

FACTORES PSICOSOCIALES EN LA GESTIÓN DE RIESGO LABORAL

Lilián Patricia Pinos-Mora

Universidad de Extremadura, Extremadura, España

RESUMEN

El desarrollo del trabajo ha determinado que a través de los tiempos se cambie del uso de la fuerza física en época temprana, sustituida posteriormente por la habilidad manual para el manejo de herramientas y maquinaria, para actualmente dar prioridad a la intervención mental; sin embargo, con la globalización se ha fomentado inequidad, desmejorándose la calidad de vida de los trabajadores (especialización, trabajo repetitivo, ritmos forzados de trabajo, multiplicidad de funciones, intensificación de la carga de trabajo, más horas de trabajo, menos tiempo para el descanso, el ocio y la familia y el consecuente incremento de problemas de salud física y mental. El concepto de factores psicosociales en el trabajo es relativamente reciente.

Cambios Corporales en Situaciones de Dolor, Hambre, Temor y Rabia explican la respuesta fisiológica del estrés y la importancia y los efectos de los factores psicosociales en el trabajo sobre la salud de los trabajadores y cuya gestión es importante como herramientas de mejoramiento de las condiciones de trabajo.

Los riesgos psicosociales se constituyen por la interacción de percepciones y experiencias, aspectos personales individuales y condiciones de trabajo, influidos además por situaciones económicas, políticas, sociales y culturales (epidemiología social), siendo los riesgos predominantes en el sector de servicios, determinados por nuevas formas de trabajo, tecnología y formas de organización; se caracterizan por afectar los derechos fundamentales del trabajador, tienen efectos globales sobre la salud del trabajador, se extienden en el espacio y el tiempo, presentan dificultad de objetivación, exacerbaban a los otros riesgos, tienen escasa cobertura legal, están moderados por otros factores y presentan dificultad de intervención. En la mayoría de los países, el costo total de los accidentes y las enfermedades relativas al ambiente laboral, considerando los asociados con el estrés, es muy alto.

En el año 2012 después de haber editado, revisado y actualizado la Nota Técnica de Prevención 443 (NTP 443), en concordancia con las nuevas exigencias del trabajo que generan otros factores de riesgo psicosocial, emite la Nota Técnica de Prevención 926 (NTP 926) Factores psicosociales: metodología de evaluación, Método F-Psico, que contiene un formato de aplicación informática. Este método es apto para ser utilizado en cualquier organización independiente de su tamaño y actividad laboral, permitiendo obtener resultados individuales y colectivos. Además de su carácter evaluativo (diagnóstico psicosocial: situaciones específicas, localización de fuentes del problema, diseñar cambios y priorizar actuaciones, comparar evolución de un grupo en dos momentos, concienciar situación), es de mucha utilidad para realizar planificación y gestión de los riesgos psicosociales; analiza nueve factores (Tiempo de trabajo, Autonomía, Carga de trabajo, Demandas psicológicas, Variedad/contenido, Participación/Supervisión, Interés por el trabajador/Compensación, Desempeño de rol, Relaciones y apoyo social.

Para su evaluación debe existir una participación activa de todo el contingente laboral, establecer prioridades de actuación preventiva a corto, mediano y largo plazo, su perfil valorativo está en concordancia con percentiles que determinan riesgo muy elevado, elevado, moderado y situación adecuada. Cada nivel es representado por un tono de color y en cada uno de ellos se determina el porcentaje de trabajadores que se encuentran ubicados en el mismo. Además entrega información complementaria en el informe, el rango de puntuación de cada factor, la media, desviación típica, mediana y el número de trabajadores en cada nivel de riesgo.

En Riesgos Laborales se debe considerar: el estado (garantiza), los empresarios (deudores), los técnicos, los trabajadores (acreedores).

Palabras claves: Riesgo Psicosocial, Factor Psicosocial, Gestión de Riesgos

Abstract

The development of the work has determined that over time, the use of physical force in the early years will be changed, later replaced by the manual ability to handle tools and machinery, to give priority to mental intervention. However, with globalization, inequality has been fostered and the quality of life of workers has deteriorated (specialization, repetitive work, forced labor rates, multiplicity of functions, intensification of workload, more hours of work, less time to work leisure, and family), and the consequent increase of physical and mental health problems. The concept of psychosocial factors at work is relatively recent.

Body changes in situations of pain, hunger, fear and rage explain the syndical response of stress and the importance and effects of psychosocial factors in work on the health of workers and whose management is important as tools to improve the conditions of work.

Psychosocial risks are constituted by the interaction of perceptions and experiences, individual personal aspects and working conditions, also influenced by economic, political, social and cultural situations (social epidemiology), with the predominant risks in the services sector being determined by new forms of work, technology and forms of organization. These are characterized by the fact that they affect workers' fundamental rights, have a global effect on workers' health, extend in space and time, have objectivity, exacerbate other risks, have little legal coverage, are moderated by other factors and have difficulty in intervening. In most countries, the total cost of accidents and illnesses related to the work environment, considering those associated with stress, is very high.

In the year 2012, after having published, revised and updated the Technical Note of Prevention 443 (NTP 443), in accordance with the new demands of the work that generate other psychosocial risk factors, it issues the Technical Note of Prevention 926 (NTP 926) Psychosocial factors: evaluation methodology, Method F-Psico, containing a format of computer application. This method is apt to be used in any organization independent of its size and work activity, allowing to obtain individual and collective results. In addition to its evaluative character (psychosocial diagnosis: specific situations, locating sources of the problem, designing changes and prioritizing actions, comparing the evolution of a group in two moments, raising awareness), it is very useful for planning and managing the psychosocial risks. It analyzes nine factors being work time, autonomy, workload, psychological demands, variety / content, participation / supervision, interest for the worker / compensation, role performance, relations and social support.

For its evaluation there must be an active participation of the whole labor contingent, establish priorities for preventive action in the short, medium and long term, its value is in accordance with percentiles that determine very high risk, high risk, moderate and adequate situation. Each level is represented by a color tone and in each one of them determines the percentage of workers that are located in the same. In addition, it provides additional information in the report, the score range of each factor, the mean, standard deviation, median and the number of workers at each level of risk.

In occupational risks we must consider: the state (guarantees), the entrepreneurs (debtors), the technicians, the workers (creditors).

Keywords: Psychosocial Risk, Psychosocial Factor, Risk Management

1. INTRODUCCION

La evolución del hombre ha denotado cambios sustanciales al igual que el desarrollo del trabajo, de la fuerza física y luego sustituida a la habilidad manual para el manejo de herramientas y maquinaria y actualmente tiene gran intervención mental (información, toma de decisiones, autonomía) (M. García, Rubio, & Bravo, 2007). La globalización ha originado inequidad y ha desmejorado la calidad de vida de los trabajadores, a quienes se les exige desempeño con mayor especialización, trabajo repetitivo, ritmos forzados de trabajo, multiplicidad de funciones, intensificación de la carga de trabajo, más horas de trabajo, menos tiempo para el descanso, el ocio y la familia, y el consecuente incremento de problemas de salud física y mental (Díaz-Zazo, 2015). Los esclavos y los obreros de la Revolución Industrial, enfermaron y/o murieron como consecuencia de fatiga, estrés o mobbing o factores psicosociales. (Moreno, 2014; Díaz-Zazo, 2015).

El concepto de factores psicosociales en el trabajo es relativamente reciente, se origina en el último cuarto del siglo pasado (Moreno-Jiménez, 2010); Claude Bernard en 1867 explicó la falta de equilibrio corporal sometido al estrés “la estabilidad del medio ambiente interno es la condición indispensable para la vida libre e independiente”. (Slipak, 1991)

Walter Cannon en 1915, en su obra *Cambios Corporales en Situaciones de Dolor, Hambre, Temor y Rabia*, explica la respuesta fisiológica del estrés (todo el potencial físico) ante una situación de emergencia para superar el peligro y adaptación al medio (Moscoso, 2009). En 1932 el equilibrio interno (mecanismos fisiológicos) se denominó homeostasis (Slipak, 1991). Concepto central de su obra: *La Sabiduría del Cuerpo*, refiriéndose a la estabilidad entre los sistemas fisiológicos que mantienen la vida. (Moscoso, 2009). Hans Selye en 1936, en el *Síndrome General de Adaptación: fases de alarma, resistencia y agotamiento* (Zamora, 2014). En el ámbito mundial no se tenía una definición de salud, siendo en 1946 cuando la Organización Mundial de la Salud define que la salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades (M. Jiménez, Martínez, Miró, & Sánchez, 2008; OMS, 2014). En la década de 1970 comienza la historia de los riesgos psicosociales y su relación con la salud laboral (Moreno & Báez, 2010; Moreno, 2014).

La Asamblea Mundial de la Salud, en 1974, manifiesta la importancia y los efectos de los factores psicosociales en el trabajo sobre la salud de los trabajadores (Moreno & Báez, 2010; Moreno, 2014). Para 1976 la 29ª Asamblea Mundial de la Salud resuelve aplicar los conocimientos psicosociales al mejoramiento de la atención sanitaria (OMS, 2014). En los años 70, creció la investigación científica relacionada con el tema; las Encuestas de Condiciones de Trabajo y Salud (ECTS) se han afianzado como herramientas de mejoramiento de las condiciones de trabajo y su impacto en la salud de la población trabajadora. (Itali, Agudelo, Campos, Cornelio, & Benavides, 2012; P. Martín, Salanova, & Peiró, 2003). En 1984 en el trabajo “Los factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control” en un documento publicado por la Organización Internacional del Trabajo. (Moreno-Jiménez, 2010).

El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España desde el año 1987 aplica Encuestas Nacionales de Trabajo pero solo con la tercera en el año 1997 se incluyen los Factores de Riesgo Psicosocial. “En 1990, Eurofound procesó una encuesta europea sobre las condiciones de trabajo (EWCS) calidad de vida y de trabajo en Europa, que ha tenido cinco ediciones hasta la fecha y ha permitido analizar las tendencias a largo plazo.” (Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo, 2015). En el año 2009, la Encuesta Europea en las empresas sobre riesgos nuevos y emergentes (ESENER), investiga la gestión de riesgos de

seguridad y salud en el lugar de trabajo, especialmente los riesgos psicosociales. (Observatorio Europeo de Riesgos - Salud y seguridad en el trabajo - EU-OSHA, 2015).

En Ecuador en Septiembre del año 2013 se publicó la Nota técnica 25 que trata sobre los Factores Sicosociales, se realizó la encuesta de entre los años 2013 – 2014, que incluye la dimensión psicosocial. (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2015).

2. FACTORES FUNDAMENTALES

La importancia de los Factores Psicosociales en general podría ser explicativa de la problemática social presente en el mundo. El Banco Mundial en el 2015 reporta las tasas de incidencia de la pobreza en Ecuador desde el 2009 hasta el 2014.

