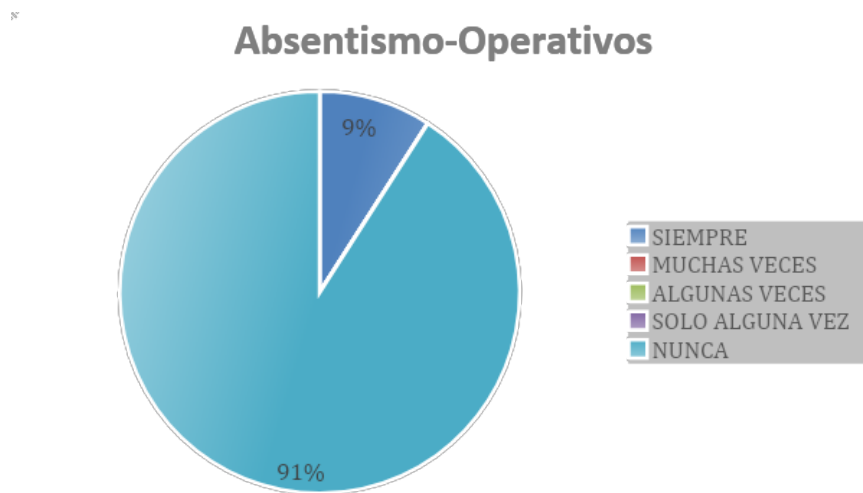


Gráfico 73: Absentismo. Operativos.

ÁREA DE MANDO MEDIO

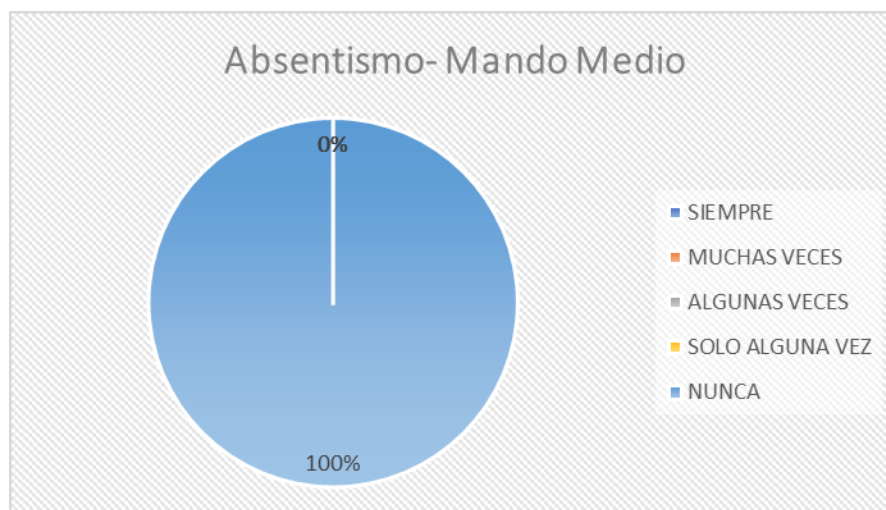


Gráfico 74: Absentismo. Mandos Medios.

ÁREA DE ADMINISTRATIVOS

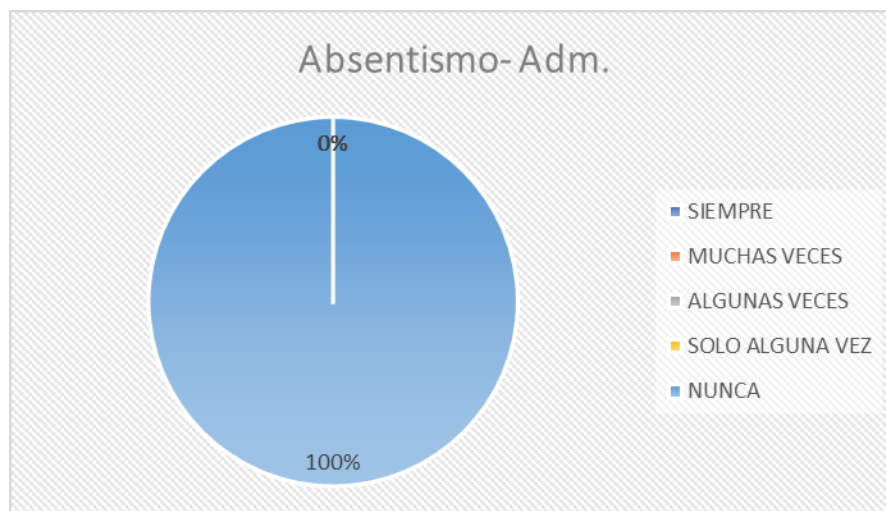


Gráfico 75: Absentismo. Administrativos.

Operativos: Favorable: 91%	Mando Medio: Favorable: 100%	Administrativos: Favorable: 100%
---	---	---

En la categoría de absentismo, los resultados, permiten observar que los trabajadores de las áreas Operativas, en un 91% indicaron que nunca, y en el caso de las áreas de Mando Medio y Administrativa en un 100% que nunca.

PUNTUALIDAD

ÁREA OPERATIVOS

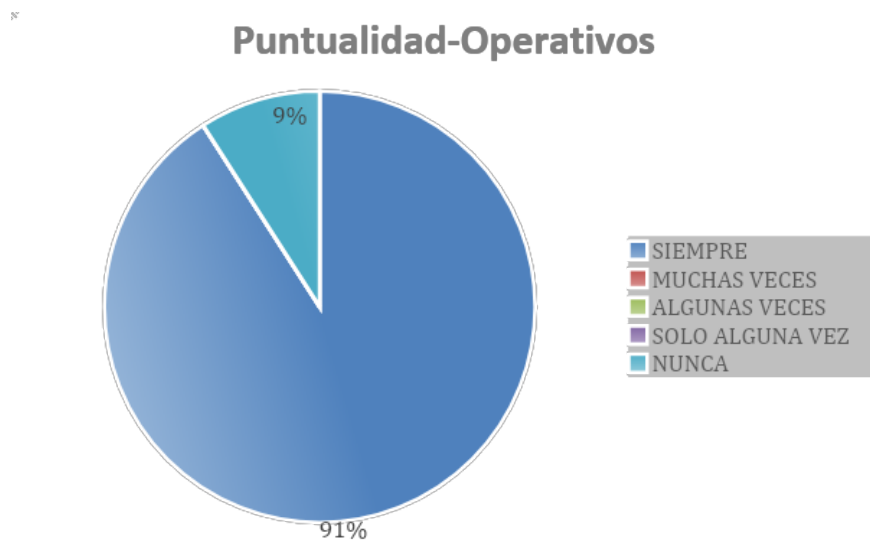


Gráfico 76: Puntualidad. Operativos

ÁREA DE MANDO MEDIO

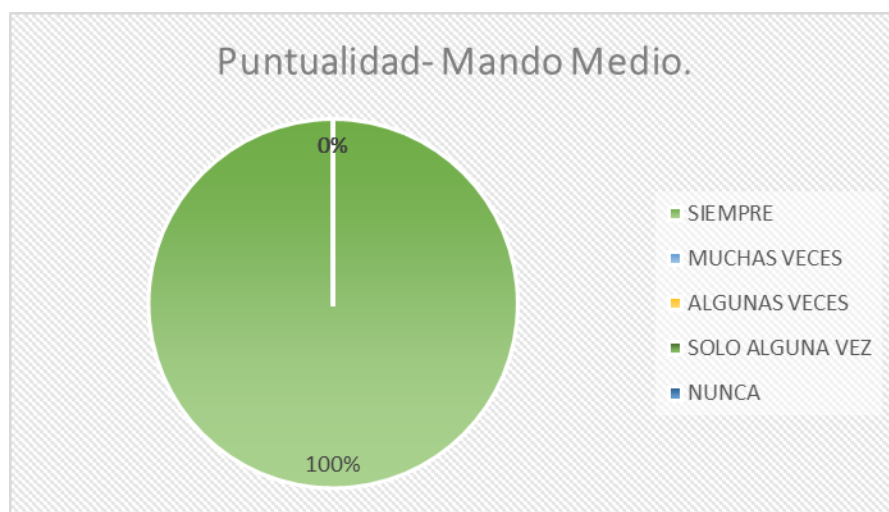


Gráfico 77: Puntualidad. Mandos Medios.

