

**EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES Y SATISFACCIÓN
LABORAL EN UNA PYME DE TRANSPORTE MARÍTIMO DE PASAJEROS**

Trabajo de Fin de Máster.

Autora: Leida Torres Arteaga

Tutora: María Leticia Rodríguez Hernández

Máster Universitario en Desarrollo y Gestión de Recursos Humanos.
Universidad de La Laguna.

Curso académico 2019-2020.

Índice.

Resumen.....	3
Abstract.....	4
Introducción.....	5
Método.....	13
Participantes.....	13
Instrumentos.....	13
Procedimiento.....	15
Resultados.....	16
Discusión y conclusiones.....	20
Plan de intervención.....	23
Referencias.....	26
Anexos.....	29
Anexo 1. Tasas de exposición.....	29

Resumen.

Los factores de riesgo psicosocial son aquellas condiciones presentes en una situación de trabajo, relacionadas con la organización, contenido y realización del trabajo susceptibles de afectar tanto al bienestar y la salud (física, psíquica o social) de los trabajadores como al desarrollo del trabajo. La exposición a estos puede originar depresión, ansiedad, estrés u otros daños a la salud del trabajador. Es por ello por lo que se deben eliminar o corregir. Asimismo, dentro de estas condiciones se encuentra la satisfacción laboral considerada como uno de los principales indicadores de calidad de vida laboral.

En el presente trabajo se realizará una evaluación de riesgos psicosociales y de la satisfacción laboral a partir del *Copsoq-Istas 21* y de la Escala de Satisfacción General de Warr, Cook y Wall para, posteriormente, proponer un plan de intervención. Dicha evaluación se llevó a cabo en el personal de tripulación en una pequeña naviera canaria. A grandes rasgos, se encontraron bajos niveles de control de las tareas, así como inseguridad respecto a las condiciones de trabajo y a la estabilidad en el empleo. Finalmente se recomiendan una serie de medidas con el objetivo de disminuir el impacto de los riesgos encontrados.

Palabras clave: riesgo, factor, psicosocial, tripulación, barco, estrés

Abstract.

Psychosocial risk factors are those conditions present in a work situation, related to the organization, content and performance of work that can affect the well-being and health (physical, psychological or social) of workers and the development of work. These factors can cause depression, anxiety, stress or other damage to the worker's health. That is why they must be removed or corrected. Also, within these conditions is job satisfaction considered as one of the main indicators of quality of work life.

In the present work, we carry out an evaluation of psychosocial risks and job satisfaction based on the Copsoq-Istas 21 and the Warr, Cook and Wall General Satisfaction Scale, then we propose an intervention plan. This evaluation was carried out on crew personnel in a small Canary Island shipping company. The results indicated low levels of control of the tasks by the workers, and insecurity regarding working conditions and job stability. Finally, we recommended a series of measures with the aim of reducing the impact of the risks found.

Key words: risk, factor, psychosocial, crew, ship, stress.

Introducción.

A lo largo de la historia, el contexto laboral ha sufrido una serie de cambios drásticos como la aparición de los primeros sindicatos o el reconocimiento de derechos humanos, así como la disminución de la dureza de las condiciones laborales. Estas últimas han pasado a ser significativamente más positivas en cuanto a horas de trabajo o condiciones de temperatura, ruido, ambientales y de higiene. Como consecuencia de esto, las enfermedades y accidentes laborales disminuyeron considerablemente. Además, cabe destacar la modificación del concepto de salud laboral, que paso a convertirse en un derecho del trabajador que, en España, se recoge en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (Moreno, 2011). Esta normativa tiene por objeto promover la seguridad y la salud de los trabajadores mediante la aplicación de medidas y el desarrollo de las actividades necesarias para la prevención de riesgos derivados del trabajo estableciendo los principios generales relativos a la prevención de los riesgos profesionales para la protección de la seguridad y de la salud, la eliminación o disminución de los riesgos derivados del trabajo, la información, la consulta, la participación equilibrada y la formación de los trabajadores en materia preventiva. Para el cumplimiento de dichos fines, se regulan una serie de actuaciones a desarrollar por las administraciones públicas, así como por los empresarios, los trabajadores y sus respectivas organizaciones representativas (Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales).

Al hablar de riesgo laboral nos referimos a los peligros derivados del trabajo, susceptibles de originar accidentes o incidentes capaces de provocar daños o problemas de salud tanto físico como psicológico. Para evitar los riesgos ocasionados en el ámbito laboral se recurre a la prevención de los mismos. La Prevención de Riesgos Laborales (en adelante: PRL) consiste en un conjunto de medidas y actividades adoptadas por las empresas para detectar situaciones de riesgos con el fin de eliminarlas o minimizar sus efectos. Algunas de estas medidas pueden ser la mejora de infraestructuras o la dotación de Equipos Individuales de Protección (EPI).

Según La Encuesta Empresarial sobre los Riesgos Nuevos y Emergentes (ESENER) realizada por la de EU-OSHA los riesgos psicosociales se consideran

un reto mayor y más difícil de gestionar que los riesgos «tradicionales» para la seguridad y la salud en el trabajo por lo que es importante prevenirlos. Asimismo, datos ofrecidos por la Fundación Europea para las Mejora de las Condiciones de Vida y Trabajo (1999) (citado en Mansilla, 2012) señalan que un 28% de los trabajadores europeos padece algún tipo de estrés laboral. Es por ello por lo que las organizaciones cuentan con personal cualificado que se encarga de determinar su origen y como prevenirlos o disminuir su impacto sobre los trabajadores.

Antes de comenzar a indagar en los riesgos psicosociales de lleno es necesario conocer su significado concreto, para ello es conveniente diferenciar entre factores psicosociales, factores psicosociales de riesgo y riesgos psicosociales.