En la Tabla 1, las cifras indican que en el año 2014 el 22,5% de la población en el Ecuador vive en extrema pobreza (el pobre percibe menos de USD 2,655 diarios y menos de USD 1,4965 diarios es pobre extremo), lo cual demuestra que la pobreza ha reducido puesto que en el año 2010 era del 32,8%. (Banco Mundial, 2015).

Tabla 1 Tasa de incidencia de la pobreza, sobre la línea de pobreza nacional (Banco Mundial, 2015)

Año	Porcentaje de la población
2014	22,5
2013	25,6
2012	27,3
2011	28,6
2010	32,8

Los factores psicosociales se constituyen por la interacción de percepciones y experiencias, aspectos personales individuales y condiciones de trabajo, influidos además por situaciones económicas, políticas, sociales (epidemiología social), culturales. (Comité Mixto OIT-OMS, 1984; Sauter, Murphy, Hurrell, & Levi, 2011; Bestratén & Romero, 1999).

En la Figura 2 se aprecia la interacción de las condiciones laborales (ambiente de trabajo, satisfacción y organización), las características personales (capacidades, necesidades, expectativas, costumbres y cultura y condiciones personales no relacionadas con el trabajo) y su influencia en el rendimiento laboral o productividad, la salud o enfermedad y la satisfacción laboral y pertenencia.

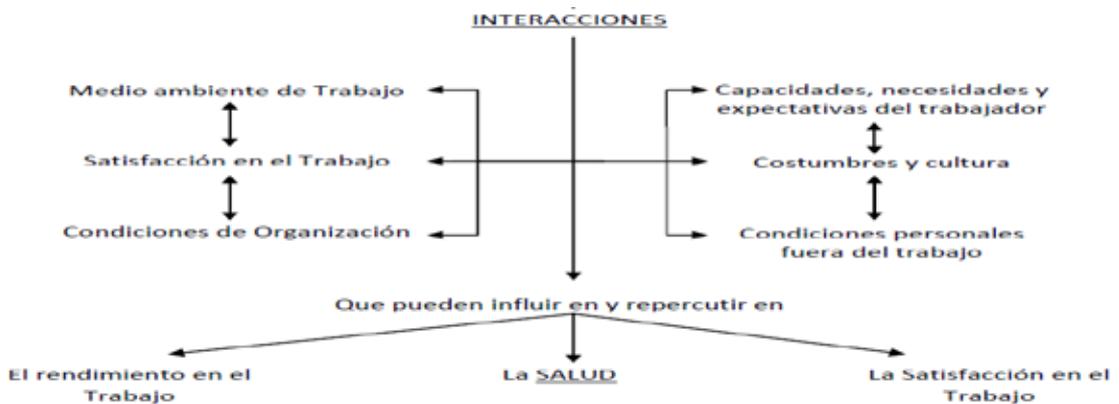


Figura 1 Factores Psicosociales (Comité Mixto OIT-OMS, 2010)

2.1 El Trabajo

Muchos factores ponen en riesgo la salud y la vida de hombres y mujeres trabajadoras. La realización de cualquier actividad presenta riesgos inherentes, debido a las modificaciones de las condiciones naturales generadas por la intervención del ser humano al realizar sus actividades de trabajo, dándose así origen a agentes causales de patologías que pueden generar daños y que influyen directamente a la calidad de vida del trabajador (Charria, Sarsosa, & Arenas, 2011; Collado, 2008; Minaya, 2009). Se debe reconocer, además, la influencia del ambiente socio – político mundial y local (Palomino, Grande, & Linares, 2014).

En el sector de servicios los principales riesgos laborales son los psicosociales, determinados por nuevas formas de trabajo, tecnología y formas de organización (Soriano, Guillén, & Carbonell, 2014; Moreno & Báez, 2010; Mansilla, 2015).

En la Figura 2 se aprecia la interacción de las condiciones de trabajo y las características individuales del trabajador (intra y extralaborales). Cuando considerando los requerimientos de la actividad laboral no existe adaptación, la insatisfacción y el estrés liberados producen efectos adversos psicológicos, psicosomáticos y psicosociales en el trabajador.

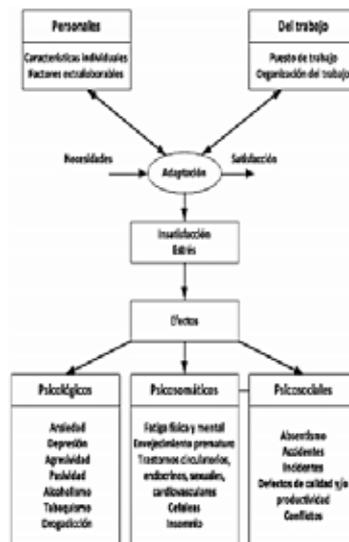


Figura 2.- Riesgo Psicosocial (Lecca et al., 2013)

Al producirse un desequilibrio entre las necesidades, aptitudes, aspiraciones y adaptación del trabajador y las oportunidades y exigencias laborales y ambientales, el trabajador puede responder alteradamente en el aspecto cognoscitivo, emocional, fisiológico o comportamental; dependiendo de las aptitudes y habilidades del individuo (Moreno-Jiménez, 2010; Sauter et al., 2011). Se considera que podrían repercutir en las condiciones de salud y el rendimiento laboral, las interacciones entre el trabajo, su ambiente, la satisfacción, las condiciones de la empresa relacionadas con las capacidades del trabajador, sus necesidades, cultura, situación personal, expectativas de crecimiento personal, etc. (Moreno & Báez, 2010; Polo-Vargas, 2013). Por estas consideraciones iniciales, el entorno de trabajo saludable y seguro es la mejor garantía del rendimiento laboral, de la salud de sus empleados. La pérdida de calidad del trabajo entraña costes a veces difíciles de observar a corto plazo, pero siempre presentes a medio y largo plazo. (Organización Mundial de la Salud, 2010)

Los trastornos cardiovasculares son en la actualidad la mayor causa de mortalidad y de discapacidad en la mayor parte de los países (Everson-Rose & Lewis, 2005), y una parte de su etiología parece estar asociada a las condiciones de trabajo (Soriano et al., 2014). Una revisión sistemática de estudios de cohortes en los que se examinaba el rol etiológico de los factores psicosociales ha encontrado una relación significativa entre la carga de rol y los trastornos cardiovasculares (B. M. Jiménez & León, 2010).

El mundo laboral ha sido impactado por el fenómeno de la globalización económica y el desarrollo de la ciencia y tecnología. Esto ha generado cambios en la estructura del empleo y en las condiciones de trabajo, que a su vez ha influido en el surgimiento de nuevos actores de riesgo psicosocial considerados peligrosos tanto para la seguridad y salud de los trabajadores como para la productividad de las empresas (Ministerio de Relaciones Laborales del Ecuador, 2013). 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 (B. M. Jiménez & León, 2010).

El Informe del Comité Mixto OIT-OMS sobre medicina del trabajo, novena reunión Ginebra, 18-24 de septiembre de 1984, plantea la definición de factores psicosociales (Figura 4): Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su ambiente, la satisfacción y las condiciones de la organización del trabajo, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo. (Lecca, Guevara, & Boza, 2013). Para la vigilancia de los riesgos psicosociales, mostrados en la Figura 3, se aprecian en primer lugar, los sistemas de vigilancia nacionales sustentados en factores sociales y organizacionales como la cultura organizacional donde la comunicación es insuficiente, la plantilla es reducida, los cambios organizacionales son violentos y/o sin información necesaria, deficiente consulta y participación, y, discriminación de cualquier índole; en segundo lugar las relaciones interpersonales determinadas por la calidad del liderazgo y supervisión, conflictos interpersonales, incivismo, apoyo del compañero y apoyo social; en tercer lugar, se encuentran la ambigüedad y el conflicto de rol; luego se establece el desarrollo de carreras que contempla inseguridad contractual, promoción de oportunidades y formación, violencia determinada por acoso y violencia de cualquier tipo; y, por último, Justicia Organizacional que contempla recompensa versus reconocimiento, salario justo, promoción equitativa, gestión de confianza, sistemas de remuneraciones, trato respetuoso.



Figura 3.- Factores sociales y organizacionales. (B. M. Jiménez & León, 2010).

Factores del ambiente físico: En el trabajo se han identificado muchos factores de riesgo psicosocial, como el ruido, las condiciones térmicas, las vibraciones, los agentes químicos, la deshumanización del trabajador, poca comunicación, excesiva carga de trabajo, condiciones de higiene deficientes, proliferación de accidentes y enfermedades, los oficios en los cuales el factor de riesgo es elevado (Moreno-Jiménez, 2010; Fernández & Piñol, 2000; Santed, Sandin, Chorot, & Olmedo, 2013; SITE, 2009).

Factores propios de la tarea: Sobrecarga de trabajo (demasiado o muy complejo) pueden provocar baja autoestima, mediocre motivación, tendencias al alcoholismo, dolencias coronarias, insatisfacción en el trabajo, sensación de amenaza y de malestar, elevado colesterol, aceleración del ritmo cardíaco y aumento en el consumo de tabaco (Osorio, 2011). El trabajo monótono y rutinario (producción en masa).

2.2 Características de los riesgos psicosociales:

Se pueden mencionar que entre las principales características se encuentran las siguientes:

- Afectan a los derechos fundamentales del trabajador
- Tienen efectos globales sobre la salud del trabajador.
- Tienen formas de cobertura legal (B. M. Jiménez & León, 2010)
- Se extienden en el espacio y el tiempo.
- Presentan dificultad de objetivación
- Afectan a los otros riesgos
- Tienen escasa cobertura legal
- Están moderados por otros factores.
- Dificultad de intervención (B. M. Jiménez & León, 2010).

Los factores organizacionales de los riesgos psicosociales son política y filosofía de la organización, cultura organizacional, relaciones industriales, y los factores laborales son condiciones de empleo, diseño del puesto y calidad en el trabajo, como se observa en la Figura 4.



Figura 4.- Factores Organizacionales y laborales de los Riesgos Psicosociales (B. M. Jiménez & León, 2010).

Al considerar los riesgos psicosociales son importantes también las características del trabajo:

En la Figura 5 se aprecia:

1. Las características del trabajo: donde se debe considerar el contenido del trabajo versus las demandas que presenta como cognitivas, emocionales, falta de variación o monotonía, ciclos cortos de trabajo, trabajo fragmentado e interrupciones, trabajo sin sentido uso de la propias habilidades, cambio frecuente, interacción frecuente con cliente, conflicto de demandas y retroalimentación; en segundo término carga de trabajo y ritmo a través de sobrecarga o carga insuficiente y ritmo de trabajo; en tercer lugar se considera los horarios bajo los parámetros de turnos de trabajo, horarios inflexibles, horarios imprevisibles, número de horas, interferencia trabajo-familia, y.
2. Consecuencias del trabajo: baja por enfermedad, burnout, satisfacción laboral, salud mental, salud física, estrés



Figura 5.- Características del trabajo (B. M. Jiménez & León, 2010).