ÁREA DE ADMINISTRATIVOS

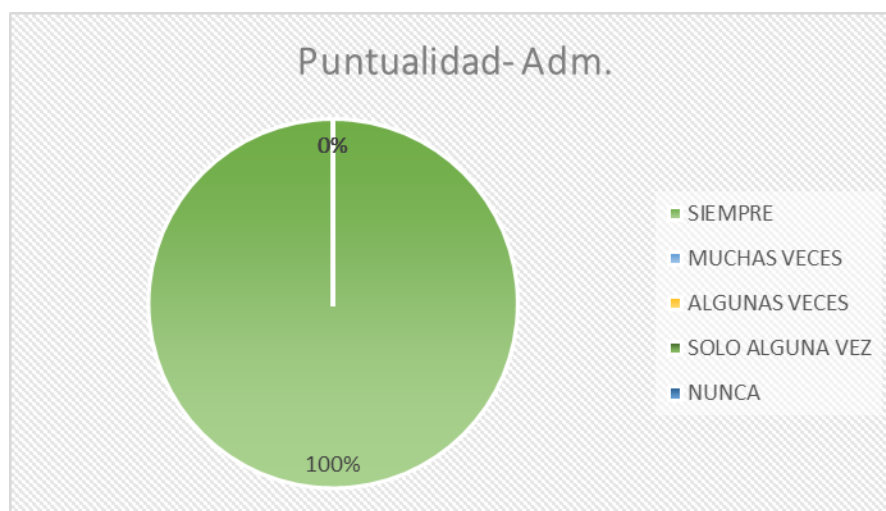


Gráfico 78: Puntualidad. Administrativos.

Operativos: Favorable: 91%	Mando Medio: Favorable: 100%	Administrativos: Favorable: 100%
---	---	---

En la categoría Presentismo, los resultados obtenidos nos permite observar que, de los trabajadores de las áreas Operativa, un 91% indican que siempre y en las áreas de Mando Medio y Administrativas, un 100% indicó igualmente, que siempre.

PRODUCTIVIDAD

ÁREA OPERATIVOS



Gráfico 79: Productividad. Operativos

ÁREA DE MANDO MEDIO

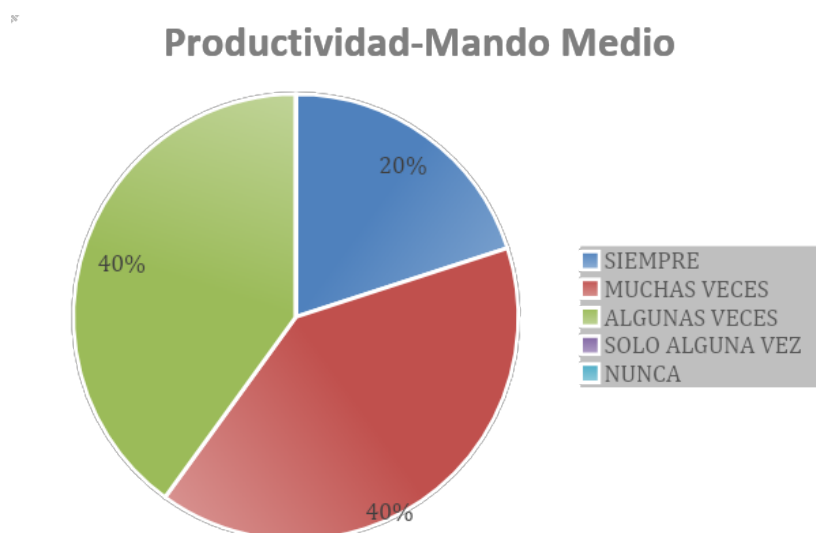
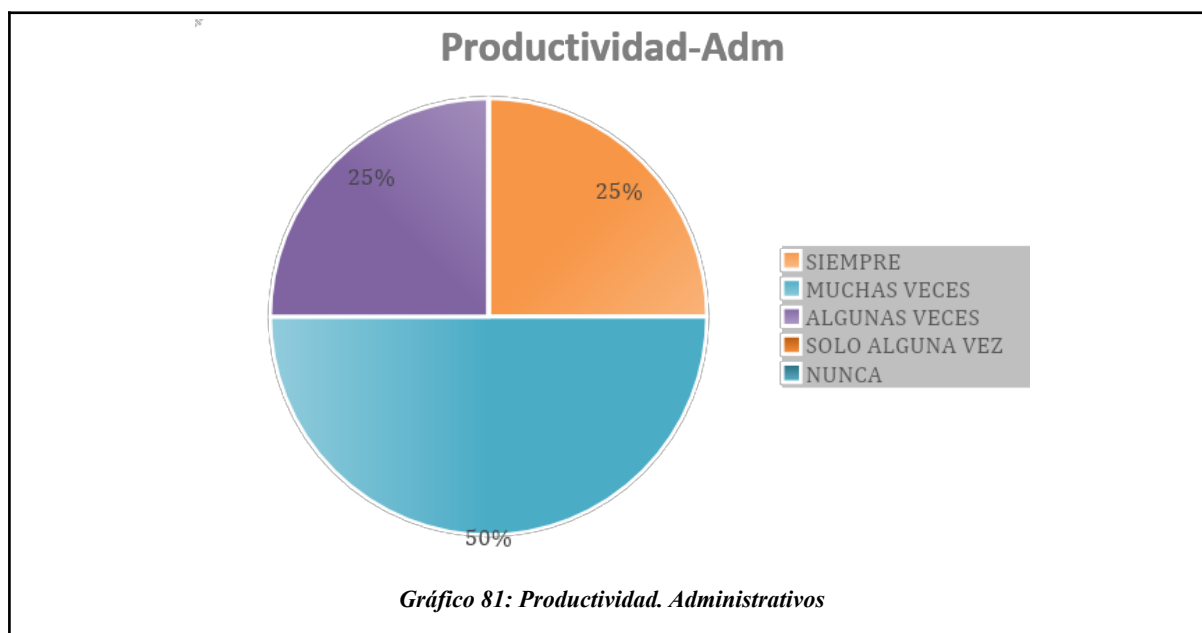


Gráfico 80: Productividad. Mandos Medios

ÁREA DE ADMINISTRATIVOS



Operativos: Favorable: 73%	Mando Medio: Favorable: 40%	Administrativos: Favorable: 50%
---	--	--

Los resultados obtenidos con respecto a la productividad, se observan que los trabajadores de las áreas Operativas, 73% indicaron que siempre, en el caso de las áreas de Mando Medio un 40% indicaron que algunas veces y otro 40% que solo alguna vez. Finalmente, de los trabajadores de las áreas Administrativas, un 50% indicaron que muchas veces.