Acorde con Martín Daza y Pérez Bilbao (1997) (citado en Jiménez y León, 2010) los factores psicosociales son aquellas condiciones presentes en una situación laboral relacionadas, directamente, 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, como por ejemplo el clima laboral, el tipo de contrato o el salario, entre otros. Cuando los factores psicosociales presentan probabilidad de afectar negativamente a la salud y el bienestar del trabajador hablamos de factores de riesgo (Benavides, Gimeno, Benach, Martínez, Jarque y Berra 2002, citado en Jiménez y León, 2010). Dentro de este último grupo destaca la sobrecarga y el ritmo de trabajo, así como el rol dentro de la organización o el contenido de trabajo, entre otros.

Por otro lado, un riesgo psicosocial laboral 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. 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. (Jiménez y León, 2010). Por ejemplo, un factor de riesgo psicosocial

sería la carga mental que a su vez puede desencadenar en un riesgo psicosocial, el estrés. De estos dos fenómenos se hablará a continuación.

En consecuencia, una evaluación de riesgos psicosociales es aquella que evalúa los riesgos producidos por los factores psicosociales del trabajo. Se trata de una evaluación objetiva de las condiciones de trabajo realizada a partir de encuestas y entrevistas principalmente por lo que contiene opiniones subjetivas de los evaluados por lo que se necesitan otros datos para identificar los riesgos psicosociales. Es por ello por lo que se precisa conocer otros datos fundamentales del trabajador, como información personal, laboral, familiar, cultural, entre otros. Estos datos junto con la evaluación de riesgos permiten llevar a cabo una intervención de riesgos psicosociales. Existen varios métodos de evaluación de riesgos psicosociales basados en herramientas generales de diagnóstico. Algunos de los métodos más usados en nuestro país son el FSICO del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene o el método MPF, entre otros (Llaneza, 2009)

Acorde con Young y Staton (2001) (citado en Díaz, Hernández y Rolo, 2012) la carga mental hace referencia al nivel de recursos atencionales que hacen falta para equilibrar los criterios objetivos y subjetivos que a su vez están influidos por las demandas de la tarea, el soporte externo y la experiencia. Algunas de las causas de este fenómeno son las altas demandas cognitivas de una tarea, un ritmo de trabajo alto o una alta probabilidad de errores. Asimismo, también influyen algunas características personales como la personalidad o la motivación. Por otro lado, en cuanto a los efectos de la carga mental de trabajo se diferencia entre efectos inmediato y efectos a largo plazo. De manera inmediata se destaca la fatiga mental y la saturación mental mientras que a largo plazo uno de los efectos de la carga mental es el estrés (Díaz et al. 2012)

En cuanto al estrés, se trata de uno de los riesgos psicosociales más comunes y estudiado cuya presencia es común y familiar ya que se considera un fenómeno adaptativo que favorece un buen rendimiento y un desempeño eficaz. Sin embargo, este se vuelve perjudicial cuando se presenta de manera excesiva, e incontrolable (Peiró, 1993)

En general el estrés laboral se define como la tensión que se produce cuando un individuo considera que una situación o exigencia laboral podría estar por arriba de sus capacidades y recursos para enfrentarla (Stonner, 1994 citado en Atalaya, 2001). Este fenómeno puede afectar negativamente a la salud de los trabajadores provocando sensación de confusión o incapacidad para tomar decisiones. Además, el estrés también afecta de manera negativa a las organizaciones disminuyendo el rendimiento y la productividad de los trabajadores y aumentando el absentismo o los accidentes laborales.

Cuando el estrés laboral se presenta de manera crónica aparece lo que se conoce como síndrome de burnout o síndrome de quemarse que se caracteriza por despersonalización, falta de realización personal y agotamiento emocional. Normalmente se asocia a profesionales como médicos, profesores o policías. Sin embargo, el síndrome de quemarse no está necesariamente restringido a estos ámbitos. Según Gil-Monte y Peiró (1997) algunos de los estresores que pueden desencadenar este síndrome son un alto nivel de ruido o una mala iluminación referidos a las condiciones físicas del trabajo o la existencia de conflictos de rol, las relaciones interpersonales de carácter formal por necesidades de la tarea y la escasa promoción en el puesto de trabajo.

Asimismo, existe otro riesgo psicosocial común presente en la mayoría de profesiones. Se trata de la fatiga laboral entendida como "Una pérdida transitoria de la capacidad para ejecutar un trabajo, consecutiva a la realización prolongada del mismo" (Houssay, Carrión y Arinaga, 1971, citado en Useche Mora, 2015). Ésta, puede presentarse debido a períodos mentales o de actividad física prolongados, descanso inadecuado, factores ambientales, factores fisiológicos y/o factores psicológicos. Este fenómeno se presenta en los trabajadores como irritabilidad, depresión, insomnio o dolores de cabeza entre otros. (Rodríguez Arribas, 2013).

Finalmente, cabe destacar un fenómeno muy común dado en el ámbito laboral, el *mobbing* o acoso laboral definido como el maltrato sistemático y repetitivo sobre una persona determinada mediante la utilización de una serie de comportamientos hostiles o negativos. Sus consecuencias van desde daños tanto a nivel físico-psíquico hasta daños a nivel social como, por ejemplo, olvido

y pérdidas de memoria, dificultades para concentrarse, depresión, trastornos del sueño, estrés, cansancio y debilidad entre otros. Por lo tanto, nos encontramos ante un problema importante, que la organización está encargada de identificar, evitar y prevenir (Rodríguez Arribas, 2013).

De toda esta información se concluye que los riesgos psicosociales influyen negativamente tanto en el trabajador como en la organización por lo que las organizaciones centran sus esfuerzos en eliminarlos o intentar disminuir sus efectos. Para poder actuar sobre los riesgos psicosociales, es necesario identificarlos dentro del puesto de trabajo a través de evaluaciones de riesgos psicosociales.