Lo transcendental de un buen Sistema de SG-SST radica en concientizar a las empresas y a las personas en general, sobre el impacto que pueden tener los riesgos psicosociales sobre la salud de los trabajadores los cuales pueden causar alteraciones de tipo físico, psicológico y socio laboral. Debe así mismo, incentivar a las empresas a realizar mediciones de riesgo psicosocial adecuada, adaptando las herramientas al ambiente cultural de su país y a la cultura organizacional, generando una visión proactiva de la promoción de la salud, motivando a todos a adquirir un conocimiento amplio de todos y cada uno de los aspectos implicados en los denominados factores psicosociales impulsando a un desempeño óptimo de las personas, equipos y organizaciones, a través del desarrollo de programas planificados en beneficio de la salud de los trabajadores, generando un vínculo psicológico positivo con su trabajo y su propia salud (OIT Organización Internacional del Trabajo, 2011).

Hablar de Factores psicosociales, implica hablar de situaciones que relacionan en un concepto la sociedad y al individuo que es el núcleo de esta (Moreno-Jiménez, 2013). En la actualidad, existen tres formas de referirse a los aspectos psicosociales: como factores psicosociales, como factores psicosociales de riesgo y como riesgos psicosociales. Frecuentemente se usan como intercambiables y no existe una diferenciación usual y académica neta entre ellos, sin embargo se pueden advertir aspectos diferenciales en su uso y una cierta gradación en las connotaciones implicadas (Ministerio de Relaciones Laborales del Ecuador, 2013).

En la Figura 6 se aprecia la relación de los factores psicosociales laborales con la percepción del trabajador; los factores psicosociales de riesgo como las condiciones organizacionales que poseen elementos con probabilidad de afectar negativamente al trabajador; y los riesgos psicosociales como situaciones laborales que tienen alta probabilidad de dañar gravemente la salud del trabajador.



Figura 6.- Factores Psicosociales (Ministerio de Relaciones Laborales del Ecuador, 2013)

Como aprecia, referirse a los factores Psicosociales como tal, expresa un sinfín de conceptos propios de varios investigadores, que desde su óptica, tratan de dar una definición semántica al tema.

Autores como Gloria Villalobos (1999) define como factores psicosociales a la “condición o condiciones del individuo, del medio extra laboral, del medio intralaboral, que bajo condiciones de intensidad y tiempo de exposición generan efectos negativos en el trabajador o trabajadores, en la organización y en los grupos”, que producen los llamados riesgos psicosociales y citando un ejemplo está el estrés laboral, el cual tiene efectos a nivel emocional, cognoscitivo, de comportamiento social, laboral y fisiológico. Se consideran factores psicosociales laborales a: cultura organizacional, condiciones de trabajo, factores interpersonales, condiciones ergonómicas, condiciones salariales, condiciones personales o individuales (Ministerio de Relaciones Laborales del Ecuador, 2013)

“Los factores de riesgo psicosocial existen, no están en la mente del trabajador; forman parte de las condiciones de trabajo y deben estar en la evaluación inicial integral de riesgos” (Ministerio de Relaciones Laborales del Ecuador, 2013)

Tratando de presentar un propio concepto, se diría a los factores Psicosociales, como elementos que tendrían la capacidad de cambiar, o alterar las capacidades propias de las personas que le permitan manejar y responder adecuadamente las exigencias propias de su trabajo, poniendo como ejemplos los agentes estresores: intensidad en el ritmo laboral, muchas horas de trabajo, trabajo llevado a sus hogares, horarios que afecten permanentemente la relación familiar, horarios cambiantes, sobrecarga de rol, falta de comunicación con sus jefes o con sus pares, trabajo bajo presión, falta de conocimiento y poca capacitación para realizar su trabajo, etc (Mansilla, 2015).

Los trabajos en actividades eléctricas cumplen con la mayoría de los parámetros que se consideran como riesgos psicosociales inherentes a la actividad de trabajo, al ser de alto riesgo, tiene una gran carga psicológica y laboral y tiene parámetros de exigencias especiales para los trabajadores tanto académica como física y mental (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 2014; Vásquez, Noriega, & López, 2005).

Factores psicosociales de riesgo son aquellos que cuando son negativos tienen probabilidad de causar daño a la salud física y psicológica de forma importante (Ministerio de Relaciones Laborales del Ecuador, 2013), ejemplo de esto es el autoritarismo de los jefes, que puede desencadenar factor psicosocial de riesgo reflejándose en actitudes como violencia, abuso o acoso. (B. M. Jiménez & León, 2010)

Según Kompier (2003), los modelos teóricos de estrés laboral ponen de relieve la existencia de ocho características laborales que pueden considerarse fuentes de estrés: autonomía, variedad de la tarea, demandas, apoyo social, seguridad contractual, identidad de la tarea y retroalimentación, con el desarrollo continuo de la tecnología, se presentan nuevos agentes psicosociales. (B. M. Jiménez & León, 2010; J. Díaz, 2010; Pereda, 2016).

2.3 Los nuevos riesgos psicosociales emergentes

Este tipo de riesgos provienen de múltiples campos, como las nuevas tecnologías, los nuevos sistemas de producción, las nuevas materias primas y los nuevos compuestos químicos y biológicos. El mundo cambiante de las organizaciones, las fluctuaciones económicas rápidas, los nuevos sistemas de trabajo, la nueva socio demografía del mercado laboral, las nuevas formas de contratación, y en general, las nuevas formulaciones de las relaciones laborales, esto es lo que se ha denominado “riesgos psicosociales emergentes”- (Ministerio de Relaciones Laborales del Ecuador, 2013)

Se debe considerar que progresivamente a la aparición de nuevos agentes estresores, se debe incrementar más trabajo emocional, tratando de modificar en los empleados las emociones negativas. (B. M. Jiménez & León, 2010)

La evaluación de los factores de riesgo laboral es un conjunto de pasos articulados en un método que se derivó de una concepción teórica. Para estimar la magnitud mediante medición es que son indispensables estos instrumentos de “evaluación de riesgos psicosociales”, los instrumentos son entonces indispensables pero no suficientes para la evaluación de los factores de riesgo laboral en una empresa. (Ministerio de Relaciones Laborales del Ecuador, 2013)

Los elementos diferenciales de los factores psicosociales de riesgo no deben llevar al olvido que su interés básico en salud laboral proviene de su inclusión como formas de riesgos laborales. (B. M. Jiménez & León, 2010; Estrella & Portalanza, 2015)

Los factores y los riesgos psicosociales no son un tema secundario en la Salud Laboral. En la actual situación organizacional y del mercado del trabajo son uno de sus grandes problemas. Los riesgos de seguridad, ambientales y ergonómicos no han sido solucionados de forma suficiente, y es importante atender a los nuevos riesgos emergentes, lo que constituye un verdadero reto en la Salud Laboral. (Ministerio de Relaciones Laborales del Ecuador, 2013)

Sin duda alguna, el trabajo, es el responsable de la gran mayoría de los factores de riesgo psicosocial negativos; los empleadores, deben recurrir a herramientas que faciliten el mejor desenvolvimiento laboral de sus empleados; un ambiente cómodo y agradable mejorará el rendimiento laboral, otorgando estabilidad y dando calidad de salud mental al empleado. (Díaz-Zazo, 2015). Los empresarios, deben valorar la gran responsabilidad social que tienen con sus trabajadores, relacionados con la seguridad en el trabajo y las políticas ambientales, en cumplimiento a la legislación vigente, precautelando la inversión en capital humano y la imagen de la empresa en su entorno social y comunitario. (E. García, 2010)

El informe del comité mixto OIT-OMS manifiesta al considerar los estudios realizados, que se identifican en la actividad laboral factores psicosociales potencialmente negativos para la salud como son: la sobrecarga de trabajo, la mala utilización de habilidades, el conflicto de autoridad, la falta de control, la desigualdad en el salario, la falta de seguridad en el trabajo, los problemas en interrelaciones laborales, el trabajo por turnos; la deshumanización del trabajador repercute en su salud física y mental. (Lecca et al., 2013)

Efectos

El hombre forma parte del ambiente y el entorno social, el Bienestar Laboral es el resultado de las condiciones laborales con característica vivencial positiva, que es consecuente con el grado de la evaluación cognitiva –valorativa, el entorno influye al medir la satisfacción relacionada a las tareas que debe cumplir en su trabajo. (Ochoa & Morales, 2013; Marcoux & Guihur, 2012)

En el artículo de la OIT, publicado el 5 de julio de 2012 por Seiji Machida Director del Programa Safe Work de la OIT, expresa: “que en la mayoría de los países, el costo total de los accidentes y las enfermedades relativas al ambiente laboral, considerando los asociados con el estrés, es muy alto” (Lecca et al., 2013). En la Unión Europea se estima entre 2,6 y 3,8 por ciento del PIB, donde los estudios sugieren que el estrés es la causa de entre 50 y 60 por ciento de todas las jornadas laborales perdidas. (Organización Internacional del Trabajo, 2012)

Los Riesgos Psicosociales, pueden afectar al empleador, al trabajador, la producción, al entorno laboral, familiar y social. (Moreni-Jiménez, Blanco-Donoso, Aguirre-Camacho, de Rivas, & Herrero, 2014)

El SG-SST no debería considerarse la panacea para mejorar los resultados de la organización al asegurar y mantener un ambiente de trabajo seguro y saludable. (OIT Organización Internacional del Trabajo, 2011)

Las consecuencias y efectos de los riesgos psicosociales se aprecia en la Figura 8, así: los problemas relacionados con la salud tienen efectos físicos, mentales, consumo de sustancias, trastornos psicósomáticos; las actitudes ante la empresa considera efectos como satisfacción, implicación, conductas contraproducentes; el tercer punto considera los tiempos de trabajo, cuyos efectos son la rotación, presentismo, bajas laborales, duración de las bajas; y por último los costes económicos refieren accidentes de trabajo, pérdida de materiales, rendimiento, productividad.