5.1.6.9. Subcategoría: Factores Externos al Trabajo

DEMANDA FAMILIAR

ÁREA OPERATIVOS

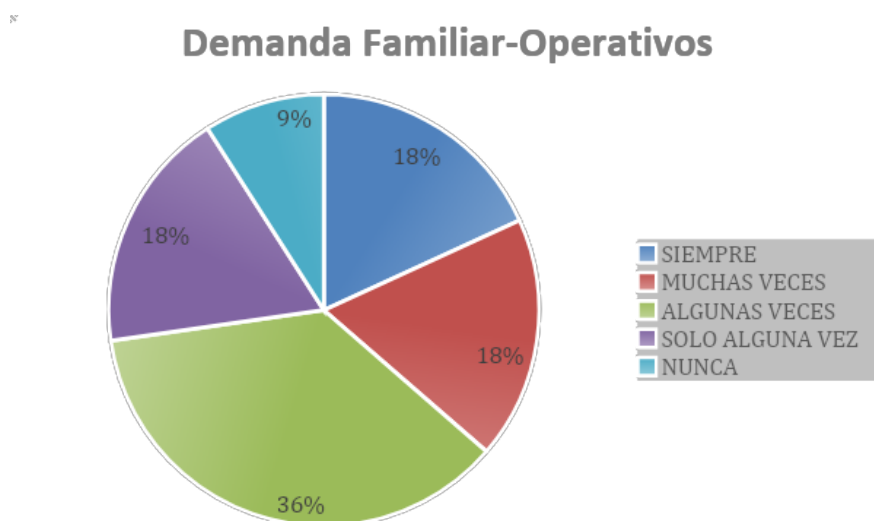


Gráfico 82: Demanda Familiar. Operativos

ÁREA DE MANDO MEDIO

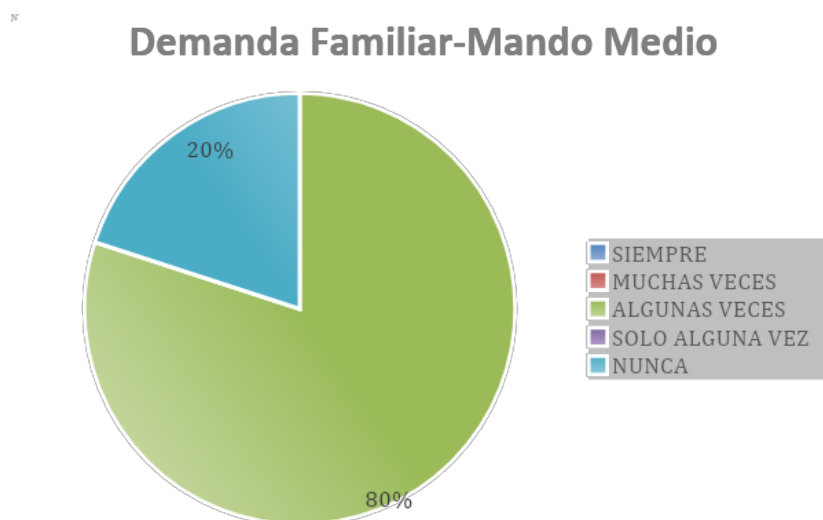
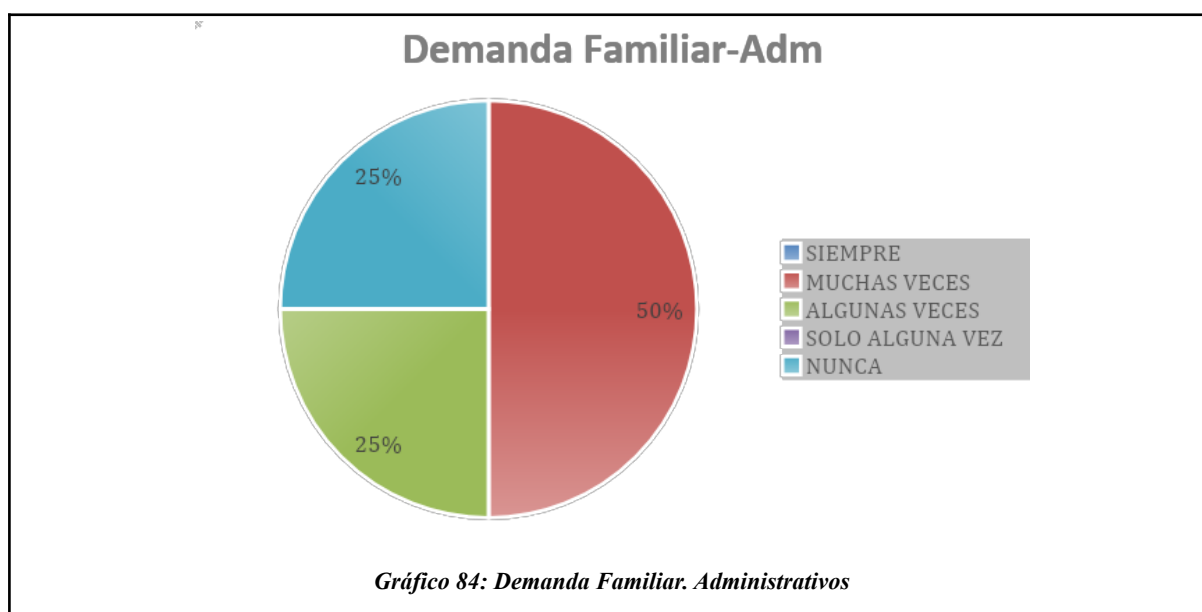


Gráfico 83: Demanda Familiar. Mandos Medios

ÁREA DE ADMINISTRATIVOS



Operativos: Intermedio: 37%	Mando Medio: Intermedio: 80%	Administrativos: Favorable: 50%
--	---	--

En cuanto a los indicadores que tienen que ver con los factores externos al trabajo, la demanda familiar en los trabajadores de las áreas Operativas nos marca que un 37% algunas veces, en los trabajadores de las áreas de Mandos Medios, un 80% señala, también que algunas veces. Finalmente, en las áreas Administrativas un 50% señala que muchas veces.

5.1.6.10. Subcategoría: Edad

ÁREA OPERATIVOS

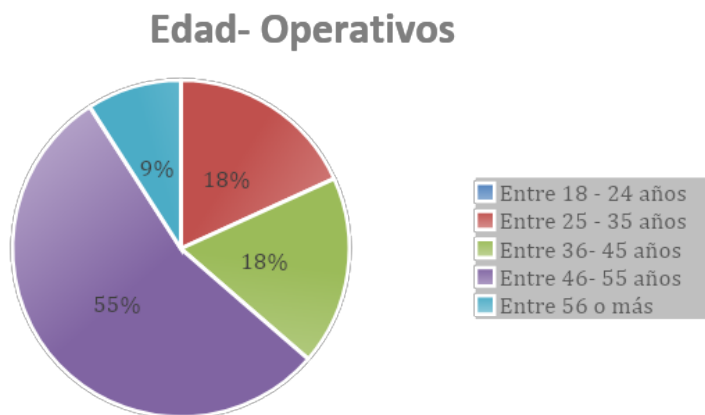


Gráfico 85: Edad. Operativos.

ÁREA DE MANDO MEDIO

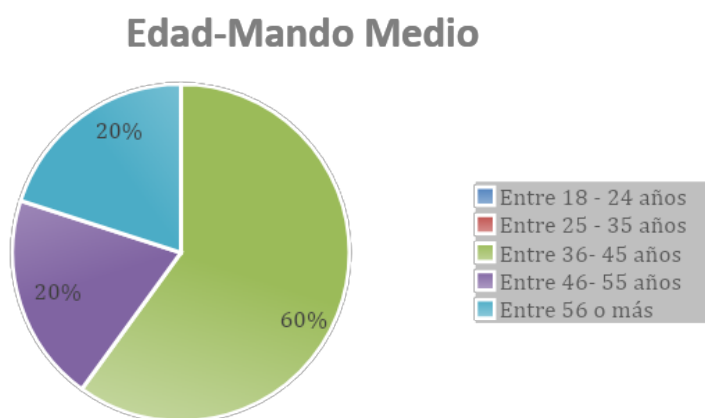
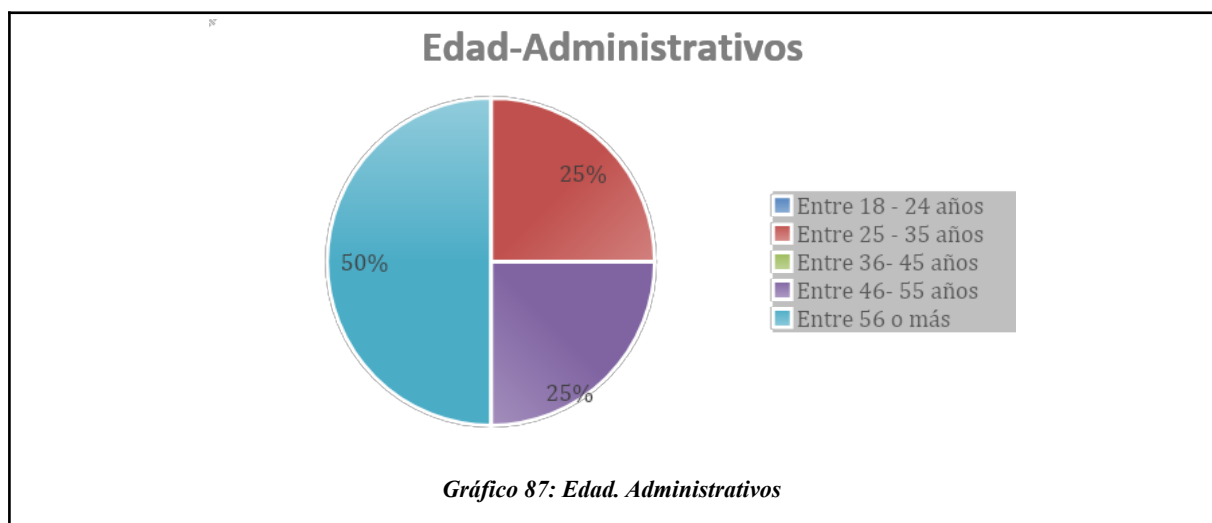


Gráfico 86: Edad. Mandos Medios

ÁREA DE ADMINISTRATIVOS



En cuanto a los indicadores de Edad, entre los trabajadores de las áreas Operativas, un 55% pertenece al rango de edad que va entre 46 y 55 años. Entre los trabajadores de las áreas Mandos Medios, la edad que prevalece es la que está en el rango de entre 36 y 45 años. Finalmente, en las áreas Administrativas, el mayor número de trabajadores, un 50%, se encuentra en el rango de edad de entre 56 años o más.

5.1.6.11. Subcategoría: Sexo

Tabla 17: Sexo

ÁREA OPERATIVOS	
Masculino	100%
ÁREA DE MANDO MEDIO	
Masculino	100%
ÁREA DE ADMINISTRATIVOS	
Masculino	100%

- El 100% de los trabajadores encuestados, entre las áreas Operativas, Mandos Medios y Administrativos son de sexo masculino respectivamente.

5.6.1.12. Subcategoría: Antigüedad

ÁREA OPERATIVOS

ANTIGÜEDAD-Operativos

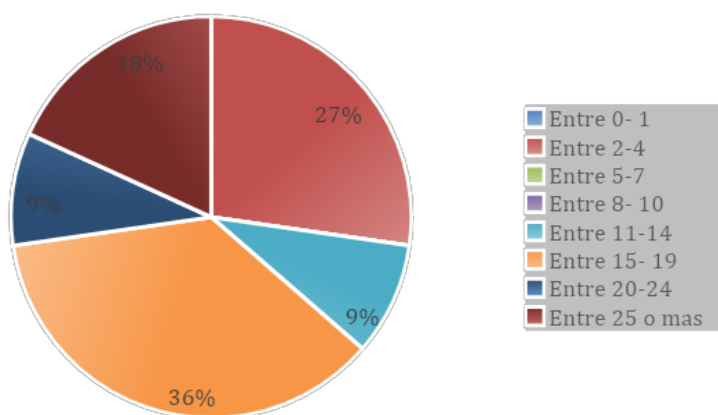


Gráfico 88: Antigüedad. Operativos.