En concreto, para este informe se realizará una evaluación de riesgos psicosociales y un posterior plan de intervención en una pequeña compañía canaria de ferris que opera entre las Islas Canarias. Dicha compañía se encarga del transporte de pasajeros y mercancías, así como la realización de actividades de recreo por lo que la podemos encuadrar dentro del sector marítimo. El objetivo de dicha evaluación es identificar factores de riesgo dentro de la organización y establecer medidas de mejora para prevenir daños con el fin de que los trabajadores se encuentren en unas condiciones de seguridad y salud favorables.

En este sector se han realizado evaluaciones similares en la que se han encontrado los riesgos psicosociales más comunes a bordo de un buque. Sin embargo, cabe destacar que, en este caso, se trata de un ferry que realiza transporte de pasajeros en distancias cortas por lo que los contextos no son exactamente comparables.

En primer lugar, Paico, Aníbal y Rostaing Silva (2016) realizaron una evaluación en buques tanque de una naviera petrolera y llegaron a la conclusión de que existen niveles elevados de fatiga en el personal de máquinas de los buques. Estos puede deberse a los horarios de trabajo y a la imprevisibilidad de la navegación, al trabajo aburrido y repetitivo o a un volumen de trabajo excesivo, la alimentación, la concentración intensa, las temperaturas extremas, las condiciones meteorológicas desfavorables o la exposición a situaciones de alto

riesgo. En dicho estudio se relacionó altos niveles de fatiga laboral con un desempeño bajo.

Por otra parte, acorde con Rodríguez Arribas (2013) otros riesgos presentes en tripulación de buque son el estrés o la insatisfacción laboral. Este último es definido como el grado de malestar que experimenta el trabajador con su trabajo o como el sentimiento de desagrado o negativo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que no le interesa, en un ambiente en el que está a disgusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que no le resulta atractiva. (Muñoz Adánez, 1990 citado en Hannoun, 2011).

Asimismo, un estudio realizado por Chico González (2018) en personal de tripulación de navieras canarias muestra que los factores de riesgo psicosocial están muy relacionados con la satisfacción laboral. A esto se le suma que, acorde con la Nota Técnica de Prevención 212 la satisfacción laboral constituye uno de los principales indicadores de calidad de vida laboral. Por su parte, Mañas, Salvador, Boada, González y Agulló, 2007 indican que la satisfacción laboral es un predictor de permanencia en el trabajo y de la productividad laboral, además de ser un indicador de bienestar psicológico (citado en Figueiredo-Ferraz, Grau-Alberola, Gil-Monte, y García-Juesas, 2014) e incluso existen estudios, realizados en contextos sanitarios, que relacionan la insatisfacción laboral con el síndrome de burnout (Figueiredo-Ferraz, Grau-Alberola, Gil-Monte, y García-Juesas, 2014)

En cuanto a las causas de este fenómeno destacan factores negativos como una retribución económica baja, un clima laboral desfavorable o unas malas condiciones físicas en el lugar de trabajo. Estos factores pueden afectar al rendimiento de los trabajadores y a la productividad de la empresa. Además, puede llegar a producir desmotivación en el trabajador que es posible que desencadene en estrés o ansiedad. (Hannoun,2011). Si un trabajador se siente satisfecho con su puesto de trabajo aumentara su rendimiento, así como su salud laboral.

Existe un modelo propuesto por Frederick Herzberg en 1959 y conocido como Teoría de los dos factores o Teoría de la Motivación e Higiene. Con esta teoría Herzberg postuló la existencia de un grupo de factores extrínsecos o

higiénicos y otro grupo de factores intrínsecos o de motivación. Los primeros se localizan en el ambiente que rodean a las personas y abarcan las condiciones en que desempeñan su trabajo por lo que están fuera del control de los individuos como por ejemplo el tipo de gestión las remuneraciones o la jornada laboral. Por otro lado, el segundo grupo se refiere a los factores relacionados con aquello que hace el individuo por lo que se encuentran bajo su control como por ejemplo las posibilidades de logro personal o la motivación. Según esta teoría, la satisfacción con los factores intrínsecos influye en los trabajadores provocando un incremento positivo en la dedicación hacia sus labores; en cambio, la satisfacción con los factores extrínsecos no asegura necesariamente que pueda producirse algún cambio respecto a la conducta del trabajador (Oros y Main, 2004 citado en Oros y Menghi , 2014).

Por otro lado, Piñeiro (2008) (citado en Sánchez Ayllón, 2016) realiza una clasificación de los riesgos psicosociales en las tripulaciones de buques de altura y gran altura donde diferencia entre los relacionados con el contexto de trabajo y los relativos al contenido del trabajo. Entre los riesgos relacionados con el contexto de trabajo destaca el desarraigo familiar y social provocado por los largos periodos de embarque, en este caso, los trabajadores de la organización evaluada deben embarcar durante 15 días seguidos. Dentro de este grupo también destaca el mal ambiente de trabajo que puede aumentar debido a imposibilidad de disipar sus tensiones con otras actividades y relaciones. En cuanto a los riesgos relativos al contenidos del trabajo se encuentran las características físico-ambientales como la temperatura, el ruido o la mala iluminación.

En función de estos riesgos comunes en el sector marítimo, se ha elegido realizar la evaluación a partir de un cuestionario de riesgos psicosociales genérico aplicable a cualquier organización, el CoPsoQ-Istas 21. Asimismo, dada la significativa relación entre la satisfacción laboral y el desempeño, se utilizará un instrumento específico para medirla, la Escala de Satisfacción General de Warr, Cook y Wall. Una vez identificados los riesgos se llevará a cabo un proyecto de intervención de los mismos con el fin de disminuir su efecto en los trabajadores y a su vez aumentar el rendimiento y la productividad de los

mismos. Esta evaluación se llevará a cabo en tres puestos de tripulación de la misma organización. Dichos puestos son capitán, patrón y marinero ordenados jerárquicamente. En primer lugar, el capitán es la máxima responsabilidad del barco y responsable de todo el funcionamiento del mismo, es decir, ejerce el mando y la dirección del buque. Mientras, el patrón es un cargo similar al capitán encargado de la dirección de embarcaciones de recreo. Por último, encontramos al marinero encargado de tareas de estiba o mantenimiento.