Figura 7.- Consecuencias y efectos de los Riesgos Psicosociales (B. M. Jiménez & León, 2010)

Las necesidades de seguridad, la autoconfianza, son necesidades psicológicas, que dan al individuo tranquilidad, en este aspecto los elementos motivadores son: la certeza sobre algo, el bienestar físico, la salud, el orden, son los elementos que garantizan la conservación de lo que se ha logrado en el nivel interior (Lecca et al., 2013)

La tolerancia o adaptabilidad de los trabajadores con respecto a los conflictos que se generen dentro de la empresa, también puede depender del tipo de organización a la que sirve. Los conflictos disfuncionales pueden afectar negativamente al rendimiento o productividad de las personas, los grupos y de la misma organización. Su acumulación permanente llevará a colmar con la voluntad, deseos y atracción por el trabajo, llegando a posicionarse como estrés, cansancio laboral (sentirse quemados por el trabajo o BurnOut). (M. Díaz & Botella, 2010)

Las leyes y reglamentos adolecen de anexos y guías metodológicas de cómo actuar en la identificación y la evaluación de los riesgos psicosociales, por lo que, se hace imprescindible de una guía de PRL en riesgos psicológicos para su uso en las organizaciones en nuestro país. Esta labor puede ser originada por el sector académico, el sector empresariado o del Estado.

En las Directivas ILO-OSH 2001 aparece la definición de lesiones, dolencias y enfermedades relacionadas con el trabajo: Efectos negativos en la salud de una exposición en el trabajo a factores químicos, biológicos, físicos, psicosociales o relativos a la organización del trabajo. En el manual de Riesgos Psicosociales en el mundo laboral de la UGT Aragón (España), se indica que el estudio de los aspectos organizacionales y psicosociales y su relación con la salud laboral, no es nuevo aunque si la importancia y reconocimiento que ha adquirido en los últimos años (Agencia Europea para la SST o EU-OSHA, 2002). Agrega que: como consecuencia de los importantes cambios en las organizaciones y de los procesos de globalización actual, la exposición a los riesgos psicosociales se ha hecho más frecuente e intensa, haciendo conveniente y necesario su identificación, evaluación y control con el fin de evitar sus riesgos asociados para la salud y la seguridad en el trabajo (EU-OSHA, 2007).(Lecca et al., 2013)

Clasificación de los Riesgos Psicosociales

Hay un relativo consenso sobre los riesgos psicosociales, considerándolos como los más importantes: estrés, violencia y acoso, que determinan importantes repercusiones en la salud y calidad de vida de los trabajadores. (B. M. Jiménez & León, 2010).

El estudio de los aspectos organizacionales y psicosociales y su relación con la salud laboral, no es nuevo aunque si la importancia y reconocimiento que ha adquirido en los últimos años (Observatorio Europeo de Riesgos - Salud y seguridad en el trabajo - EU-OSHA, 2015; Organización Internacional del Trabajo, 2016; Leka & Houdmont, 2010; Sverke, 2014; B. M. Jiménez & León, 2010).



Figura 8.- Clasificación (Bastidas, 2013)Factores de Riesgo Psicosocial según OIT.

En la Figura 9 se observa la clasificación de los factores de riesgo psicosocial basados en la Organización Internacional del Trabajo, así: ambiente de trabajo, factores intrínsecos del trabajo, horarios de trabajo, factores organizacionales, factores derivados de los cambios tecnológicos, otros factores.

2.4 El Estrés.

Cuando los factores organizacionales y psicosociales de las instituciones son disfuncionales, provocan respuestas de inadaptación, tensión, respuestas psicofisiológicas de estrés pasan a ser factores psicosociales de riesgo o de estrés. (Vales, 2012).

En la Figura 10 se observa que los factores del estrés psicosocial son el contenido del trabajo, sobrecarga y ritmo, horarios, control, ambiente y equipos, cultura organizacional y funciones, relaciones interpersonales, rol en la organización, desarrollo de carreras, relación trabajo-familia, seguridad contractual.



Figura 9.- Factores de Estrés Psicosocial (B. M. Jiménez & León, 2010)

El estrés laboral es un importante problema de salud que encontramos en muchos países, se manifiesta de muchas formas, pudiendo incluir enfermedades circulatorias y gastrointestinales y otros tipos de trastornos físicos, psicosomáticos y psicosociales, produciendo rendimiento laboral deficiente, absentismo, accidentes, lesiones y baja productividad. (Extremera, Durán, & Rey Lourdes, 2010)

La Figura 11 demuestra el mecanismo de producción de estrés, se inicia con los factores de riesgo de estrés que crean reacción en el trabajador y consecuencias a largo plazo, todo el proceso depende de las características propias del trabajador.

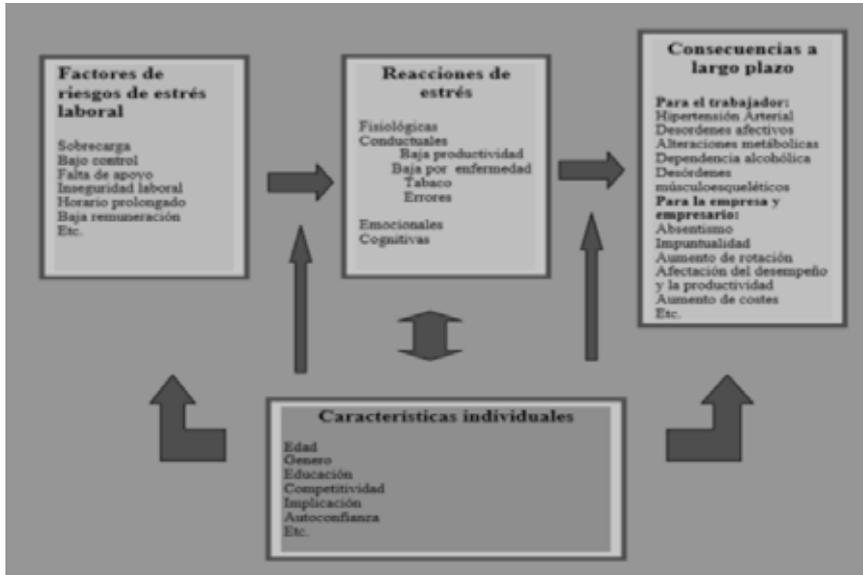


Figura 10.- Mecanismos del Stress (B. M. Jiménez & León, 2010)

2.5 El burnout o Desgaste profesional.

No consiste en una situación o hecho que acontece exclusivamente al interior de una institución, es el resultado de un proceso de estrés crónico laboral y organizacional que conlleva al agotamiento emocional y de fatiga desmotivante. Las consecuencias laborales son importantes. (Jiménez & León, 2010)

Criterios de intervención

Existen numerosas estrategias para prevenir y controlar riesgos según el sector laboral; la evaluación es únicamente el inicio del control, el diseño de las estrategias de revisión y planificación deberá considerar los distintos niveles (organizacional e individual) y encaminarse a los tipos de intervención primaria (contexto económico, político y organizativo, cambios sociales), secundaria (respuesta a través de detección precoz) y terciaria (tratamiento y rehabilitación de secuelas). (B. M. Jiménez & León, 2010; Salanova & Llorens, 2008)

Es innegable que SG-SST mejora la seguridad y la salud, a pesar de numerosas dificultades, se deben aplicar estrategias para optimizar la calidad de vida. (OIT Organización Internacional del Trabajo, 2011; Martínez, 2010; Cevallos, Vilchez-Barboza, & Valenzuela-Suazo, 2016).

La intervención en los riesgos psicosociales lleva las siguientes fases: Identificación de los factores de riesgo y grupos de análisis, elección de la metodología, técnicas e instrumentos que se han de emplear, planificación y realización del trabajo de campo, análisis de los resultados y elaboración de informe, elaboración y puesta en marcha de un programa de intervención, seguimiento y control de las medidas adoptadas. (Pérez & Nogareda, 2012).

Algunos métodos de evaluación de riesgos psicosociales podemos apreciar en la Figura 12, con características y diferencias de cada uno de ellos.

Cuadro Resumen	FPSICO	PREVENLAB	INSL	MARC-UV	INERMAP	INSTR-21	METODO	WONT-RED	DECORE	BATERIA MC- MUTUAL-UB
Año publicación	1997	1999	2002	2003	2003	2004	2005	2005	2005	2008
Nº Items	75	700	30	700 BFPPL 77 PREUNCC	Variable	V. corto 38 V. medio 124	44	44	44	46
Nº Factores	7	11 factores	4	3(7) BFPPL 6 PREUNCC	6 (26) OFSLOP 6 PREUNCC	20 v. 15	20 escala	4	4	7
Otras variables		Situaciones De trabajo, estrategia y cultura	Acceso Psicológico	Salud Psicológica Sensibilidad	Factores ambientales y organizativos	Salud, estrés, satisfacción	Autodirección Competencia C. Organizac. C. Písmox			
Accesibilidad	De libre	Solo por expertos	De libre	NC	De libre previa compa	De libre	Aplicación equipo Wont	De libre previa adaptación		NC
Tiempo implementación	20-30m.	15-20m.	15-20m.	NC	7-15 m entrevista	NC	15-30 m según versión	15m.		NC
Consecuencias	No	No	No	SI	No	SI	SI	No	No	No
Fiabilidad	N=438 Alfa	N=120 Alfa=0,73	N=46 Alfa=0,73	N=91 Alfa=0,70	N=NC Alfa=0,82	N=639 Alfa=0,83	N=NC Alfa=0,79	N=144 Alfa=,50	N=121 Alfa=,64	N=121 Alfa=,64
Validez	N=438 V. Contenido V. Criterial	V. Criterial A. F. Expl.		Validez Criterial		V. Contenido V. Criterial A. Factorial	Reliabil. a publicaciones	N=144 V. Criterial A. F. Expl. A. F. Conf.	N=121 V. Criterial A. F. Exp. A. F. Conf.	N=121 V. Criterial A. F. Conf.
Exposición	NC	NC	NC	Información	NC	SI N=762	NC	SI	NC	NC
Naturaleza	Cuantitativa	Cuantitativa y cualitativa	Cuantitativa y Cualitativa	Cuantitativa y Cualitativa	Cuantitativa y Cualitativa	Cuantitativa	Cuantitativa y cualitativa	Cuantitativa	Cuantitativa y Cualitativa	Cuantitativa y Cualitativa
Técnicas	Cuestionario	Cuestionario, Entrevista, sesiones de grupo	Cuestionario Preparado abierta	Técnicas cualitativas opcionales	Cuestionario, Entrevista, Checklist	Cuestionario	Entrevista Cuestionario	Cuestionario	Cuestionario, Check List Entrevista	Cuestionario, Check List Entrevista
Versiones	V. C. V. 2.0 Nueva versión		Nueva versión		Varios en función sector	V. Corta V. Media V. Larga	Varios en función del sector			

Figura 11.- Métodos de evaluación. (B. M. Jiménez & León, 2010)

2.6 Método F-Psico.

El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT), a través de sus redactores Félix Martín y Jesús Pérez emite la NTP 443: Factores psicosociales: metodología de evaluación. (F. Martín & Pérez, 1997)

En el año 2012 después de haber editado, revisado y actualizado la Nota Técnica de Prevención 443 (NTP 443), en concordancia con las nuevas exigencias del trabajo que generan otros factores de riesgo psicosocial, emite la Nota Técnica de Prevención 926 (NTP 926) Factores psicosociales: metodología de evaluación, Método F-Psico, que contiene un formato de aplicación informática. (Pérez & Nogareda, 2012)

El método F-Psico es un método específico para la evaluación de factores psicosociales, es apto para ser utilizado en cualquier organización independiente de su tamaño y actividad laboral, permite obtener resultados individuales y colectivos. Además de su carácter evaluativo (diagnóstico psicosocial: situaciones específicas, localización de fuentes del problema, diseñar cambios y priorizar actuaciones, comparar evolución de un grupo en dos momentos, concienciar situación), es de mucha utilidad para realizar planificación y gestión de los riesgos psicosociales. (Bastidas, 2013)

El método analiza nueve factores (Tiempo de trabajo, Autonomía, Carga de trabajo, Demandas psicológicas, Variedad/contenido, Participación/Supervisión, Interés por el trabajador/Compensación, Desempeño de rol, Relaciones y apoyo social, como se puede apreciar en la Figura 13, a través de un cuestionario de 44 preguntas (Anexo 1).