ÁREA DE MANDO MEDIO

Antigüedad-Mando Medio

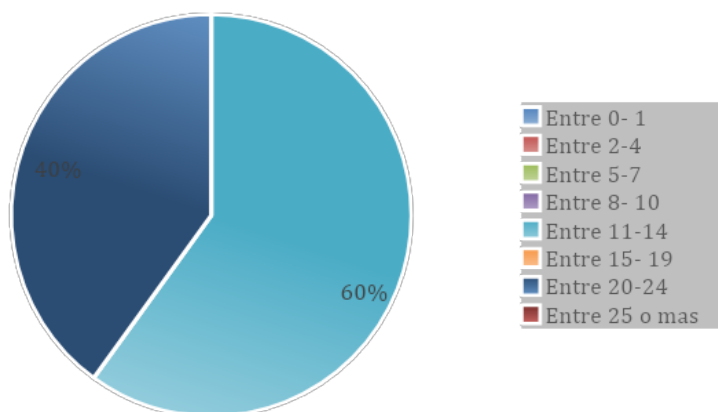


Gráfico 89: Antigüedad. Mandos Medios

ÁREA DE ADMINISTRATIVOS

Antigüedad-Adm

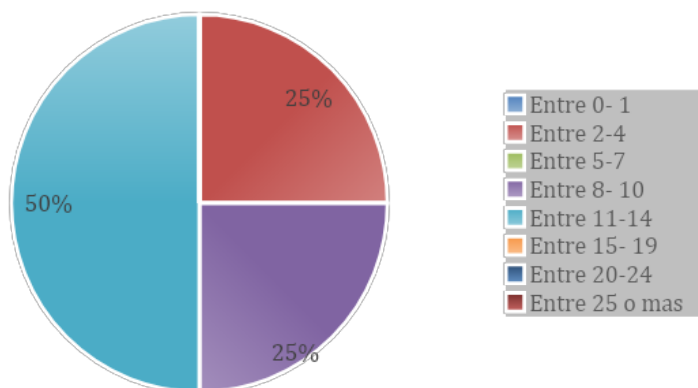


Gráfico 90: Antigüedad. Administrativos

Con respecto a la antigüedad de los trabajadores, en las áreas Operativas un 37% tiene una antigüedad de entre 15 y 19 años, en el caso de las áreas Mandos Medios, prevalecen los trabajadores con una antigüedad de entre 11 y 14 años con un 60%. Finalmente, en las áreas Administrativas, los trabajadores de entre 11 y 14 años, representan un 50%.

DISCUSIÓN

Esta investigación tuvo como propósito, detectar y evaluar el origen de los riesgos psicosociales que perjudiquen el desempeño laboral de los empleados en una Empresa distribuidora de energía eléctrica en la provincia de Salta. Sobre todo, se pretendió identificar y valorar las áreas o puestos de trabajo donde ocurren con mayor frecuencia problemas psicosociales.

Se entiende como riesgo laboral a los peligros existentes en una profesión y tarea profesional concreta, así como en el entorno o lugar de trabajo, susceptibles de originar accidentes o cualquier tipo de siniestros que puedan provocar algún daño o problema de salud tanto físico como psicológico (OHSAS18001, 2015).

De acuerdo a la Organización Internacional del Trabajo (OIT), los riesgos psicosociales son “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” (OIT⁹, 2020)

A su vez, los Riesgos psicosociales se definen como aquellas condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionadas con la organización del trabajo y su entorno social, con el contenido y la realización de la tarea y que se presentan con capacidad para afectar el desarrollo del trabajo y la salud (física, psíquica o social) del trabajador (Comité mixto OIT/OM, 1984).

Los efectos de la inseguridad contractual provienen en gran medida del efecto de incertidumbre generalizada hacia el propio futuro laboral, y de los miedos que pueden aparecer ante la inseguridad económica para uno mismo y para la propia familia, en un contexto en el que la capacidad para la acción preventiva y la anticipación al problema son mínimas. Los problemas derivados de la inseguridad contractual son en parte producto de la indefensión ante la misma, de la incapacidad de actuar en un contexto laboral generalizado.

⁹ Organización Internacional del Trabajo

Así la inseguridad laboral se ha descrito como uno de los riesgos laborales más importantes. Un elemento relevante que lo diferencia de los factores de riesgo es la importancia de sus consecuencias. En los factores de riesgo similares como la intensidad de trabajo o la irregularidad del tiempo de trabajo, están afectadas características del trabajo, mientras que en la inseguridad laboral lo que está afectado es el mismo trabajo, su misma continuidad, no las formas que pueda adoptar, por lo que sus Factores y Riesgos Psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas (Goudswaard y Andries, 2002)

¿Cuáles son los factores de Riesgos Psicosociales que perjudican el desempeño laboral de los empleados en la Empresa distribuidora de energía eléctrica en la provincia de Salta , durante el periodo de Junio 2021 , diciembre 2021?

Los resultados obtenidos en esta investigación indica que con respecto a la inseguridad contractual, los trabajadores de las áreas Operativas no se ven favorecidos, ya que el 55% indico que la inseguridad contractual está presente siempre, los de las áreas de Mando Medio resulta intermedio y los resultados obtenidos indican que un 40% respondieron que muchas veces, y en cuanto a los trabajadores de las áreas Administrativas les es de manera favorable, ya que el 50% indicaron que nunca.

Con respecto a la incertidumbre del futuro, los trabajadores de las áreas Operativas, según los resultados obtenidos, en un mayor porcentaje, siempre tienen esa percepción, los trabajadores de las áreas de Mando Medio, también, pero en menor medida, en cambio los que trabajan en las áreas Administrativa en general no tienen esa percepción.

La seguridad contractual es un riesgo psicosocial que se ve reflejada en el desempeño del trabajador, además, puede aumentar la siniestralidad y los problemas de salud, tanto física, como mental, debido al temor de perder el trabajo.

La incertidumbre en el futuro laboral es otro de los riesgos psicosociales, que provocan entre otras cosas, estrés, ansiedad y depresión, que a su vez puede producir insomnio, irritabilidad o falta de concentración. Eso en cuanto a lo personal, pero en el terreno laboral las

situaciones de estrés aumentan las posibilidades de que se pase algo por alto o que no se hagan todas las tareas que podrían realizarse en condiciones normales.

Las consecuencias negativas de los riesgos psicosociales no afectan sólo a la salud física y mental de los trabajadores, sino al mismo funcionamiento de la organización y la empresa. Los riesgos psicosociales son riesgos para las empresas y organizaciones que repercuten sobre sus niveles de funcionalidad, productividad, eficacia y eficiencia. Los riesgos psicosociales, como el conjunto de riesgos para la salud en el trabajo, no son ajenos a la línea de negocio de la organización, sino que la afecta internamente, disminuyendo sus posibilidades.

Con respecto a la comunicación interna, las organizaciones necesitan asumir que dependen de las personas que trabajan en ella. Son aquello que esas personas son; y, en función de esto, entender que los resultados de la compañía están en relación directa con la labor, eficacia, participación e integración de los colaboradores. Esto se toma de vital importancia, y se ve reflejado en el modo en que cada miembro desarrolla su labor y lleva con ella los logros y aciertos (y los no tan logrados ni acertados) y la consecuente competitividad de la organización (Capriotti, 2007).

La comunicación descendente, es aquella que fluye desde los “altos mandos” de una organización hacia los más bajos. Los mensajes comienzan en los niveles superiores de la jerarquía organizacional y se mueven hacia abajo hacia los niveles inferiores. Posee ciertas ventajas: mantiene una disciplina organizativa y jerárquica, asegura una mayor eficiencia porque las instrucciones y la información provienen de las fuentes de más nivel. También este tipo de comunicación acusa ciertas desventajas entre ellas una posible distorsión del mensaje si este recorre diferentes niveles de organización.

Los resultados de las encuestas nos indica que el indicador de comunicación descendente, se encuentra en un rango favorable para los trabajadores de las áreas Operativas y Mando Medio. En el área de Administrativos se encuentra en un nivel intermedio.

La buena comunicación descendente permite que se genere una mejor disciplina organizativa y facilitando el cumplimiento de las tareas a realizar.

Con respecto a la capacitación los resultados, permiten observar que los trabajadores de las áreas Administrativas, se ven favorecidos, no así los trabajadores de las áreas Operativas y Mandos Medios. Las capacitaciones cumplen un rol fundamental en cualquier ámbito laboral, permitiendo un correcto desempeño de las funciones que se corresponden con cada área.