Método.

Participantes.

Esta evaluación ha contado con la participación de un total de 11 trabajadores de los cuales 10 eran hombres y solo 1 mujer con edades comprendidas entre 22 y 55 años y pertenecientes a diferentes puestos que se recogen a continuación:

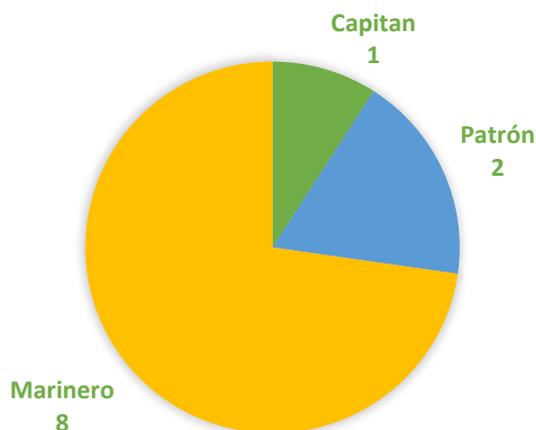


Figura 1: Participantes por puesto de trabajo

Del total de los trabajadores evaluados, 9 se encuentran contratados de manera indefinida mientras que los 2 restantes cuentan con una contratación temporal. Por último, cabe destacar que la formación académica de los participantes es muy variada pudiendo encontrar personas con estudios primarios y otras con estudios universitarios. En general, se observa que los ocupantes del puesto de marinerero presentan una formación básica contando con estudios de primaria y secundaria. Mientras que los puestos de patrón y capitán cuentan con formación profesional

Instrumentos.

Los instrumentos usados para esta evaluación fueron los siguientes:

Cuestionario de Riesgos Psicosociales Copsoq-Istas 21 desarrollado por un equipo de investigadores del Instituto nacional de Salud Laboral de Dinamarca y adaptado al español por el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente

y Salud (ISTAS). Concretamente para esta evaluación, se ha usado la versión corta de este cuestionario utilizado para evaluar riesgos psicosociales en organizaciones con menos de 25 trabajadores. Se trata de un cuestionario individual donde las respuestas son anónimas y confidenciales y es aplicable a cualquier tipo de trabajo, ocupación o actividad económica. Esta versión se compone de 30 ítems con escala de respuesta tipo Likert de 1 a 5 que evalúan 15 dimensiones:

- **Exigencias cuantitativas:** aquellas resultantes de realizar una cantidad o carga de trabajo.
- **Doble presencia:** indica el nivel de conciliación laboral y personal
- **Exigencias emocionales:** hace referencia a la carga emocional del puesto de trabajo.
- **Ritmo de trabajo:** hace referencia a la cantidad de trabajo realizada en un periodo determinado de tiempo.
- **Influencia:** autonomía respecto al contenido (lo que se hace) y las condiciones de trabajo.
- **Posibilidades de desarrollo:** oportunidades que ofrece el trabajo para poner en práctica y desarrollar los conocimientos y habilidades que tiene la persona, y el grado de monotonía de la tarea.
- **Sentido del trabajo:** Relación que establece el trabajo con valores o fines que trascienden el fin más inmediato (ingreso económico).
- **Claridad de rol:** grado de definición de las acciones, responsabilidades y recursos disponibles en la tarea asignada.
- **Conflicto de rol:** indica la presencia de exigencias contradictorias en el trabajo
- **Previsibilidad:** referida al hecho de disponer de la información adecuada, suficiente y a tiempo para adaptarnos a los cambios dentro del trabajo.
- **Inseguridad sobre las condiciones de trabajo:** Inseguridad respecto a la definición de funciones, cambios de jornada y horario.

- **Inseguridad sobre el empleo:** Preocupación por las condiciones del contrato, estabilidad o renovación, variaciones del sueldo, formas de pago del sueldo, posibilidades de despido y ascenso.
- **Confianza vertical:** aquella existente entre los equipos y la dirección de la organización.
- **Justicia:** hace referencia al hecho de recibir un trato justo.
- **Calidad del liderazgo:** Conductas y atributos del jefe o supervisor directo que permiten juzgar su valor como líder.

Cuestionario de satisfacción general de Warr, Cook y Wall traducida y adaptada al español por Pérez-Bilbao y Fidalgo. Este instrumento permite evaluar la satisfacción laboral, cuenta con 15 ítems y 2 subdimensiones: satisfacción intrínseca y extrínseca ambas con escala de respuesta tipo Likert de 1 a 7. La subescala de factores intrínsecos aborda aspectos como el reconocimiento obtenido por el trabajo, responsabilidad, promoción, aspectos relativos al contenido de la tarea, etc. Mientras, la subescala de factores extrínsecos indaga sobre la satisfacción del trabajador con aspectos relativos a la organización del trabajo como el horario, la remuneración, las condiciones físicas del trabajo, etc. Por lo tanto, la Escala de Satisfacción General permite la obtención de tres puntuaciones referidas a la satisfacción general, la satisfacción extrínseca y la satisfacción intrínseca. En cuanto a los coeficientes alfa de Cronbach, la escala de satisfacción general tiene una fiabilidad entre 0,85 y 0,88. Por otro lado, la consistencia interna de la dimensión de satisfacción intrínseca oscila entre 0,79 y 0,85, y entre 0,74 y 0,78 para la dimensión de satisfacción extrínseca.