TIEMPO DE TRABAJO (TT)
<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en sábados (Ítem 1) • Trabajo en domingos y festivos (Ítem 2) • Tiempo de descanso semanal (Ítem 5) • Compatibilidad vida laboral-vida social (Ítem 6)
AUTONOMÍA (AU)
<ul style="list-style-type: none"> • Autonomía temporal <ul style="list-style-type: none"> - Posibilidad de atender asuntos personales (Ítem 3) - Distribución de pausas reglamentarias (Ítem 7) - Adopción de pausas no reglamentarias (Ítem 8) - Determinación del ritmo de trabajo (Ítem 9) • Autonomía decisional <ul style="list-style-type: none"> - Actividades y tareas (Ítem 10 a) - Distribución de tareas (Ítem 10 b) - Distribución del espacio de trabajo (Ítem 10 c) - Métodos, procedimientos y protocolos (Ítem 10 d) - Cantidad de trabajo (Ítem 10 e) - Calidad del trabajo (Ítem 10 f) - Resolución de incidencias (Ítem 10 g) - Distribución turnos (Ítem 10h)
CARGA DE TRABAJO (CT)
<ul style="list-style-type: none"> • Presiones de tiempos <ul style="list-style-type: none"> - Tiempo asignado a la tarea (Ítem 23) - Tiempo de trabajo con rapidez (Ítem 24) - Aceleración del ritmo de trabajo (Ítem 25) • Esfuerzo de atención <ul style="list-style-type: none"> - Tiempo de atención (Ítem 21) - Intensidad de la atención (Ítem 22) - Atención sobre múltiples tareas (Ítem 27) - Interrupciones (Ítem 30) - Efecto de las interrupciones (Ítem 31) - Previsibilidad de las tareas (Ítem 32) • Cantidad y dificultad de la tarea <ul style="list-style-type: none"> - Cantidad de trabajo (Ítem 26) - Dificultad del trabajo (Ítem 28) - Necesidad de ayuda (Ítem 29) - Trabajo fuera del horario habitual (Ítem 4)
DEMANDAS PSICOLÓGICAS (DP)
<ul style="list-style-type: none"> • Exigencias cognitivas <ul style="list-style-type: none"> - Capacidades requeridas (p 33 a- 33 e) • Exigencias emocionales <ul style="list-style-type: none"> - Requerimientos de trato con personas (Ítem 33 f) - Ocultación de emociones ante superiores (Ítem 34) - Exposición a situaciones de impacto emocional (Ítem 35) - Demandas de respuesta emocional (Ítem 36)
VARIEDAD/CONTENIDO (VC)
<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo rutinario (Ítem 37) • Sentido del trabajo (Ítem 38) • Contribución del trabajo (Ítem 39) • Reconocimiento del trabajo (Ítem 40)
PARTICIPACIÓN/SUPERVISIÓN (PS)
<ul style="list-style-type: none"> • Grado de participación (Ítem 11) • Control ejercido por el inmediato superior (Ítem 12)
INTERÉS POR EL TRABAJADOR/COMPENSACIÓN (ITC)
<ul style="list-style-type: none"> • Información proporcionada al trabajador (Ítem 13) • Facilidades para el desarrollo profesional (Ítem 41) • Valoración de la formación (Ítem 42) • Equilibrio entre esfuerzo y recompensas (Ítem 43) • Satisfacción con el salario (Ítem 44)
DESEMPEÑO DE ROL (DR)
<ul style="list-style-type: none"> • Ambigüedad de rol (Ítem 14) • Conflicto de rol (Ítems 15 a - 15 d) • Sobrecarga de rol (Ítem 15 e)
RELACIONES Y APOYO SOCIAL (RAS)
<ul style="list-style-type: none"> • Apoyo social instrumental de distintas fuentes (Ítem 16) • Calidad de las relaciones (Ítem 17) • Exposición a conflictos interpersonales (Ítem 18a) • Exposición a situaciones de violencia (Ítems 18 b-18d) • Gestión de la empresa de las situaciones de conflicto (Ítem 19) • Exposición a discriminación (Ítem 20)

Figura 12.- Contenido del método (Pérez & Nogareda, 2012)

3. FACTORES DE EVALUACIÓN

- Tiempo de trabajo.- Hace referencia a la organización del tiempo diario y semanal y el impacto y compatibilidad de los periodos de descanso (cantidad y calidad) con la vida social y familiar.
- Autonomía.- Capacidad y posibilidad individual del trabajador para gestionar y tomar decisiones (temporal, atención y organización del trabajo)
- Carga de trabajo.- Nivel de demanda (componente cuantitativo o carga y componente cualitativo o complejidad)
- Demandas psicológicas.- Naturaleza de las exigencias (cognitiva y emocional)
- Variedad / contenido del trabajo.- Significado y utilidad, además reconocido y valorado
- Supervisión / participación.- Control sobre el trabajo: “supervisión” (superiores inmediatos) y “participación” (implicación, intervención y colaboración).
- Interés por el trabajador / compensación.- Preocupación de carácter personal y a largo plazo por el trabajador (promoción, formación, desarrollo de carrera de sus trabajadores, seguridad en el empleo, equilibrio entre lo que el trabajador aporta y la compensación que por ello obtiene).
- Desempeño de rol.- Definición de los cometidos de cada puesto de trabajo (ambigüedad de rol y conflicto de rol).
- Relaciones y apoyo social.- Relaciones que se establecen entre las personas en los entornos de trabajo (“apoyo social” y situaciones conflictivas).
- Debe existir una participación activa de todo el contingente laboral, se deben además establecer prioridades de actuación preventiva a corto, mediano y largo plazo (Pérez & Nogareda, 2012)

En la Tabla 2 se aprecia el contenido del método F-Psico, con los 9 factores y los componentes.

Tabla 2.- Norma F-Psico (Pérez & Nogareda, 2012)

Factor	Componente	Aspecto	
Tiempo de Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en sábados (Ítem 1) • Trabajo en domingos y festivos (Ítem 2) • Tiempo de descanso semanal (Ítem 5) • Compatibilidad vida laboral-vida social (Ítem 6) 	Aspectos que tienen que ver con la ordenación y estructuración temporal de la actividad laboral a lo largo de la semana y de cada día de la semana. Evalúa el impacto del tiempo de trabajo desde la consideración de los periodos de descanso que permite la actividad, de su cantidad y calidad y del efecto del tiempo de trabajo en la vida social.	
Autonomía	<ul style="list-style-type: none"> •Autonomía temporal 	<ul style="list-style-type: none"> - Posibilidad de atender asuntos personales (Ítem 3) - Distribución de pausas reglamentarias (Ítem 7) - Adopción de pausas no reglamentarias (Ítem 8) - Determinación del ritmo de trabajo (Ítem 9) 	Bajo este factor se acogen aspectos de las condiciones de trabajo referentes a la capacidad y posibilidad individual del trabajador para gestionar y tomar decisiones tanto sobre aspectos de la estructuración temporal de la actividad laboral como sobre cuestiones de procedimiento y organización del trabajo. El método recoge estos aspectos sobre los que se proyecta la autonomía en dos grandes bloques:
	<ul style="list-style-type: none"> •Autonomía decisional 	<ul style="list-style-type: none"> - Actividades y tareas (Ítem 10 a) - Distribución de tareas (Ítem 10 b) - Distribución del espacio de trabajo (Ítem 10 c) - Métodos, procedimientos y protocolos (Ítem 10 d) - Cantidad de trabajo (Ítem 10 e) - Calidad del trabajo (Ítem 10 f) - Resolución de incidencias (Ítem 10 g) - Distribución turnos (Ítem 10 h) 	<ul style="list-style-type: none"> •Autonomía temporal. Se refiere a la libertad concedida al trabajador sobre la gestión de algunos aspectos de la organización temporal de la carga de trabajo y de los descansos, tales como la elección del ritmo, las posibilidades de alterarlo si fuera necesario, la distribución de los descansos durante la jornada y el disfrute del tiempo libre para atender a cuestiones personales. •Autonomía decisional. La autonomía decisional hace referencia a la capacidad de un trabajador para influir en el desarrollo cotidiano de su trabajo, que se manifiesta en la posibilidad de tomar decisiones sobre las tareas a realizar, su distribución, la elección de procedimientos y métodos, la resolución de incidencias, etc.