En lo que respecta al compromiso de jefes, los resultados permiten observar que los trabajadores de las áreas Operativas y Mando Medio, se ven favorecidos, no así los trabajadores de las áreas Administrativas.

Se requiere la participación de cada uno de los individuos de la empresa, los jefes, personas con personal bajo su responsabilidad y los trabajadores deben participar, por consiguiente, contribuir a la gestión.

Con respecto a los resultados que tienen que ver con la resolución de conflictos, se puede observar que los trabajadores de las áreas Operativas y Mando Medio, se ven favorecidos, no así los trabajadores de las áreas Administrativas.

Entre las competencias de liderazgo que tienen los jefes de las organizaciones, la resolución de problemas y conflictos es una de las principales que resultan exitosas, para obtener buenos resultados y generen valor a todas las partes.

Todos los datos anteriormente mencionados tienen que ver directamente con la calidad de liderazgo dentro de la empresa.

Con respecto a la subcategoría que tiene que ver con el clima organizacional, las consecuencias negativas de los riesgos psicosociales no afectan sólo a la salud física y mental de los trabajadores, sino al mismo funcionamiento de la organización y la empresa.

Una de las consecuencias más costosas para las organizaciones y la sociedad son las bajas laborales por enfermedad. Éstas se han relacionado con la inseguridad contractual, que también a su vez contribuye a un mayor uso de servicios sanitarios (Moreno Jiménez, 2011).

Los resultados, permiten observar que la estima en los trabajadores de las áreas Operativas y Mando Medio, es favorable, pero en los trabajadores de las áreas Administrativas, la categoría resulta de un valor intermedio.

Los resultados obtenidos en la categoría reconocimiento y compensación, se observa que los trabajadores de las áreas Operativas y Mando Medio, resultan favorables, no ocurre lo mismo con los trabajadores de las áreas Administrativas ya que sus resultados son desfavorables, esto significa que para la gran mayoría de esta área los trabajadores respondieron que nunca tuvieron reconocimiento y compensación por su labor.

En cuando a los resultados para la variable Igualdad de Oportunidades, se puede observar que los trabajadores de las áreas Operativas y Mando Medio, no se ven favorecidos, representan un alto porcentaje la opción Nunca, en cambio los trabajadores de las áreas Administrativas solo se ven favorecidos de manera intermedia.

Los resultados para la categoría Desarrollo Profesional, permiten observar que los trabajadores de las tres áreas se ven altamente favorecidos.

Se debe tener en cuenta la importancia creciente de los factores psicosociales y el clima organizacional en el ámbito del trabajo y su papel cada vez más significativo, aunque no siempre adecuadamente reconocido, para la salud y bienestar de los trabajadores. Es importante señalar, que los factores psicosociales y el clima organizacional pueden representar riesgos nuevos en el mundo del trabajo. Es necesario analizar y abordar los problemas y riesgos psicosociales a nivel colectivo y organizacional y no únicamente individual, como se ha venido planteando tradicionalmente.

En lo que respecta a la organización del trabajo, las organizaciones necesitan asumir que dependen de las personas que trabajan en ella. Son aquello que esas personas son; y, en

función de esto, entender que los resultados de la compañía están en relación directa con la labor, eficacia, participación e integración de los colaboradores. Esto se toma de vital importancia, y se ve reflejado en el modo en que cada miembro desarrolla su labor y lleva con ella los logros y aciertos (y los no tan logrados ni acertados) y la consecuente competitividad de la organización (Capriotti, 2007).

Los riesgos psicosociales son riesgos para las empresas y organizaciones que repercuten sobre sus niveles de funcionalidad, productividad, eficacia y eficiencia. Los riesgos psicosociales, como el conjunto de riesgos para la salud en el trabajo, no son ajenos a la línea de negocio de la organización, sino que la afecta internamente, disminuyendo sus posibilidades.

Los resultados obtenidos, permiten observar que los trabajadores de las tres áreas consideran que la organización del trabajo es favorable en cuanto a la eficacia.

Otra de las categorías que tiene que ver con la organización del trabajo, los resultados, permiten observar que, como en el caso anterior, los trabajadores de las tres áreas consideran favorables en cuanto a la eficiencia.

Los resultados, permiten observar que los trabajadores de las áreas Operativas y Mando Medio, se ven favorecidos, no así los trabajadores de las áreas Administrativas, en lo que respecta a la formación.

Con respecto a los resultados que tienen que ver con la ambigüedad de roles, se puede observar que para los trabajadores de las áreas Operativas y Mando Medio es desfavorable y para los trabajadores de las áreas Administrativas es intermedio.

En referencia al trabajo en equipo, es una labor que se lleva a cabo a través de un conjunto de integrantes que tienen un objetivo común, aunque cada uno desarrolle sus tareas de forma individual para conseguirlo.

Debemos saber que el trabajo en equipo aporta beneficios a la empresa en muchos aspectos. Así, cuando se trabaja en equipo de forma eficiente, muchas variables que afectan a la empresa se ven afectadas muy positivamente.

Los resultados, permiten observar que los trabajadores de las áreas Operativas y Mando Medio, cuentan con apoyo social de manera favorable, los trabajadores de las áreas Administrativas también, pero en menor medida.

Con respecto al aislamiento físico o social, en los resultados, se puede observar que los trabajadores de las áreas Operativas en un 46%, Mando Medio en un 80% y Administrativas en un 25% nunca presentaron algún tipo.

En la categoría que tiene que ver con el compromiso del trabajador, los resultados, en el área Operativa con un 91% y las áreas de Mandos Medios y Administrativas en un 100%, permiten observar que los trabajadores de las tres áreas se ven favorecidos.

Es importante y recomendable el trabajo en equipo, sostenes un liderazgo firme, que sea un buen ejemplo, además de sostener una claridad en los objetivos.

Cuando hablamos de comunicación interna nos referimos a aquella que dirigimos y entablamos con los miembros de nuestra organización, no puede escindirse de la comunicación externa. La organización se encuentra atravesada por estos procesos habitados por sujetos, por sus vínculos, sus deseos, sus prioridades y sensaciones. De esta manera es menester comprender que las organizaciones, en tanto actores sociales, ancladas en un contexto, no sólo proveen servicios y productos, sino que construyen, consolidan y promueven una idea de mundo, un universo de sentidos (Pérez, 2019).

No hay dudas, la comunicación interna es estratégica y transdisciplinaria. Hay que tener claramente definida la identidad y las políticas para poder desarrollar mensajes claves que atraviesen toda la compañía, y combinarse con las herramientas de marketing y administración. Enormes desafíos, presenta la comunicación interna hoy, como por ejemplo la creatividad para poder sostener conversaciones interesantes con generaciones diversas con

intereses distintos y con consistencia en los mensajes. En el liderazgo comunicacional se impone la escucha más que el habla (Avilés Ledergerber, 2021).

Los indicadores con respecto a la comunicación con los superiores, en las áreas Operativas, un 64% indicó que siempre, las áreas Mandos Medios en un 100% y las áreas Administrativas en un 67%, se encuentran en un rango favorable para los trabajadores.

La comunicación con los compañeros, en los trabajadores de las tres áreas, los indicadores resultan de manera favorable, para las Operativas en un 100%, Mando Medios un 80% y en las áreas Administrativas en un 75%.

La acción de optimización de competencias de relación a la comunicación busca que se desarrollen o mejoren sus competencias sociales para interactuar efectivamente entre los compañeros, entre el superior y los empleados a cargo y que se favorezca la comunicación de doble vía.

Con respecto a las exigencias psicológicas, exponerse a conductas de violencia psicológica, dirigidas de forma reiterada y prolongada en el tiempo, hacia una o más personas por parte de otra/s que actúan frente aquella/s desde una posición de poder (no necesariamente jerárquica). Dicha exposición se da en el marco de una relación laboral y supone un riesgo importante para la salud. Las consecuencias psicológicas derivadas de este tipo de acoso pueden llegar a ser devastadoras.

Entre los problemas más comunes derivados del acoso psicológico encontramos: ansiedad, angustia estrés, aislamiento, cambios de humor, irritabilidad, IRA adicciones, insomnio, depresión etc., que llevan al absentismo o renuncia (Barrado y Prieto Ballester, 2016).

Como en el caso del estrés, el burnout o desgaste profesional, no consiste en una situación o hecho que acontece en el seno de la empresa o el trabajo, como es el caso por ejemplo de la violencia o el acoso; el desgaste profesional consiste en el resultado de un proceso de estrés crónico laboral y organizacional que termina en un estado de agotamiento emocional y de fatiga desmotivante para las tareas laborales. Su carácter de riesgo laboral proviene de la extensión alcanzada, de las importantes consecuencias laborales y personales que puede tener

y de la incipiente preocupación legal y jurisprudencial que ha tenido. Se diferencia del estrés como riesgo psicosocial en sus mayores efectos sobre el agotamiento emocional, más que en el físico, y su consiguiente pérdida de motivación laboral (Ada Health GmbH, 2022).