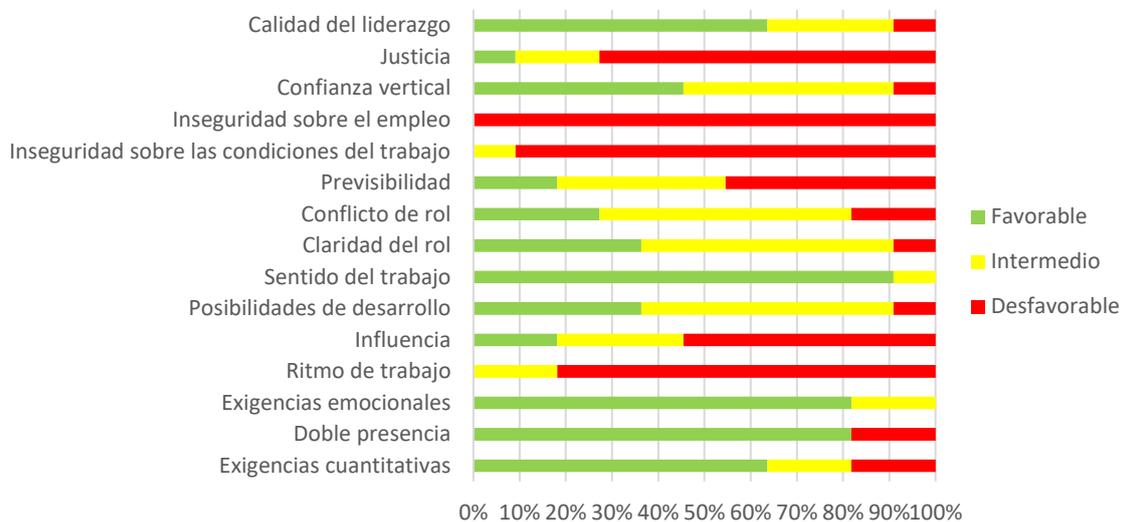
Procedimiento.

La cumplimentación de ambos cuestionarios se llevó a cabo a través de la plataforma para encuestas *www.onlineencuestas.com* de modo que cada trabajador la contestó fuera de su horario laboral. La cumplimentación fue anónima e individual. Una vez obtenidos los datos se procedió a su análisis a partir del programa Microsoft Excel .

Resultados.

Tras el análisis de los datos obtenidos se han llegado a una serie de resultados.

En primer lugar, el cuestionario de riesgos psicosociales *Copsoq-Istas 21* nos muestra aquellas dimensiones en las que los trabajadores presentan una exposición favorable, intermedia o desfavorable para la salud representadas en verde, amarillo y rojo respectivamente. En la gráfica 1, se muestran estos resultados de manera gráfica mientras que en el Anexo 1 aparecen las tasas de exposición exactas.



Gráfica 1: Porcentaje de exposición de todos los trabajadores en las 15 dimensiones.

Los resultados muestran que el total de los participantes en la evaluación presentan riesgo en la dimensión ***inseguridad sobre el empleo*** al igual que en ***inseguridad sobre las condiciones de trabajo*** donde un 90.91% de los trabajadores señala que la exposición en esta dimensión es desfavorable para la salud. Por otra parte, la dimensión ***justicia*** destaca con un 72.73% de trabajadores que se encuentra en situación desfavorable. Le sigue ***influencia*** con un 54.55% y ***ritmo de trabajo*** con un 51.82%.

En segundo lugar, se observa una exposición intermedia para la salud en ***claridad de rol***, ***conflicto de rol*** y ***posibilidades de desarrollo*** donde se encuentra un 54.55% del total de participantes.

En tercer lugar, se observa exposición favorable en **sentido del trabajo** con un 90.91% y en **exigencias emocionales** y **doble presencia** con un 81.82% cada una. Asimismo, se detecta que un 63.64% del total de trabajadores presenta una exposición favorable para la salud en **calidad del liderazgo** y **exigencia cualitativas**.

Finalmente, para el resto de dimensiones medidas por el cuestionario se encuentran en una posición favorable.

Sin embargo, analizando los resultados en función del puestos de observan diferencias entre los mismos (ver Tabla 1).

	Marinero	Patrón	Capitán
1.Exigencias cuantitativas	2	1	1
2. Doble presencia	2	4	0
3.Exigencias emocionales	3	2	3
4. Ritmo de trabajo	5	5	4
5. Influencia	3	0	8
6.Posibilidades de desarrollo	5	6	6
7. Sentido del trabajo	8	8	7
8. Claridad de rol	7	7	7
9. Conflicto de rol	2	5	3
10.Previsibilidad	6	6	6
11.Inseguridad sobre las condiciones de trabajo	7	3	5
12.Inseguridad sobre el trabajo	6	7	6
13.Confianza vertical	6	7	7
14.Justicia	1	7	6
15.Calidad del liderazgo	6	6	6

Tabla 1: puntuaciones medias obtenidas en función del puesto de trabajo ocupado

En cuanto a las dimensiones desfavorables ya identificadas anteriormente se aprecia que algunas se aplican únicamente a un puesto de trabajo como es el caso de la dimensión justicia que se presenta de manera desfavorable únicamente en los marineros. De manera similar ocurre con influencia que únicamente es desfavorable para los marineros y los patrones. El resto de riesgos encontrados para el total de la muestra se manifiestan de igual manera para los tres puestos de trabajo.

Además de esto, destacan los resultados encontrados en la dimensión previsibilidad que supone un riesgo intermedio para los tres puestos evaluados.

Finalmente, para el resto de dimensiones no se ha detectado ningún cambio importante en función del puesto de trabajo ocupado.

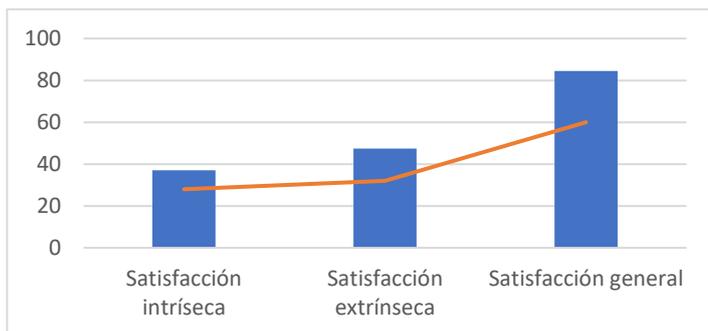
Para el cuestionario de satisfacción general, se ha hecho una media con los resultados obtenidos y esta se ha comparado con un punto de referencia obtenido a partir de la media de la puntuación máxima posible a obtener en la escala y la puntuación mínima de manera que se considerara una satisfacción baja o alta en función de si está por encima o por debajo del punto de referencia (PR en adelante).