Carga de Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Presiones de tiempos 	<ul style="list-style-type: none"> - Tiempo asignado a la tarea (Ítem 23) - Tiempo de trabajo con rapidez (Ítem 24) - Aceleración del ritmo de trabajo (Ítem 25) 	<p>Por carga de trabajo se entiende el nivel de demanda de trabajo a la que el trabajador ha de hacer frente, es decir, el grado de movilización requerido para resolver lo que exige la actividad laboral, con independencia de la naturaleza de la carga de trabajo (cognitiva o emocional). Se entiende que la carga de trabajo es elevada cuando hay mucha carga (componente cuantitativo) y es difícil (componente cualitativo). Este factor valora la carga de trabajo a partir de las siguientes cuestiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presiones de tiempos. La presión de tiempos se valora a partir de los tiempos asignados a las tareas, la velocidad que requiere la ejecución del trabajo y la necesidad de acelerar el ritmo de trabajo en momentos puntuales. • Esfuerzo de atención. Con independencia de la naturaleza de la tarea, ésta requiere que se le preste una cierta atención. Ésta viene determinada tanto por la intensidad y el esfuerzo de atención requerido para procesar las informaciones que se reciben en el curso de la actividad laboral y para elaborar respuestas adecuadas como por la constancia con que debe ser mantenido dicho esfuerzo. Los niveles de esfuerzo atencional pueden verse incrementados en situaciones en que se producen interrupciones frecuentes, cuando las consecuencias de las interrupciones son relevantes, cuando se requiere prestar atención a múltiples tareas en un mismo momento y cuando no existe previsibilidad en las tareas. • Cantidad y dificultad de la tarea. La cantidad de trabajo que los trabajadores deben hacer frente y resolver diariamente es un elemento esencial de la carga de trabajo, así como la dificultad que supone para el trabajador el desempeño de las diferentes tareas.
	<ul style="list-style-type: none"> • Esfuerzo de atención 	<ul style="list-style-type: none"> - Tiempo de atención (Ítem 21) - Intensidad de la atención (Ítem 22) - Atención sobre múltiples tareas (Ítem 27) - Interrupciones (Ítem 30) - Efecto de las interrupciones (Ítem 31) - Previsibilidad de las tareas (Ítem 32) 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Cantidad y dificultad de la tarea 	<ul style="list-style-type: none"> - Cantidad de trabajo (Ítem 26) - Dificultad del trabajo (Ítem 28) - Necesidad de ayuda (Ítem 29) - Trabajo fuera del horario habitual (Ítem 4) 	
Demanda Psicológica	<ul style="list-style-type: none"> • Exigencias cognitivas 	<ul style="list-style-type: none"> - Capacidades requeridas (p 33 a- 33 e) 	<p>Las demandas psicológicas se refieren a la naturaleza de las distintas exigencias a las que se ha de hacer frente en el trabajo. Tales demandas suelen ser de naturaleza cognitiva y de naturaleza emocional. Las exigencias cognitivas se definen según el grado de movilización y de esfuerzo intelectual al que debe hacer frente el trabajador en el desempeño de sus tareas (procesamiento de información del entorno o del sistema de trabajo a partir de conocimientos previos, actividades de memorización y recuperación de información de la memoria, de razonamiento y búsqueda de soluciones, etc.). De esta forma, el sistema cognitivo se ve comprometido, en mayor o menor medida, en función de las exigencias del trabajo en cuanto a la demanda de manejo de información y conocimiento, demandas de planificación, toma de iniciativas, etc. Se producen exigencias emocionales en aquellas situaciones en las que el desempeño de la tarea conlleva un esfuerzo que afecta a las emociones que el trabajador puede sentir. Con carácter general, tal esfuerzo va dirigido a reprimir los sentimientos o emociones y a mantener la compostura para dar respuesta a las demandas del trabajo, por ejemplo, en el caso de trato con pacientes, clientes, etc. El esfuerzo de ocultación de emociones puede también, en ocasiones, ser realizado dentro del propio entorno de trabajo; hacia los superiores, subordinados, etc. Las exigencias emocionales pueden derivarse también del nivel de implicación y compromiso con las situaciones emocionales que se derivan de las relaciones interpersonales que se producen en el trabajo y, de forma especial, de trabajos en que tal relación tiene un componente emocional importante (personal sanitario, docentes, servicios sociales, etc.). Otra fuente de exigencia emocional es la</p> <p>3</p> <p>Notas Técnicas de Prevención exposición a situaciones de alto impacto emocional, aun cuando no necesariamente exista contacto con clientes.</p>
	<ul style="list-style-type: none"> • Exigencias emocionales 	<ul style="list-style-type: none"> - Requerimientos de trato con personas (Ítem 33 f) - Ocultación de emociones ante superiores (Ítem 34) - Exposición a situaciones de impacto emocional (Ítem 35) - Demandas de respuesta emocional (Ítem 36) 	
Variedad Contenido	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo rutinario (Ítem 37) • Sentido del trabajo (Ítem 38) • Contribución del trabajo (Ítem 39) • Reconocimiento del trabajo (Ítem 40) 	<p>Este factor comprende la sensación de que el trabajo tiene un significado y utilidad en sí mismo, para el trabajador, en el conjunto de la empresa y para la sociedad en general, siendo, además, reconocido y apreciado y ofertando al trabajador un sentido más allá de las contraprestaciones económicas. Este factor se evalúa mediante una serie de ítems que estudian en qué medida el trabajo está diseñado con tareas variadas y con sentido, se trata de un trabajo importante y goza del reconocimiento del entorno del trabajador.</p>	

Participación / Supervisión	<ul style="list-style-type: none"> • Grado de participación (Ítem 11) • Control ejercido por el inmediato superior(Ítem 12) 	<p>Este factor recoge dos formas de las posibles dimensiones del control sobre el trabajo: el que ejerce el trabajador a través de su participación en diferentes aspectos del trabajo, y el que ejerce la organización sobre el trabajador a través de la supervisión de sus quehaceres. Así, la “participación” explora los distintos niveles de implicación, intervención y colaboración que el trabajador mantiene con distintos aspectos de su trabajo y de la organización. La “supervisión” se refiere a la valoración que el trabajador hace del nivel de control que sus superiores inmediatos ejercen sobre aspectos diversos de la ejecución del trabajo.</p>
Interés por el trabajador / Compensación	<ul style="list-style-type: none"> • Información proporcionada al trabajador (Ítem 13) • Facilidades para el desarrollo profesional (Ítem 41) • Valoración de la formación (Ítem 42) • Equilibrio entre esfuerzo y recompensas (Ítem 43) • Satisfacción con el salario (Ítem 44) 	<p>El interés por el trabajador hace referencia al grado en que la empresa muestra una preocupación de carácter personal y a largo plazo por el trabajador. Estas cuestiones se manifiestan en la preocupación de la organización por la promoción, formación, desarrollo de carrera de sus trabajadores, por mantener informados a los trabajadores sobre tales cuestiones, así como por la percepción tanto de seguridad en el empleo como de la existencia de un equilibrio entre lo que el trabajador aporta y la compensación que por ello obtiene.</p>
Desempeño de Rol	<ul style="list-style-type: none"> • Ambigüedad de rol (Ítem 14) • Conflicto de rol (Ítems 15 a - 15 d) • Sobrecarga de rol (Ítem 15 e) 	<p>Este factor considera los problemas que pueden derivarse de la definición de los cometidos de cada puesto de trabajo. Comprende tres aspectos fundamentales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La claridad de rol: ésta tiene que ver con la definición de funciones y responsabilidades (qué debe hacerse, cómo, cantidad de trabajo esperada, calidad del trabajo, tiempo asignado y responsabilidad del puesto). • El conflicto de rol: hace referencia a las demandas incongruentes, incompatibles o contradictorias entre sí o que pudieran suponer un conflicto de carácter ético para el trabajador. • La sobrecarga de rol: se refiere a la asignación de cometidos y responsabilidades que no forman parte de las funciones del puesto de trabajo pero que se añaden a ellas.
Apoyo social	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyo social instrumental de distintas fuentes (Ítem 16) • Calidad de las relaciones (Ítem 17) • Exposición a conflictos interpersonales (Ítem 18a) • Exposición a situaciones de violencia (Ítems 18 b-18d) • Gestión de la empresa de las situaciones de conflicto (Ítem 19) • Exposición a discriminación (Ítem 20) 	<p>El factor relaciones y apoyo social se refiere a aquellos aspectos de las condiciones de trabajo que se derivan de las relaciones que se establecen entre las personas en el entorno de trabajo. Recoge este factor el concepto de “apoyo social”, entendido como factor moderador del estrés, y que el método concreta estudiando la posibilidad de contar con apoyo instrumental o ayuda proveniente de otras personas del entorno de trabajo (jefes, compañeros,...) para poder realizar adecuadamente el trabajo, y la calidad de tales relaciones. Igualmente, las relaciones entre personas pueden ser origen, con distinta frecuencia e intensidad, de situaciones conflictivas de distinta naturaleza (distintas formas de violencia, conflictos personales,...), ante las cuales, las organizaciones pueden o no haber adoptado ciertos protocolos de actuación.</p>

4. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Concebido para realizar evaluaciones grupales de trabajadores en condiciones homogéneas; los resultados que presenta son:

Perfil valorativo de acuerdo con percentiles que determinan riesgo muy elevado, elevado, moderado y situación adecuada como se puede apreciar en la Tabla 3.

Tabla 3.- Niveles de riesgo. (Pérez & Nogareda, 2012)

Percentil obtenido	Riesgo
Percentil \geq P85	Muy elevado
$P75 \leq$ Percentil $<$ P85	Elevado
$P65 \leq$ Percentil $<$ P75	Moderado
Percentil $<$ P65	Situación adecuada

Cada nivel es representado por un tono de color y en cada uno de ellos se determina el porcentaje de trabajadores que se encuentran ubicados en el mismo, como se aprecia en la Figura 14; además, información complementaria en el informe, el rango de puntuación de cada factor, la media, desviación típica, mediana y el número de trabajadores en cada nivel de riesgo.

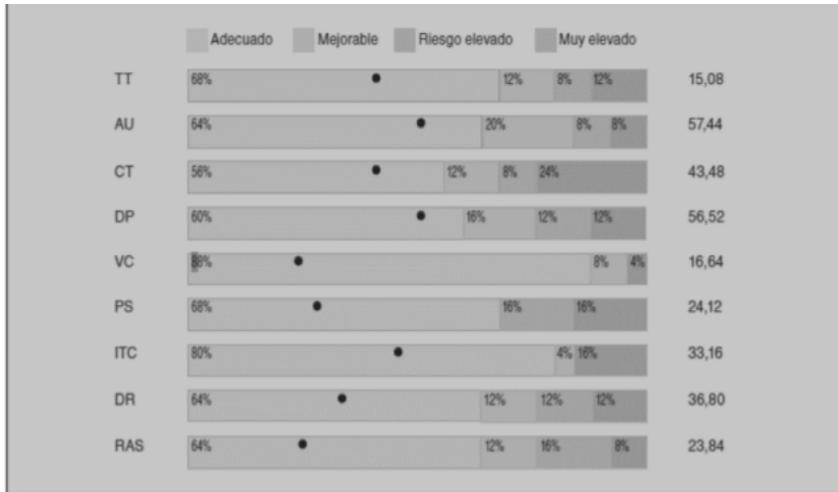


Figura 13.- Perfil valorativo. (Pérez & Nogareda, 2012)

5. MARCO JURÍDICO

La importancia de la prevención de riesgos laborales está fundamentada en evitar los costes sociales, laborales y humanos, ocasionados por la inobservancia de la ley, no tener una cultura preventiva y de protección de derechos. (Derecho Ecuador, 2014). Las obligaciones jurídicas nacen de la ley (ex lege), de los contratos y los cuasi contratos (ex contractu).