Los resultados con respecto al ritmo de trabajo, un 37% los trabajadores del área Operativas indicó que solo alguna vez han recibido este tipo de exigencias, un 40% de los trabajadores han indicado que solo alguna vez y otro 40% que muchas veces, finalmente de los trabajadores de las áreas Administrativas un 50% indicó que solo alguna vez recibió algún tipo de exigencia con respecto al ritmo de trabajo.

En el caso de la categoría Distribución del Trabajo, los resultados, permiten observar que los trabajadores de las áreas Operativas, un 55% algunas veces, los trabajadores de las áreas de Mando Medio, el 60% solo alguna vez, también, de los trabajadores de las áreas Administrativas, un 50% indicó que solo alguna vez.

De los resultados obtenidos en el caso de Desgaste Emocional, se puede observar que, de los trabajadores de las áreas Operativas, un 37% que siempre padece este tipo de exigencias, de los trabajadores de las áreas de Mando Medio, un 60% indicó que muchas veces, igualmente, los trabajadores de las áreas Administrativas, un 50% indicó que muchas veces.

Los resultados, permiten observar que los trabajadores de las áreas Operativas, en lo respecta las exigencias cognitivas, un 46% indicó que nunca, en el caso de los trabajadores de las áreas de Mando Medio, un 40% indicó que solo alguna vez y otro 40 % que nunca, finalmente, de los trabajadores de las áreas Administrativa un 50% indicó que solo alguna vez ha recibido este tipo de exigencias.

Los efectos propios del desgaste psicológico provienen principalmente del hecho de que es la misma dedicación a una tarea, su implicación en ella, la que facilita su aparición. Los efectos del desgaste psicosocial provienen en gran medida de que el esfuerzo del trabajador por alcanzar unos objetivos es dificultado, de formas muy diferentes, por la misma organización que debería facilitarle su logro. Por otra parte, debe tenerse en cuenta que, en principio, el

burnout es una respuesta disfuncional estrictamente laboral, aunque pueda tener consecuencias más amplias no laborales. Es principalmente en los casos clínicos cuando los problemas de conducta y salud pueden tener una incidencia importante.

Los riesgos psicosociales, con respecto a la subcategoría compromiso y presentismo, como el conjunto de riesgos para la salud en el trabajo, no son ajenos a la línea de negocio de la organización, sino que la afecta internamente, disminuyendo sus posibilidades. La salud en el trabajo es parte de la salud global de la empresa, incluida la económica. Absentismo, presentismo, e intenciones de abandono.

Los resultados obtenidos en cuanto a la autonomía, en el caso de los trabajadores de las áreas operativas, un 73% indico que siempre, en el caso de los trabajadores de las áreas de Mando Medio, un 80%, también indico que siempre. Finalmente, los trabajadores de las áreas Administrativas, indicaron en un 50% que muchas veces.

En la categoría de absentismo, los resultados, permiten observar que los trabajadores de las áreas Operativas, en un 91% indicaron que nunca, y en el caso de las áreas de Mando Medio y Administrativa en un 100% que nunca.

En la categoría Presentismo, los resultados obtenidos nos permite observar que, de los trabajadores de las áreas Operativa, un 91% indican que siempre y en las áreas de Mando Medio y Administrativas, un 100% indicó igualmente, que siempre.

Los resultados obtenidos con respecto a la productividad, se observar que los trabajadores de las áreas Operativas, 73% indico que siempre, en el caso de las áreas de Mando Medio un 40 % indico que algunas veces y otro 40% que solo alguna vez. Finalmente, de los trabajadores de las áreas Administrativas, un 50% indico que muchas veces.

El presentismo y el absentismo, tienen una gran influencia en la salud de los trabajadores, razón por la cual es imperativo hallar estrategias para evitar su aparición en el entorno laboral. La relación del presentismo y absentismo con la salud es estrecha ya que,

influenciados por el temor a perder el empleo, los trabajadores descuidan su salud omitiendo las incapacidades médicas o asistiendo a su puesto de trabajo en presencia de males menores que son descuidados.

Entre los factores externos al trabajo, uno es el conflicto trabajo familia supone la dificultad de mantener un equilibrio funcional entre las demandas laborales y las familiares, y la incapacidad para equilibrar la atención en ambos contextos. La incapacidad para cumplir y satisfacer las demandas de uno y otro supone habitualmente la aparición de problemas en la organización del tiempo personal, y de forma más amplia e íntima, en el propio equilibrio personal. Los problemas subsiguientes suelen ir en la línea de una desorganización y conflictividad amplia de la propia conducta.

En cuanto a los indicadores que tienen que ver con los factores externos al trabajo, la demanda familiar en los trabajadores de las áreas Operativas nos marca que un 37% algunas veces, en los trabajadores de las áreas de Mandos Medios, un 80% señala, también que algunas veces. Finalmente, en las áreas Administrativas un 50% señala que muchas veces.

CONCLUSIÓN

Los riesgos psicosociales se presentan en mayor o menor grado dependiendo la naturaleza de la empresa, por lo cual la importancia de su estudio y análisis, ya que se puede presentar la rotación del personal, afectar su desempeño laboral y de igual manera afecciones en la salud de los colaboradores si estos no son controlados a tiempo.

La inseguridad forma parte de los riesgos psicosociales y es claro manifestar que esta dimensión va más allá de la inseguridad contractual, para incluir la incertidumbre en el futuro laboral, la alta inseguridad en el trabajo supone una situación de riesgo para la salud, la inseguridad genera un ambiente no tan favorable para el individuo, el pensar o visualizar sobre situaciones que le generen conflictos personales afecta notablemente su desempeño laboral. Esta situación de inseguridad se da mayormente en las áreas Operativas, en las áreas de Mandos Medios en menor medida y en las áreas Administrativas también existe cierto temor con respecto a la inseguridad.

En lo referente a apoyo social y calidad de liderazgo se tiene dos dimensiones, la cantidad y la calidad de la relación social que el trabajo implica, y el grado de apoyo instrumental que se recibe en el trabajo, el contar con compañeros y superiores que brinden su ayuda para sacar el trabajo adelante es importante dentro de una organización o grupo de trabajo, no solo el apoyo entre compañeros es importante, sino también el apoyo del jefe o superior, esto dependerá del tipo de liderazgo que se maneje, tanto el apoyo social como la calidad de liderazgo están relacionadas con la cultura organizacional de la empresa, el apoyo social y calidad de liderazgo se encuentra en intervalo intermedio, siendo responsabilidad de los jefes el realizar el seguimiento correspondiente a la designación de tareas, para el cumplimiento de las mismas.

Los resultados obtenidos de exigencias psicológicas indican que la población se encuentra en un intervalo desfavorable, dentro de este riesgo psicosocial se puede manifestar que abarca todo lo relacionado con el trabajo emocional (trabajo que expone a las personas a procesos de transferencia de emociones y sentimientos, como todos aquellos que requieren contacto con

usuarios, público y clientes), encontrándose en esta categoría las áreas Administrativas como las más afectadas, por el trabajo cognitivo (que requiere gran esfuerzo intelectual) y el trabajo sensorial (esfuerzo de los sentidos), encontrando que la población Operativa con menos exposición.

Por lo tanto, como resultado de la evaluación se ha identificado que los riesgos psicosociales se presentan con mayor frecuencia en cargos operativos, ya que están expuestos condiciones físicas cambiantes, situaciones relacionadas con el horario (cambios de horario, jornadas nocturnas), monotonía en el trabajo y el nivel de estrés propio de cada actividad, no obstante, es importante manifestar que los riesgos psicosociales se pueden presentar y estar latentes en cualquier puesto de trabajo y esto dependerá también de las características de cada persona.

Los ambientes saludables y la buena condición de salud de los colaboradores es responsabilidad de toda la organización y son factores determinantes en el buen desempeño de sus actividades y para el rendimiento de las organizaciones.

RECOMENDACIONES

Finalmente, dentro de estas recomendaciones se plantean actividades relacionadas con los riesgos psicosociales y que se dejará establecido dentro de la empresa para su posterior ejecución en el caso de requerirse.

Es necesario capacitar al personal en temas relacionados con riesgos psicosociales y cuáles son las repercusiones en la salud de los trabajadores y cómo esta afecta a la organización, fomentar la participación de los trabajadores en las distintas áreas que conforman su trabajo.

Crear una cultura de prevención frente a riesgos psicosociales, incluyendo una capacitación de inducción al personal que se incorpore a la empresa. Establecer una cultura de medición de riesgos psicosociales cada cierto tiempo dentro de la organización o cuando la situación lo amerite.

Comprometer la participación de jefes y supervisores dentro de cada actividad para mitigar los riesgos psicosociales y de la misma manera interactuar directamente en la resolución de conflictos.