En primer lugar, se presentan los resultados obtenidos para el total de la muestra (Tabla 2):

Satisfacción intrínseca	PR	Satisfacción extrínseca	PR	Satisfacción general	PR
37	28	47	32	85	60

Tabla 2: Media de satisfacción laboral para toso los participantes y puntuación de referencia.

Se observa que para los tres resultados que ofrece la escala los participantes han obtenido una puntuación por encima del punto de referencia lo indica que, en general, los trabajadores presentan una buena satisfacción intrínseca y extrínseca, así como un abuena satisfacción general. Asimismo, se aprecia que la satisfacción extrínseca es más alta que la intrínseca. A continuación, se presentan, de manera gráfica, los datos obtenidos.



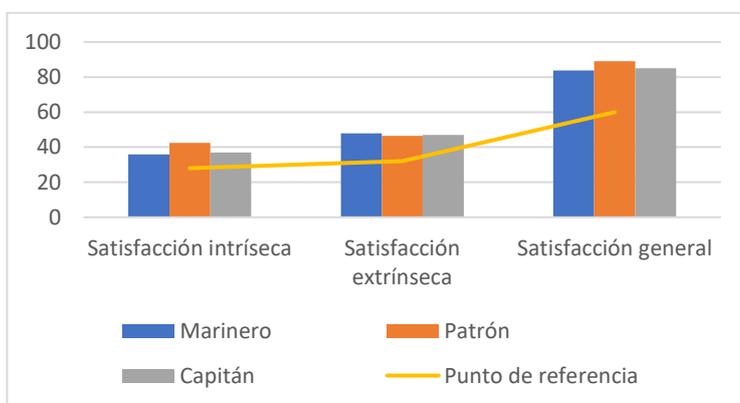
Gráfica 2: Media de satisfacción laboral y punto de referencia.

Centrándonos en los puestos de trabajo evaluados, podemos ver (Tabla 2) que la media de satisfacción es más alta que el punto de referencia indicando así que la satisfacción intrínseca extrínseca y general es alta para los tres puestos de trabajo evaluados, es decir, no hay diferencias en la satisfacción en función del puesto. Sin embargo, se puede ver que el puesto con mayor satisfacción intrínseca es el de patrón al contrario de lo que ocurre con los marineros. Estos últimos presentan mayor satisfacción extrínseca.

	Satisfacción intrínseca	PR	Satisfacción extrínseca	PR	Satisfacción general	PR
Marinero	36	28	48	32	84	60
Patrón	43	28	47	32	89	60
Capitán	37	28	47	32	85	60

Tabla 3: Media de satisfacción laboral por puesto y punto de referencia.

Gráficamente los resultados se representan de la siguiente manera:



Gráfica 2: Media de satisfacción laboral de todos los participantes

Discusión y conclusiones.

De los resultados obtenidos se concluye lo siguiente:

En primer lugar, lo más destacable de los mismos son los resultados obtenidos en las dimensiones de inseguridad respecto a las condiciones de trabajo y sobre el empleo. Estos resultados desfavorables podrían explicarse dado que durante la recogida de datos para la evaluación se había declarado el estado de alarma en España para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19. Esta crisis sanitaria ha provocado la modificación y reducción de los horarios de salida de los barcos, así como la reducción drástica de la plantilla y la total eliminación de las actividades recreativas.

En segundo lugar, todos los trabajadores de todos los puestos evaluados informan sobre un ritmo de trabajo alto. Esto se debe a que el desarrollo de su trabajo está condicionado a los horarios de salida del ferry por lo que, muchas veces, tienen que hacer las tareas muy deprisa y en un periodo de tiempo limitado. Esto puede llegar provocar fatiga laboral entre los trabajadores y perjudicar gravemente el desempeño de los mismos.

Otra posible causa de los resultados en esta dimensión puede ser la baja influencia que los trabajadores tienen en la realización de sus tareas. Concretamente, estos resultados de baja influencia se han hallado en el puesto de marinero y el de patrón lo que indican que no cuentan con autonomía. De manera similar ocurre con la dimensión de justicia donde únicamente los marineros indican que el reparto de tareas se hace de manera injusta mientras que los patrones y el capitán señalan lo contrario.

Asimismo, suponen un riesgo intermedio la ausencia de posibilidades de desarrollo dentro de la empresa siendo casi imposible la promoción interna, así como la imposibilidad de los trabajadores de aplicar sus habilidades y conocimientos. Según el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS, en adelante) tanto la baja influencia como las escasas posibilidades de desarrollo se originan cuando la organización del trabajo se rige por principios «tayloristas» donde existe una separación radical entre quien diseña el trabajo y quien ejecuta ese trabajo. Una posible causa de esto podría estar relacionada con la formación

requerida para acceder a puestos superiores, es decir, puestos como capitán o patrón requieren de formación superior que es necesario poseer para aumentar de categoría por lo que es imposible que personas sin formación o con formación básica asciendan dentro de la empresa.

Por otro lado, existe posibilidad de riesgo en cuanto a la claridad de rol puesto que los trabajadores consideran que no tienen muy claro su papel dentro de la organización y, en ocasiones, deben asumir roles diferentes e incompatibles.