La legislación vigente en el Ecuador en Gestión de Riesgos Laborales está contenida en cuerpos legales tanto internacionales como nacionales, debidamente jerarquizados y sistematizados manteniendo un orden jurídico, así:

La Constitución Política del Ecuador, primera norma de la nación en su Art. 425 manifiesta: “El orden jerárquico de aplicación de las normas será el siguiente: La Constitución; los tratados y convenios internacionales; las leyes orgánicas; las leyes ordinarias; las normas regionales y las ordenanzas distritales; los decretos y reglamentos; las ordenanzas; los acuerdos y las resoluciones; y los demás actos y decisiones de los poderes públicos” (Asamblea Nacional Constituyente, 1998).

5.1 La Comunidad Andina de Naciones, emite normas que son vinculantes en nuestro País, por ser parte del antes mencionado organismo, así:

- a. Decisión 583, Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo (Comunidad Andina, 2004), en su Capítulo III – Artículo 11, Literal b) “Identificar y evaluar los riesgos, en forma inicial y periódicamente, con la finalidad de planificar adecuadamente las acciones preventivas, mediante sistemas de vigilancia epidemiológica ocupacional específicos u otros sistemas similares, basados en mapa de riesgos;” y,
- b. Resolución 957, Reglamento del Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo (Comunidad Andina, 2005) los Países Miembros desarrollarán los Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, para lo cual se podrán tener en cuenta los siguientes

aspectos: \n\n \n\na, determina condiciones para el mejoramiento de la calidad de vida, el trabajo decente, condiciones saludables y seguridad en el trabajo, consecuentemente en su Art. 1, Literal b) Gestión Técnica, Identificación, Medición, Evaluación, Control Seguimiento de Factores de Riesgo.

5.2 En la Constitución Política del Ecuador:

Art. 331 “Se prohíbe toda forma de discriminación, acoso o acto de violencia de cualquier índole, sea directa o indirecta, que afecte a las mujeres en el trabajo.” (Asamblea Nacional Constituyente, 1998)

“Art. 424.- La Constitución es la norma suprema y prevalece sobre cualquier otra del ordenamiento jurídico. Las normas y los actos del poder público deberán mantener conformidad con las disposiciones constitucionales; en caso contrario carecerán de eficacia jurídica” (Asamblea Nacional Constituyente, 1998).

En el Título II Derechos, Capítulo I Principios de aplicación de los Derechos, Capítulo II Derechos del Buen Vivir, artículos del 12 al 34 (agua y alimentación; ambiente sano, comunicación e información, cultura y ciencia, educación, hábitat y vivienda, salud, trabajo y seguridad social), en el Capítulo III Derechos de las personas y grupos de atención prioritaria, artículos del 35 al 55 (poblaciones que requieren atención prioritaria por encontrarse en condiciones de mayor vulnerabilidad). (Asamblea Nacional Constituyente, 1998)

En el Título VI Régimen de Desarrollo, Capítulo VI Trabajo y Producción, Sección Tercera Formas de Trabajo y su Retribución, artículos 325 a 333 (derecho al trabajo decente, derechos de los trabajadores intangibles e irrenunciables, no discriminación de ninguna clase y reinserción laboral). (Asamblea Nacional Constituyente, 1998)

En el Título VII Régimen del Buen Vivir, artículos del 340 al 415 (inclusión y equidad, educación, salud, seguridad social, hábitat y vivienda, cultura, cultura física y tiempo libre, comunicación social, ciencia tecnología innovación y saberes ancestrales, gestión integral y transversal del riesgo, población y movilidad humana, seguridad humana, transporte, biodiversidad y recursos naturales, naturaleza y ambiente, biodiversidad, patrimonio natural y ecosistemas, recursos naturales, suelo, agua, biosfera ecología urbana energías alternativas) (Asamblea Nacional Constituyente, 1998; Pinos, 2015).

5.3 Las normas (tratados y convenios) internacionales ratificadas por el Ecuador:

- a. La Declaración de los Derechos Humanos, Organización de las Naciones Unidas (ONU; ONU, 1948);
- b. Organización Internacional del Trabajo (OIT), Convenios ratificados por el Ecuador: trabajo forzoso (1930), libertad sindical y la protección del derecho de sindicación (1948), igualdad de remuneración (1951), abolición del trabajo forzoso (1957), discriminación: empleo y ocupación (1958), edad mínima de trabajo (1973), política del empleo (1964), consulta tripartita (1976); Técnicos: seguro de enfermedad, derecho de asociación, trabajo subterráneo, protección del salario, examen médico de menores, contratos de trabajo, maternidad, seguridad social, política social, cáncer profesional, prestaciones en caso de accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales, ambiente de trabajo, readaptación profesional y empleo. (Organización Internacional del Trabajo, 2014b; Organización Internacional del Trabajo, 2014c; Organización Internacional del Trabajo, 2014a).

5.4 Leyes orgánicas, especiales y ordinarias: Código Orgánico Integral Penal, Ley de Gestión Ambiental, Código del Trabajo (relaciones entre empleadores y trabajadores en diversas condiciones y modalidades de trabajo), Código Civil (Responsabilidades), Ley de Seguridad Social (Sistema Nacional de Seguridad Social: principios de obligatoriedad, solidaridad, universalidad, eficiencia y suficiencia) entre otras.

En el Ecuador, el Código del Trabajo. Art. 347 hace referencia a los Riesgos del trabajo como responsabilidades del empleador y manifiesta que “son las eventualidades dañosas a que está sujeto el trabajador, con ocasión o por consecuencia de su actividad. Para los efectos de la responsabilidad del empleador se consideran riesgos del trabajo las enfermedades profesionales y los accidentes”.

Art. 410 da obligaciones respecto de la prevención de riesgos.- Los empleadores están obligados a asegurar a sus trabajadores condiciones de trabajo que no presenten peligro para su salud o su vida. Los trabajadores están obligados a acatar las medidas de prevención, seguridad e higiene determinadas en los reglamentos y facilitadas por el empleador. Su omisión constituye justa causa para la terminación del contrato de trabajo (Congreso Nacional, 2013)

5.5 Normas relacionadas: Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017 (SENPLADES, 2013), entre otros.

5.6 Decreto Ejecutivo 2393 o Reglamento de Seguridad y Salud e los trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo.

5.7 Normas Ministeriales: Ministerio de Relaciones Laborales, Ministerio de Salud, Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (Reglamento de Riesgos del Trabajo CD 513).

En la tabla 4.- El Ministerio de Relaciones Laborales concordante con la legislación vigente ha condensado las responsabilidades de las organizaciones de acuerdo con sus características relacionadas con el número de trabajadores de su plantilla.

Tabla 4.- Tabla exigencias empresariales, Ministerio de Relaciones Laborales Ecuador 2002

GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE CADA EMPRESA ACORDE A SUS CARACTERÍSTICAS.		
CLASIFICACIÓN	ORGANIZACIÓN	EJECUCION
Microempresa 1 a 9 trabajadores	Botiquín de primeros auxilios. Delegado de Prevención.	Diagnóstico de Riesgos. Política empresarial. Plan mínimo de prevención de riesgos. Certificado de salud.
Pequeña empresa 10 a 49 trabajadores	Comité paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo. Servicio de Enfermería (a partir de 25 trabajadores). Responsable de Prevención.	Política empresarial. Diagnóstico de Riesgos. Reglamento Interno de SST. Programa de Prevención. Programa de capacitación. Exámenes médicos preventivos. Registro de accidentes e incidentes.
Mediana empresa 50 a 99 trabajadores	Comité paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo. Unidad de Seguridad. Servicio Médico de Empresa (Empresa alto Riesgo) Técnico responsable.	Planes de emergencia. Política empresarial. Diagnóstico de Riesgos. Reglamento interno de SST. Programa de Prevención. Programa de capacitación. Registro de accidentes e incidentes.
Gran empresa 100 o más trabajadores	Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo : > Comité paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo. > Unidad de Seguridad y Salud en el Trabajo. > Servicio Médico de Empresa.	Vigilancia de la salud. Planes de emergencia. Política empresarial. Diagnóstico de Riesgos. Reglamento interno de SST. Programa de Prevención. Programa de capacitación. Registro de accidentes e incidentes. Vigilancia de la salud. Registro de Morbilidad laboral. Planes de emergencia.

Normas Técnicas, del Instituto Ecuatoriano de Normalización como NTE INEN-ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DE NORMALIZACIÓN 26000:2011.

Responsabilidad Jurídica (Derecho Ecuador, 2014).

La necesidad cierta (hecho realizado), o la necesidad eventual (hecho aún no realizado) de afrontar las consecuencias gravosas de un acto; los tipos de responsabilidad: moral, política y jurídica.

En Riesgos Laborales debemos considerar: el estado (garantiza), los empresarios (deudores), los técnicos, los trabajadores (acreedores).

Clases:

- **Disciplinaria.-** Por incumplimiento de deberes específicos se afecta al buen funcionamiento de una institución, ejemplo no usar equipo de protección personal.
- **Sancionatoria.-** Penal o administrativa, en concordancia con la falta cometida, ejemplo robar, trabajar en estado de ebriedad, etc.
- **Civil o Reparadora.-** Contractual o extracontractual, patrimonial o extra patrimonial, concordante con principios son: el hecho (propio y ajeno), el perjuicio (daño emergente y lucro cesante), la culpa (no dolo), la relación de causalidad (entre la culpa y el perjuicio).
- **Solidaria.-** Cuando se coparticipa de la responsabilidad “Siempre que dos o más empresas o cooperativas desarrollen simultáneamente actividades en un mismo lugar de trabajo, los empleadores serán solidariamente responsables por la aplicación de las medidas de prevención y protección frente a los riesgos del trabajo. Dichas medidas serán equitativa y complementariamente asignadas y coordinadas entre las organizaciones, de acuerdo a los factores de riesgo a que se encuentren expuestos los trabajadores” (Comunidad Andina, 2005) los Países Miembros desarrollarán los Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, para lo cual se podrán tener en cuenta los siguientes aspectos:\n\n \n\na.

CONCLUSIONES

El concepto de factores psicosociales en el trabajo es relativamente reciente.

Cambios corporales en situaciones de dolor, hambre, temor y rabia explican la respuesta fisiológica ante el estrés y la importancia y los efectos de los factores psicosociales en el trabajo sobre la salud de los trabajadores y cuya gestión es importante como herramientas de mejoramiento de las condiciones de trabajo.

Los riesgos psicosociales se constituyen por la interacción de percepciones y experiencias, aspectos personales individuales y condiciones de trabajo, influidos además por situaciones económicas, políticas, sociales y culturales (epidemiología social).

Los riesgos psicosociales son los predominantes en el sector de servicios.

En Riesgos Laborales se debe considerar: el estado (garantiza), los empresarios (deudores), los técnicos, los trabajadores (acreedores).