En base a los factores de riesgos detectados se proponen las siguientes acciones :

ACCIONES PARA MEJORAR-CLIMA ORGANIZACIONAL

El Reconocimiento y la Compensación

- Realizar actividades relacionadas con:
- Modelo esfuerzo-recompensa (Siegrist)
- Recompensas
- Reconocimientos al personal
- Acompañamiento y seguimiento al personal
- Motivación laboral
- Necesidades de Maslow

La Igualdad de Oportunidades

- Fomenta un liderazgo claro respecto a la igualdad de género
- Realiza planes de promoción profesional que garanticen la igualdad de oportunidades
- Fomenta que tanto hombres, como mujeres participen en capacitaciones para su desarrollo profesional en la empresa.
- Proporciona formación en igualdad de oportunidades y género
- Imparte pláticas y realiza campañas y acciones de sensibilización en cada departamento de tu empresa, incluyendo a la alta dirección.

ACCIONES PARA MEJORAR - LA ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

Ambigüedad de Roles

- La persona que está en una organización conozca su rol y, por tanto, sepa qué se espera de ella, cuál es su función, qué objetivos debe asumir, qué debe y qué no debe hacer, qué procedimientos debe seguir y para qué actividades, así como hasta dónde llega su responsabilidad.
- Buscar generar un clima de comunicaciones abierto y ágil, que posibilite la consulta y solución de cuantas situaciones ambiguas o conflictivas pudieran plantearse.
- Mejorar el sistema de comunicaciones transparente, fiable, con credibilidad, que reduzca la aparición de falsos rumores y las confusiones a que éstos dan lugar.

ACCIONES PARA MEJORAR-INSEGURIDAD

La Inseguridad Contractual

Realizar actividades relacionadas con:

- Estilos de comunicación
- Compromiso organizacional
- Recompensas
- Motivación laboral
- Pirámide de las necesidades de Maslow
- Definición de responsabilidades (manual de funciones).

ACCIONES PARA MEJORAR - EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS

Ritmo de Trabajo

- Charla de los Riesgos Psicosociales
- Capacitación sobre control de tiempos y movimientos
- Establecer el horario para realizar pausas activas:

CAMINAR : Camina durante 1 min. en tu oficina, pasillo o subiendo escaleras.

MOVILIDAD Y ESTIRAMIENTOS: Durante 2 minutos realiza ejercicios de movilidad y estiramientos

- **CUELLO**: Inclinación de cuello hacia los laterales y hacia delante de forma muy suave
- **BRAZOS Y ESPALDA**: Puedes realizar varios de estos ejercicios, manteniendo la postura 10 segundos.
- **MANOS**: Realiza estos dos ejercicios para elongar la musculatura de los flexores de los dedos.
-

EJERCICIOS CON LOS OJOS : Durante 30 segundos realiza movimientos con los ojos para disminuir la fatiga visual: cierra los ojos varios segundos, mira a un lado y a otro, mira hacia el horizonte.

FORTALECIMIENTO Realiza 1 minuto de ejercicios de piernas:

- Elevación de rodillas
- Flexión de rodillas

BEBE AGUA: Aprovechar para hidratarse.

- Balance entre lo emocional y lo laboral (charla psicológica)

BIBLIOGRAFÍA

- Ada Health GmbH (2022). Síndrome de burnout o de desgaste profesional. Recuperado de <https://ada.com/es/conditions/burnout/>.
- Agudelo, C. A. (2016). El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional. Revista Científica "Visión de Futuro", vol. 20, núm. 2, julio-diciembre, 2016, pp. 1-20.
- Antacli, G. S. (2017). Riesgos psicosociales en el trabajo. Revista-ideides. Recuperado de <http://revista-ideides.com/riesgos-psicosociales-en-el-trabajo-una-alternativa-para-las-patologias>.
- Ávila Baray, H. L. (2018). Introducción a la Metodología de la Investigación. Recuperado de http://www.cyta.com.ar/biblioteca/bddoc/bdlibros/int_meto.
- Avilés Ledergerber, R. (2021). Escuchar es la habilidad más importante del liderazgo. Recuperado de <https://es.linkedin.com/pulse/escuchar-es-la-habilidad-m%C3%A1s-importante-del-liderazgo-rafael>.
- Barrado, V.; Prieto Ballester, J. M. (2016). El acoso laboral como factor determinante en la productividad empresarial: Perspectivas, núm. 38, noviembre, 2016, pp. 25-44.
- Brandolin, A. y Frígoli, M. (2008). Comunicación interna: recomendaciones y errores frecuentes. Buenos Aires: La Crujía.
- Cabello, R., Fernández-Berrocal, P., Ruiz, D., & Extremera, N., (2005). Influencia de la inteligencia emocional y estilos de respuesta en factores de riesgo psicosocial en profesores de educación especial. 6º Congreso Virtual de Psiquiatría.
- Cabo Salvador, J. (2019). Principios de gestión de la calidad. Buenos Aires: UDIME.
- Campbell, F. & Singer, G. (1987). Estrés, drogas y salud. Ariel: Barcelona.
- Capriotti, P. (2007). Prólogo: La Conciencia Comunicativa en las organizaciones. Recuperado de <http://www.bidireccional.net/Blog/Conversaciones.pdf>.
- Carayon, P., Haims, M. C., & Yang, C. L. (2001). Psychosocial work factors and work organization. In W.Karwowski (Ed.), The International Encyclopedia of Ergonomics and Human Factors (pp. 111-121). London: Taylor y Francis.

- CEPAL (2001). Desarrollo económico local y descentralización en América Latina: Análisis comparativo. Recuperado de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/2691/S2001704_es.pdf.
- Chavarría, M. (2022). ¿Qué factores inciden en la carga mental? Recuperado de <https://todosloshechos.es/que-factores-inciden-en-la-carga-mental>.
- Cox, T. & Griffiths, A. J. (1996). The assessment of psychosocial hazards at work. In M.J.Schabracq, J. A. M. Winnubst, & C. L. Cooper (Eds.), Handbook of Work and Health Psychology. (pp. 127-146). Chichester: Wiley and Sons.
- Comité Mixto OIT-OMS (1984). Factores psicosociales en el trabajo. Recuperado de <http://www.factorpsicosociales.com/wp-content/uploads/2019/02/FPS-OIT-OMS.pdf>.
- DSM IV TR (2002). Manual de Diagnóstico y Estadístico de los trastornos mentales. Barcelona: Masson.
- Edesa (2020). ESED – Historia. Recuperado de <https://www.edesa.com.ar/esed/>.
- Goudswaard, A. & Andries, F. (2002). Employment status and working conditions. Office for official publications in the European Communities, Luxembourg: Foundation for the Improvement of Living and Work Condition.
- Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (2015). Riesgos psicosociales. Recuperado de <https://istas.net/salud-laboral/peligros-y-riesgos-laborales/riesgos-psicosociales>.
- Jiménez, P. A. (2010). La orientación al mercado: evolución y medición de un enfoque de gestión que trasciende al marketing perspectivas. Revista perspectivas, núm. 25, enero-junio, 2010, pp. 25-83.
- Leymann, H. (1996). Mobbing at work and the development of posttraumatic stress disorder. European Journal of Work and Organizational Psychology, 5, 251-275. Keywords: Work/Stress.
- López, F. M. T. (2013). La cultura organizativa como herramienta de gestion interna. Recuperado de <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/117203/TESIS.pdf?sequence=>.
- Mato, D. y Maldonado, A. (2007). Cultura y Transformaciones sociales en tiempos de Globalización. Buenos Aires: CLACSO.

- Mejías Soto, M. (2010). Relación entre la percepción de inseguridad laboral y satisfacción laboral en una organización. Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana.
- Moreno Jiménez, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. Med. segur. trab. vol.57 supl.1 Madrid 2011.
- Moreno Jiménez, B. y Báez León, C. (2010). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Recuperado de <https://www.insst.es/documents/94886/96076/Factores+y+riesgos+psicosociales%2C+formas%2C+consecuencias%2C+medidas+y+buenas+pr%C3%A1cticas>.
- Neffa, J. C. (2015). Los riesgos psicosociales en el trabajo. Buenos Aires: CONICET.
- Nicolacci, M. (2008). Condiciones y medio ambiente de trabajo. UNLZ - Año V, Número 8, V2 (2008), pp. 3- 48.
- OHSAS 18001 (2016). OHSAS 18001 y el riesgo. Recuperado de <https://www.nueva-iso-45001.com/2015/05/ohsas-18001-riesgo/>.
- OMC (2018). Guía de buena práctica en la clínica.
- Organización Internacional del Trabajo. (2020). Entornos de trabajo seguros y saludables, libres de violencia y acoso. Recuperado de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_751837.pdf.
- Pérez, G. y Gallego, Y. (2006) Batería MC-UB de evaluación de riesgos psicosociales en la pequeña y mediana empresa. Trabajo presentado a la 5ª Jornada Nacional de Ergonomía y Psicosociología. Avilés.
- Pérez, A. (2019). Comunicación interna y externa: más unidas que nunca. Recuperado de <https://www.obsbusiness.school/blog/comunicacion-interna-y-externa-mas-unidas-que-nunca>.
- Pérez Bilbao, J.; Martín Daza, F. (2010). Mobbing, Violencia Física y Acoso sexual. Madrid: INSHT.
- Quiceno, J. M. (2007). Burnout: "síndrome de quemarse en el trabajo (SQT)" Acta Colombiana de Psicología, vol. 10, núm. 2, julio-diciembre, 2007, pp. 117-125.