Respecto a los datos obtenidos en satisfacción, los participantes de este estudio afirman tener una elevada satisfacción laboral general, con puntuaciones altas en las subescalas de satisfacción intrínseca y extrínseca lo que sugiere que los trabajadores se encuentran satisfechos con las condiciones organizacionales y con el reconocimiento que reciben con el desarrollo de su trabajo lo que se podría traducir en un desempeño óptimo por parte de los trabajadores. Estos resultados se podrían traducir en un desempeño óptimo por parte de los trabajadores, así como en una buena salud laboral y un deseo de permanencia en el puesto de trabajo. Concretamente, se han encontrado índices de satisfacción más altos para el puesto de patrón quienes presentan una mayor satisfacción general e intrínseca al contrario de lo que ocurre con los marineros que informan de una alta satisfacción extrínseca. Según el modelo de Frederick Herzberg, los patrones podrían presentar un incremento positivo en la dedicación hacia sus labores mientras que para los marineros es probable que su motivación sea menor. Cabe destacar que estos datos son contradictorios a los descritos por Rodríguez Arribas (2013) quien encontró que la insatisfacción laboral es uno de los riesgos psicosociales más comunes en tripulación de buque. Sin embargo, cabe destacar que su estudio fue realizado en un contexto diferente por lo que es normal no encontrar resultados similares.

Siguiendo esta misma línea y como ya se comentó en el marco teórico, Piñeiro (2008) (citado en Sánchez Ayllón, 2016) señala el desarraigo familiar y social de la tripulación como uno de los riesgos psicosociales más comunes. Por el contrario, entre nuestros participantes se ha encontrado que la dimensión de

doble presencia no presenta riesgo para la salud del trabajador. Nuevamente, esto se explica a partir del tipo de embarcación empleada para ambos estudios. En nuestro caso, la tripulación debe trabajar durante 15 días seguidos en los que deben permanecer en el barco en comparación con los 6 u 8 meses de embarque que deben cumplir en buques de gran altura.

En conclusión, de los resultados se desprende que los trabajadores de esta organización carecen de control sobre la realización de sus tareas, así como falta de autonomía en los puestos de marinero y patrón. Sin embargo, estos no se deben extrapolar a todo el conjunto de la tripulación puesto que los datos obtenidos únicamente pertenecen a una parte de la plantilla.

Plan de intervención.

Los riesgos psicosociales detectados pueden provocar estrés laboral, problemas de salud o bajo rendimiento en el trabajo por lo que es inconveniente intervenir sobre ellos para beneficiar, no solo al trabajador, sino también a la organización. Es por ello por lo que se ha creado un plan de intervención en las siguientes dimensiones:

- ✓ Ritmo de trabajo.
- ✓ Influencia.
- ✓ Justicia.
- ✓ Inseguridad sobre el empleo.
- ✓ Inseguridad sobre las condiciones de trabajo.

Dimensión	Ritmo de trabajo
Actividades	Establecimiento y control de pausas durante el trabajo a partir de la técnica pomodoro de manera que cada hora de trabajo se deba realizar una pausa de 5 minutos. Ofrecer autonomía y capacidad de decisión a los trabajadores
Objetivo	Lograr que los trabajadores controlen el desarrollo de su trabajo e incorporen las pausas activas en el mismo.
Frecuencia	Diaria
Responsable	Técnico de recursos humanos
Recursos	Cronómetro
Participantes	Todos los trabajadores

Dimensión	Influencia
Actividades	Aumentar la participación de los trabajadores en la ejecución y planificación de las tareas y promocionar la autonomía de los y las trabajadoras, potenciando su participación efectiva en la toma de decisiones relacionadas con las tareas asignadas, con los métodos de trabajo, con el orden de las tareas, el control de calidad y el ritmo y los tiempos de trabajo.
Objetivo	Lograr que los trabajadores aumenten su influencia en el desarrollo de las tareas.
Frecuencia	Mensual
Responsable	Técnico de recursos humanos
Recursos	
Participantes	Marineros y patronos

Dimensión	Justicia
Actividades	Hacer un reparto justo de tareas a través de la adjudicación de tareas de manera aleatoria, así como permitir la rotación al azar de las mismas de modo que todos los trabajadores realicen todas las tareas
Objetivo	Lograr que el reparto de tareas entre los marineros sea más justo.
Frecuencia	Cada año
Responsable	Técnico de recursos humanos
Recursos	
Participantes	Marineros y patronos

Dimensión	Inseguridad sobre el empleo
Actividades	Emitir un comunicado formal por parte de la dirección de la empresa a través de correo electrónicos que disipe las dudas de los trabajadores en cuento a la situación de la crisis sanitaria actual
Objetivo	Disminuir la incertidumbre que sienten los trabajadores con respecto a la permanencia en su puesto de trabajo.
Frecuencia	
Responsable	Dirección de la empresa.
Recursos	Correo electrónico
Participantes	Todos los trabajadores

Dimensión	Inseguridad sobre las condiciones de trabajo
Actividades	Elaborar un calendario y programación anual, en donde se definan: <ul style="list-style-type: none"> • Jornadas de trabajo. Horarios de entrada y salida. • Vacaciones. • Días festivos. • Sueldos. Informar con antelación sobre los posibles cambios que puedan surgir acerca de la jornada o el salario.
Objetivo	
Frecuencia	Cada año
Responsable	Técnico de recursos humanos
Recursos	Calendario anual
Participantes	Todos los trabajadores

Por último, se recomienda fomentar la claridad y la transparencia organizativa, definiendo los puestos de trabajo, las tareas asignadas y el margen de autonomía con el objetivo de reducir la baja claridad de rol. Además, se recomienda el enriquecimiento de las tareas y la rotación de las mismas entre los marineros para aumentar la posibilidades de desarrollo.

Referencias.