REFERENCIAS

- Asamblea Nacional Constituyente. (1998). CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ECUADOR.
- Bastidas, R. (2013). Factores de riesgo psicosocial a través del método FPSICO en una empresa de automoción Navarra.
- Bestratén, M., & Romero, A. (1999). Notas Técnicas de Prevención 537: Gestión integral de riesgos y Factor Humano. Modelo simplificado de evaluación.
- Cevallos, P., Vílchez-Barboza, V., & Valenzuela-Suazo, S. (2016). Propuesta de enfermería con terapias complementarias para el abordaje de riesgos psicosociales a nivel laboral. *Universidad de Costa Rica, Revistas Académicas*, 30.
- Charria, V., Sarsosa, K., & Arenas, F. (2011). Factores de riesgo psicosocial laboral: métodos e instrumentos de evaluación. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 29(4), 380-391.
- Collado, S. (2008). Prevención de riesgos laborales: principios y marco normativo. *Revista de Dirección y Administración de Empresas*, (15), 91-117.
- Comité Mixto OIT-OMS. (1984). Factores Psicosociales en el Trabajo: Naturaleza, Incidencia y Prevención. Comunidad Andina. (2004, mayo 7). Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo, DECISION 583.
- Comunidad Andina. (2005, septiembre 23). Reglamento del Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo. RESOLUCION 957 [Resoluciones].
- Congreso Nacional. (2013, noviembre 25). CÓDIGO DE TRABAJO [Biblioteca]. Recuperado 7 de septiembre de 2014.
- Derecho Ecuador. (2014). LEGISLACIÓN. Recuperado 29 de agosto de 2014.
- Díaz, J. (2010). Predicción del rendimiento laboral a partir de indicadores de motivación, personalidad y percepción de factores psicosociales. Universidad Complutense de Madrid, Tesis doctoral.
- Díaz, M., & Botella, A. (2010). Análisis de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, desde los puntos de vista de la prevención y de la psicología de las organizaciones. *Anuario da Faculdade de Direito da Universidade da Coruña*, 14, 265-276.
- Díaz-Zazo, P. (2015). *Prevención de riesgos laborales. Seguridad y Salud Laboral* (Segunda). Madrid-España: Editorial Paraninfo.
- Estrella, M., & Portalanza, A. (2015). El burnout y su aplicación en el sector de la aviación: Una aproximación conceptual. *Suma de Negocios*, 6, 204-211.
- Everson-Rose, S., & Lewis, T. (2005). Psychosocial factors and cardiovascular diseases. *Annu Rev Public Health*, 26, 469-500.
- Extremera, N., Durán, A., & Rey Lourdes. (2010). Recursos personales, síndrome de estar quemado por el trabajo y sintomatología asociada al estrés en docentes de enseñanza primaria y secundaria. *Ansiedad y Estrés*, 16(1), 47-60.
- Fernandez, J., & Piñol, E. (2000, octubre 31). Horario laboral y salud : consecuencias psicológicas de los turnos de trabajo.
- Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo. (2015). VI Encuesta europea sobre calidad de vida (EQLS).
- García, E. (2010). Estrategias de responsabilidad social y gestión en seguridad y salud en el trabajo. *Revista Cubana de Salud y Trabajo*, 11(3), 51-69.
- García, M., Rubio, P., & Bravo, L. (2007). Relación entre los factores de riesgo psicosocial y la resistencia al cambio organizacional en personal de seguridad de una empresa del sector económico terciario [versión impresa ISSN 1794-9998 Diversitas v.3 n.2 Bogotá dez.].
- ILO International Programme on Safety and Health at Work and the Environment. (2011). *Sistema de gestión de la SST: una herramienta para la mejora continua : día mundial de la seguridad y la salud en el trabajo, 28 de abril 2011*. Ginebra: OIT.
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (2015). Compendio de Resultados de la Encuesta de Condiciones de Vida ECV 2014 (Noviembre 2013 – Octubre 2014).

- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT). (2014). Guía técnica para la evaluación y prevención del riesgo eléctrico.
- Italí, M., Agudelo, A., Campos, J., Cornelio, C., & Benavides, F. (2012). Encuestas de condiciones de trabajo y salud: su utilización en la investigación en salud laboral. *Medicina y seguridad del trabajo*, 58(228), 205-215.
- Jiménez, B. M., & León, C. B. (2010). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. *Universidad Autónoma de Madrid*.
- Jiménez, M., Martínez, P., Miró, E., & Sánchez, A. (2008). Bienestar psicológico y hábitos saludables: ¿están asociados a la práctica de ejercicio físico? *International Journal of Clinical and Health Psychology*. ISSN 1697-2600. Vol. 8, N° 1, pp. 185-202.
- Lecca, E. R., Guevara, L. R., & Boza, O. C. (2013). Riesgos psicosociales. *Revista de la Facultad de Ingeniería Industrial UNMSM*, 16(1), 070-079.
- Leka, S., & Houdmont, J. (2010). *Occupational Health Psychology*.
- Mansilla, F. (2015). Manual de Riesgos Psicosociales en el trabajo: Teoría y Práctica [Software de psicosociales].
- Martín, E., & Pérez, J. (1997). NTP 443: Factores psicosociales: metodología de evaluación. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene del Trabajo.
- Martín, P., Salanova, M., & Peiró, J. M. (2003). El estrés laboral ¿Un concepto cajón-de-sastre? *Proyecto social: Revista de relaciones laborales*, 10(11), 167-185.
- Martínez, A. (2010). El síndrome de burnout. Evolución conceptual y Estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*, 112, 42-80.
- Minaya, G. (2009). Trabajo a turnos: modalidades, consecuencias para la salud e intervención.
- Ministerio de Relaciones Laborales del Ecuador. (2013, septiembre 21). Factores-y-Riesgos-Psicosociales. pdf.
- Moreni-Jiménez, B., Blanco-Donoso, L., Aguirre-Camacho, A., de Rivas, S., & Herrero, M. (2014). Habilidades sociales para las nuevas organizaciones. *Universidad Autónoma de Madrid. Madrid España. Psicología Conductual*, 22(3), 585-602.
- Moreno, B. (2014). Los riesgos laborales psicosociales: marco conceptual y contexto socio - económico.
- Moreno, B., & Baez, C. (2010). Factores y Riesgos Psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene del Trabajo.
- Moreno-Jiménez, B. (2010). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Medicina y seguridad del trabajo*, 57, 4-19. <https://doi.org/10.4321/S0465-546X2011000500002>
- Moreno-Jiménez, B. (2013). Los riesgos laborales psicosociales. Medicina del trabajo. *Medicina y seguridad del trabajo. Escuela Nacional de Medicina del Trabajo. Instituto de Salud Carlos III*, 57(1), 5-19.
- Moscoso, M. (2009). De la mente a la célula: impacto del estrés en psiconeuroinmunoendocrinología. *Liber*, 15(2), 143-152.
- Observatorio Europeo de Riesgos - Salud y seguridad en el trabajo - EU-OSHA. (2015). Riesgos emergentes La prevención eficaz de riesgos nuevos y emergentes exige información actualizada y fiable.
- Ochoa, N., & Morales, W. (2013). Evaluación de las políticas de desarrollo del programa de Bienestar Social Laboral en la Alcaldía Municipal de Paipa. Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios Especialización en Gestión Pública. Duitama.
- OMS. (2014). Determinantes sociales de la salud.
- ONU. (1948). Declaración Universal de Derechos Humanos.
- Organización Internacional del Trabajo. (2012). Por qué importa el estrés en el trabajo.
- Organización Internacional del Trabajo. (2014a). PROGRAMA DE TRABAJO DECENTE.
- Organización Internacional del Trabajo. (2014b, 10). Ratificación por Ecuador. [Ratificación de Convenios de la OIT].
- Organización Internacional del Trabajo. (2014c). Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Organización Internacional del Trabajo. (2016). ESTRÉS EN EL TRABAJO: Un reto colectivo. OIT, ISBN: 978-92-2-330641-0.

- Organización Mundial de la Salud. (2010). Entornos Laborales Saludables: Fundamentos y Modelo de la OMS Contextualización, Prácticas y Literatura de Apoyo.
- Osorio, M. (2011). El trabajo y los factores de riesgo psicosociales: Qué son y cómo se evalúan. *Revista CES, Salud Pública*, 2(1), 74-79.
- Palomino, P., Grande, M., & Linares, M. (2014). La salud y sus determinantes sociales. Desigualdades y exclusión en la sociedad del siglo XXI. *Revista Internacional de Sociología*, 72(Extra 1), 45-70.
- Pereda, F. (2016). Análisis de las habilidades directivas. Estudio aplicado al sector público de la provincia de Córdoba. Universidad de Córdoba, Servicio de Publicaciones.
- Pérez, J., & Nogareda, C. (2012). NTP 926 Factores psicosociales: metodología de evaluación. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene del Trabajo.
- Pinos, L. (2015). Gestión de Riesgos Laborales en las Prácticas de Responsabilidad Social Corporativa en el Ecuador. Universidad de Huelva.
- Polo-Vargas, D. (2013). Riesgos psicosociales: la psicología organizacional positiva como propuesta de promoción, prevención e intervención. *Salud Uninorte. Barranquilla*, 29(3), 561-575.
- Salanova, M., & Llorens, S. (2008). Estado actual y retos futuros en el estudio del burnout. *Papeles del Psicólogo*, 29(1), 59-67.
- Santed, M., Sandin, B., Chorot, P., & Olmedo, M. (2013). Predicción de la sintomatología somática a partir del estrés diario : un estudio prospectivo controlando el efecto del neuroticismo | Santed |.
- Sauter, S., Murphy, L., Hurrell, J., & Levi, L. (2011). Factores psicosociales y de Organización.
- SENPLADES. (2013). Plan Nacional del Buen Vivir.
- SITE. (2009). Límites de audición - Las ondas y el sonido.
- Slipak, O. (1991). Historia y concepto del estrés. *Revista argentina de clínica neuropsiquiátrica. Alcmeon*, 3, 355-361.
- Soriano, G., Guillén, P., & Carbonell, E. (2014). Guía de Recomendaciones para la Vigilancia Específica de la Salud de Trabajadores Expuestos a Factores de Riesgo Psicosocial. Protocolo PSICOVS2012. OSALAN. Instituto Vasco de Seguridad y Salud Laborales. *Psicología de la Prevención*.
- Sverke, M. (2014). Creating healthy and positive workplaces: Interventions to improve working conditions, employee health and organizational sustainability. Stockholm University, Health Promotion Research: An International Forum, Trondheim.
- Vales, L. (2012). Psicobiología del estrés. En *Manual de bases biológicas del comportamiento humano* (pp. 179-200). Uruguay.
- Vásquez, G., Noriega, M., & López, O. (2005). La producción de energía eléctrica y la salud de los trabajadores. *Salud de los Trabajadores*, Vol. 13, N° 1, , págs. 19-36, ISSN-e 1315-0138.
- Zamora, R. (2014). Estrés y Procesos de Enfermedad. *Tendencias en Medicina*. 44: 149-160.