Rick, J. & Briner, R. B. (2000). Psychosocial Risk Assessment: Problems and Prospects.

Rojas Ramírez, J. L. (2012). Procedimiento para la elaboración de un análisis FODA como una herramienta de planeación estratégica en las empresas. Recuperado de <https://www.uv.mx/iiesca/files/2012/12/herramienta2009-2.pdf>.

Rodgers, G. & Rodgers, J. (1989). Precarious Jobs in Labour Market Regulation: the growth of atypical employment in Western Europe. Geneva: International Institute for Labour Studies.

Rose García, V. (2017). Determinación del estrés laboral en funcionarios. Panamá: UMECIT.

Sampieri, R. (2014). Metodología de la investigación. México: Mc Graw Hill.

Sandoval, A. (2020). Los tipos de comunicación que pueden existir en su empresa y cómo gestionarlos. Recuperado de <https://empresas.blogthinkbig.com/comunicacion-en-su-empresa/>.

SETEMCAT (2021). Efectos del burnout o Desgaste Profesional. Recuperado de <https://prevencionar.com/2021/09/02/efectos-del-burnout-o-desgaste-profesional/>.

USO (2021). Qué son los riesgos psicosociales. Recuperado de <https://www.uso.es/que-son-los-riesgos-psicosociales-en-el-trabajo/>.

WHO (2004). Development of Environment and Health Indicators for European Union Countries: Results of a pilot study. Denmark: WHO.

ANEXOS

Encuesta de Riesgos Psicosociales

☐ Masculino ☐ Femenino	Años de Edad:
¿Qué trabajos realiza ?:	Años de Antigüedad en la empresa:

APARTADO 1					
ELIJA UNA SOLA RESPUESTA PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:					
PREGUNTAS	RESPUESTAS				
	<i>Siempre</i>	<i>Muchas Veces</i>	<i>Algunas veces</i>	<i>Solo alguna vez</i>	<i>Nunca</i>
1) ¿Tiene que trabajar muy rápido?	4	3	2	1	0
2) ¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se le acumule trabajo?	4	3	2	1	0
3) ¿Tiene tiempo de llevar al día su trabajo?	0	1	2	3	4
4) ¿Le cuesta olvidar los problemas del trabajo?	4	3	2	1	0
5) ¿Su trabajo, en general, es desgastante emocionalmente?	4	3	2	1	0
6) ¿Su trabajo requiere que esconda sus emociones?	4	3	2	1	0

APARTADO 2	
ELIJA UNA SOLA RESPUESTA PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:	
PREGUNTAS	RESPUESTAS

	<i>Siempre</i>	<i>Muchas Veces</i>	<i>Algunas veces</i>	<i>Solo alguna vez</i>	<i>Nunca</i>
7) ¿Tiene influencia sobre la cantidad de trabajo que se le asigna?	4	3	2	1	0
8) ¿Se tiene en cuenta su opinión para asignarle tareas?	4	3	2	1	0
9) ¿Tiene influencia sobre el orden en el que realiza las tareas?	4	3	2	1	0
10) ¿Puede decidir cuándo hacer un descanso?	4	3	2	1	0
11) ¿Su trabajo requiere que tenga iniciativa?	4	3	2	1	0
12) ¿Su trabajo permite que aprenda cosas nuevas?	4	3	2	1	0
13) ¿Se siente comprometido con su profesión?	4	3	2	1	0
14) ¿Tienen sentido sus tareas?	4	3	2	1	0
15) ¿Habla con entusiasmo de su empresa a otras personas?	4	3	2	1	0
16) Para realizar su trabajo recibió previa capacitación ?	4	3	2	1	0

APARTADO 3

ELIJA UNA SOLA RESPUESTA PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:

PREGUNTAS	RESPUESTAS				
	<i>Siempre</i>	<i>Muchas Veces</i>	<i>Algunas veces</i>	<i>Solo alguna vez</i>	<i>Nunca</i>
En este momento estás preocupado por :					
17) por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el	4	3	2	1	0

caso de que quedara desempleado ?					
18) por si le cambian de tarea contra su voluntad?	4	3	2	1	0
19) por si le cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra su voluntad?	4	3	2	1	0

APARTADO 4					
ELIJA UNA SOLA RESPUESTA PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:					
PREGUNTAS	RESPUESTAS				
	<i>Siempre</i>	<i>Muchas Veces</i>	<i>Algunas veces</i>	<i>Solo alguna vez</i>	<i>Nunca</i>
20) La comunicación interna es muy importante en la empresa?	0	1	2	3	4
21)¿ Tiene posibilidad de comunicarse con sus superiores?	0	1	2	3	4
22) ¿ Tiene diálogo fluido con sus compañeros?	0	1	2	3	4
23) ¿ Siente que sus demandas son escuchadas?	0	1	2	3	4
24) Los conflictos que surgen dentro de la empresa se resuelven con escucha , comprensión y empatía ?	0	1	2	3	4

APARTADO 5
ELIJA UNA SOLA RESPUESTA PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS

PREGUNTA	RESPUESTAS	
25) ¿Trabaja sin necesidad de supervisión?	NO	SI
26) ¿Se esfuerza más si la situación lo requiere?	NO	SI
27) ¿Usted considera que es puntual?	NO	SI
28) ¿Usted suele faltar al trabajo? ¿Por qué motivo ?	NO	SI (en caso de ser sí describa por qué motivo):

APARTADO 6					
ELIJA UNA SOLA RESPUESTA PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:					
PREGUNTAS	RESPUESTAS				
	<i>Siempre</i>	<i>Muchas Veces</i>	<i>Algunas veces</i>	<i>Solo alguna vez</i>	<i>Nunca</i>
29) ¿Sabe exactamente qué margen de toma de decisiones independiente tiene en su trabajo?	4	3	2	1	0
30) ¿Sabe exactamente qué tareas son de su responsabilidad?	4	3	2	1	0
31) ¿En su empresa se le informa con suficiente antelación de los cambios que pueden afectar su futuro?	4	3	2	1	0
32) ¿Recibe toda la información que necesita para realizar bien su trabajo?	4	3	2	1	0
33) ¿Recibe ayuda y apoyo de sus compañeras o	4	3	2	1	0

compañeros?					
34) ¿Recibe ayuda y apoyo de su inmediato o inmediata superior?	4	3	2	1	0
35) ¿Su puesto de trabajo se encuentra aislado del de sus compañeros/as?	0	1	2	3	4
36) En el trabajo, ¿siente que forma parte de un grupo?	4	3	2	1	0
37) ¿Sus actuales jefes inmediatos planifican bien el trabajo?	4	3	2	1	0
38) ¿Sus actuales jefes inmediatos se comunican bien con los trabajadores y trabajadoras?	4	3	2	1	0
39) ¿Promueve el trabajo en equipo?	4	3	2	1	0

APARTADO 7	
ESTE APARTADO ESTÁ DISEÑADO PARA TRABAJADORES QUE CONVIVAN CON ALGUIEN (PAREJA, HIJOS PADRES, ...). SI VIVE SOLO O SOLA PASE DIRECTAMENTE AL APARTADO 8	
PREGUNTAS	RESPUESTAS
40) ¿Qué parte del trabajo familiar y doméstico hace Ud.?	
Soy la/el principal responsable y hago la mayor parte de las tareas familiares y domésticas.	4
Hago aproximadamente la mitad de las tareas familiares y domésticas	3
Hago más o menos una cuarta parte de las tareas familiares y domésticas	2
Sólo hago tareas muy puntuales	1

No hago ninguna o casi ninguna de estas tareas	0
--	---

ELIJA UNA SOLA RESPUESTA PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:					
PREGUNTAS	RESPUESTAS				
	<i>Siempre</i>	<i>Muchas Veces</i>	<i>Algunas veces</i>	<i>Solo alguna vez</i>	<i>Nunca</i>
41) Si falta algún día de casa, ¿las tareas domésticas que realiza se quedan sin hacer?	4	3	2	1	0
42) Cuando está en la empresa, ¿piensa en las tareas domésticas y familiares?	4	3	2	1	0
43) ¿Hay momentos en los que necesitaría estar en la empresa y en casa a la vez?	4	3	2	1	0

APARTADO 8					
ELIJA UNA SOLA RESPUESTA PARA CADA UNA DE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:					
PREGUNTAS	RESPUESTAS				
	<i>Siempre</i>	<i>Muchas Veces</i>	<i>Algunas veces</i>	<i>Solo alguna vez</i>	<i>Nunca</i>
44) Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco	4	3	2	1	0
45) En las situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario	4	3	2	1	0
46) En mi trabajo me tratan injustamente.	0	1	2	3	4

47) Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, el reconocimiento que recibo en mi trabajo me parece adecuado	4	3	2	1	0
---	---	---	---	---	---