- Agencia europea para la Salud y Seguridad en el Trabajo (2020). *Los riesgos psicosociales y el estrés en el trabajo*. Recuperado de: <https://osha.europa.eu/es/themes/psychosocial-risks-and-stress>.
- Atalaya, M. (2001). El estrés laboral y su influencia en el trabajo. *Industrial data*, 4 (2), 25-36.
- Chico González, P.A. (2018). *Trabajo social con marinos mercantes: enfermedades psicosociales y su relación con la satisfacción laboral* (Trabajo de fin de grado). Universidad de La Laguna, Tenerife, España.
- Díaz, D., Hernández, E. y Rolo, G. (2012) *Carga mental de trabajo*. Madrid, España: Síntesis.
- Figueiredo-Ferraz, H., Grau-Alberola, E., Gil-Monte, P.R. y García-Juesas, J.A. (2012). Síndrome de quemarse por el trabajo y satisfacción laboral en profesionales de enfermería. *Psicothema*, 24 (2) ,271-276
- Gil-Monte, P. y Peiró, J. M. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse*. Madrid, España: Síntesis.
- Hannoun, G. (2011). *Satisfacción laboral* (Tesis doctoral). Universidad Nacional de Cuyo, Mendoza, República Argentina.
- INSST- Instituto Nacional de Seguridad y salud en el trabajo (2020). *NTP 212 Evaluación de la satisfacción laboral: métodos directos e indirectos*. Recuperado de: https://www.insst.es/documents/94886/327166/ntp_212.pdf/f03329af-6233-491f-86b5-3b5c03071510
- Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud, ISTAS (2020). *Falta de influencia y posibilidades de desarrollo*. Recuperado de: <https://istas.net/falta-de-influencia-y-de-posibilidades-de-desarrollo>
- Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud, ISTAS (2020). *Intervención en origen*. Recuperado de: <https://istas.net/salud-laboral/peligros-y-riesgos-laborales/riesgos-psicosociales/evaluar-y-prevenir/intervencion-en>
- Izquierdo, F. M. (2012). *Manual de Riesgos Psicosociales en el trabajo: Teoría y Práctica*. Recuperado de:

<https://pdfs.semanticscholar.org/06a4/68b726e1971e15fa64e27489cf7a80dfd77f.pdf>

Jiménez, B. M., & León, C. B. (2010). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. *Universidad Autónoma de Madrid*. Recuperado de: <https://www.insst.es/documents/94886/96076/Factores+y+riesgos+psicosociales%2C+formas%2C+consecuencias%2C+medidas+y+buenas+pr%C3%A1cticas/c4cde3ce-a4b6-45e9-9907-cb4d693c19cf>

Llaneza, F. (2009). *Ergonomía y Psicopsicología Aplicada. Manual para la Formación del Especialista*. Valladolid: Lex Nova.

Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales. Recuperado de: <https://www.boe.es/buscar/pdf/1995/BOE-A-1995-24292-consolidado.pdf>

Menghi, M.S. y Oros, L.B. (2014). Satisfacción laboral y síndrome de burnout en docentes de nivel primario. *Revista de Psicología*. 10 (20), 47-59.

Meseguer de Pedro, M., Soler Sánchez, M. I., García-Izquierdo, M., Sáez Navarro, M. C. y Sánchez Meca J. (2007). Los factores psicosociales de riesgo en el trabajo como predictores del mobbing. *Psicothema*, 19 (2). 225-230.

Moreno Jiménez, B. (2011). Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Medicina y Seguridad del trabajo*, 57, 4-19.

Paico, A., Aníbal, W., & Rostaing Silva, R. A. (2016). *Fatiga laboral y desempeño profesional en el personal de máquinas de buques tanque de una naviera petrolera* (Tesis doctoral). Escuela Nacional de Marina Mercante, Callao, Perú.

Peiró, J.M. (1993). *Desencadenantes del estrés laboral*. Madrid: EUDEMA.

Rodríguez Arribas, C. (2013). *Diseño de una metodología para la evaluación de riesgos psicosociales en el sector de la marina mercante*. (Trabajo final de carrera). Universidad politécnica de Cataluña, Barcelona, España.

Sánchez Ayllón, F. (2016). *Factores de Riesgos Psicosociales de los Trabajadores del Mar en la Región de Murcia*. (Tesis doctoral) Universidad Católica de Murcia, España.

Sebastián Cárdenas, M. L., Idoate García, V. M., Llano Lagares, M., & Almanzor Elhadad, F. I. (2008). *SOFI-SM: cuestionario para el análisis de la fatiga laboral física, mental y psíquica*. Universidad de Huelva, España.

Unión general de trabajadores, UGT. (2012). *Factores psicosociales, organización del trabajo: ritmo de trabajo*. Recuperado de: <http://portal.ugt.org/saludlaboral/observatorio/fichas/Fichas07%20Ritmo%20de%20trabajo.pdf>

Useche Mora, L. G. (2015). Fatiga laboral. *Avances en enfermería*. Recuperado de: <https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/30462>

Anexos.

Anexo 1. Tasas de exposición.

Tabla resumen de exposiciones			
	Número de cuestionarios en cada situación de exposición		
Dimensiones	Verde	Amarillo	Rojo
	(situación más favorable para la salud)	(intermedia)	(situación más desfavorable para la salud)
1.Exigencias cuantitativas	63.64%	18.18%	18.18%
2.Doble presencia	81.82%	0	18.18%
3.Exigencias emocionales	81.82%	18.18%	0
4.Ritmo de trabajo	0	18.18%	51.82%
5.Influencia	18.18%	27.27%	54.55%
6.Posibilidades de desarrollo	36.36%	54.55%	9.09%
7.Sentido del trabajo	90.91%	9.09%	0
8.Claridad de rol	36.36%	54.55%	9.09%
9.Conflicto de rol	27.27%	54.55%	9.09%
10.Previsibilidad	18.18%	36.36%	45.45%
11.Inseguridad sobre las condiciones de trabajo	0	9.09%	90.91%
12.Inseguridad sobre el trabajo	0	0	100%
13.Confianza vertical	45.45%	45.45%	9.09%
14.Justicia	9.09%	18.18%	72.73%
15.Calidad del liderazgo	63.64%	27.27%	9.09%