

**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
SEDE QUITO**

CARRERA DE PSICOLOGÍA

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de: PSICÓLOGO (s)

TEMA:

**EVALUACIÓN DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y PROPUESTA DE
UN PLAN DE ACCIONES PREVENTIVAS PARA UNA EMPRESA DE SERVICIOS
DE SEGURIDAD Y CONTROL DE BIENES Y PERSONAS**

AUTORES:

**DANNY PATRICIO MUÑOZ FONSECA
PAUL RODRIGO MORALES ORTIZ**

DIRECTOR:

PABLO XAVIER MOLINA BRAVO

Quito, mayo de 2015

**DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD Y AUTORIZACIÓN DE USO
DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

Nosotros, autorizamos a la Universidad Politécnica Salesiana la publicación total o parcial de este trabajo de titulación y su reproducción sin fines de lucro.

Además, declaramos que los conceptos, análisis desarrollados y las conclusiones del presente trabajo son de exclusiva responsabilidad de los autores.

Quito, mayo de 2015

Danny Patricio Muñoz Fonseca

C.C. 1713300265

Paul Rodrigo Morales Ortiz

C.C. 1713228441

DEDICATORIA

Al forjador de mi camino, Dios que me ha permitido cumplir este objetivo y que en cada paso dado he podido sentir su amor incondicional; a mi Madre y Padre por confiar siempre en mí, por apoyarme y levantarme cuando pensé que no podía seguir, mi mayor ejemplo de lucha y perseverancia; a mis hermanas, Jenny y Karly que nunca me dejaron solo a pesar de mis desaciertos, siempre están en mi corazón; a mi Mamita Ligia y Abuelitos que desde el cielo motivaron mis acciones para cumplir esta meta; a la familia maravillosa que tengo por acompañarme en cada uno de mis pasos, sin ustedes a mi lado no tendría sentido ningún logro y a mi ñañita Gladys por la confianza depositada en mí.

Finalmente a mis amigos, que han sabido demostrar su compromiso y lealtad en las etapas buenas y malas. Lo logramos....

Paúl Morales Ortiz

A Dios todopoderoso, por su infinita bondad; a mis Padres, ejemplo de vida, desde lo más profundo de mi corazón, por todo lo que han hecho para que yo pudiera alcanzar mis sueños, aquí uno de ellos; a mi hija, Juliette Carolina, mi fortaleza, mi motivación y mi vida, ahora puedo decirte que he cumplido; a mi familia, por su apoyo constante e incondicional en mis momentos de aciertos y dificultades; finalmente, a mis amigos, ustedes saben quiénes son, no hace falta anunciarlos.

“No pretendamos que las cosas cambien si siempre hacemos lo mismo. La crisis es la mejor bendición que puede sucederle a personas y países porque la crisis trae progresos... Quien atribuye a la crisis sus fracasos y penurias violenta su propio talento y respeta más a los problemas que a las soluciones”

Albert Einstein

Este trabajo es para todos y cada uno en agradecimiento por su infinito amor.

Danny Patricio Muñoz Fonseca

AGRADECIMIENTO

Queremos expresar nuestro más profundo y sincero agradecimiento a todas las personas e instituciones que han hecho posible la culminación de este proyecto.

A la Universidad Politécnica Salesiana, sus autoridades, personal docente, administrativo y de servicio, por el alto honor de haber sido parte de tan prestigiosa institución.

De manera particular, en la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, a los docentes de la Carrera de Psicología, por todo lo que aportaron a nuestra formación para permitirnos culminar esta etapa de estudio.

Sin lugar a duda, nuestra inmensa gratitud y reconocimiento especial al Msc. Pablo Xavier Molina, Director de la Investigación, por su valioso apoyo, asesoramiento e invaluable generosidad académica. Sus conocimientos, orientaciones y motivación han sido pilares fundamentales para la culminación de este trabajo.

En igual forma, nuestro reconocimiento al interés mostrado y las sugerencias recibidas de nuestro lector, Dr. Guillermo Pillajo.

Asimismo, agradecemos a los Directivos de la empresa, por la aceptación, apertura, buena predisposición y el interés prestados para la realización de este proyecto.

Finalmente, gratificamos de sobremanera la participación y colaboración de los trabajadores de la empresa, eje fundamental del proceso de investigación, que respondieron siempre con cordialidad y sencillez a nuestras atenciones y estuvieron prestos a asistirnos en todo cuanto fuera necesario.

Con este trabajo esperamos haber aportado lo indispensable a su interés y decisión de tomar participación activa en la promoción de acciones en favor de una mejor calidad de vida laboral.

Danny Patricio Muñoz Fonseca

Paul Rodrigo Morales Ortiz

ÍNDICE GENERAL

Introducción.....	1
CAPÍTULO 1	
GENERALIDADES	2
1.1 Antecedentes	2
1.2 Formulación del problema	4
1.3 Justificación.....	5
1.4 Objetivo general	7
1.5 Objetivos específicos	7
1.6 Diseño metodológico	7
1.6.1 Delimitación y alcance	7
1.6.2 Tipo de investigación	8
1.6.3 Población de estudio	8
1.6.4 Métodos, técnicas e instrumentos de investigación	8
1.6.5 Método del Instituto Navarro de Salud Laboral.....	11
1.7 Fundamento técnico-legal	17
1.7.1 Ordenamiento jurídico del Ecuador	18
1.7.2 Normativa técnico-legal aplicable.....	20
1.8 Consideraciones éticas	32
1.9 Definición de términos básicos	33
CAPÍTULO 2	
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	35
2.1 Introducción	35
2.2 Definiciones	36
2.3 Taxonomía.....	37
2.3.1 Factores derivados del medio ambiente	38
2.3.2 Factores relacionados con las tareas y las funciones	41
2.3.3 Factores relacionados con la organización del tiempo de trabajo.....	43

2.3.4 Factores relacionados con la estructura de la organización del trabajo	44
2.3.5 Grid gerencial de Blake & Mouton	46
2.3.6 Relaciones interpersonales en el trabajo	47
2.3.7 Condiciones de empleo	48
2.4 Consecuencias	49
2.4.1 Estrés laboral	49
2.4.2 Síndrome de Quemarse por el Trabajo o Síndrome de Burnout	50
2.4.3 Acoso Laboral o Mobbing	50
2.5 Modelos explicativos del estrés laboral	52
2.5.1 El modelo “demanda-control-apoyo social”	52
2.5.2 El modelo “esfuerzo-recompensa”	54
2.6 Modelo psicosocial preventivo en la organización.	56
2.7 Seguridad y salud en las organizaciones	57
2.7.1 Identificación de peligros	58
2.7.2 Planificación preventiva.....	59
2.7.3 Sistemas de gestión de salud y seguridad en el trabajo.....	60
2.8 Consideración de estudios previos	61
CAPÍTULO 3	
EVALUACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL.....	65
3.1 La Organización	65
3.1.1 Historia y situación actual	67
3.1.2 Misión, visión y cultura empresarial	68
3.1.3 Política de seguridad y salud ocupacional	69
3.1.4 Oferta de servicios.....	70
3.1.5 Delimitación del universo de estudio	72
3.1.6 Perfil demográfico.....	72
3.2 Métodos y técnicas de evaluación.....	75
3.3 Trabajo de campo	76

3.3.1 Observación in situ del ambiente laboral	76
3.3.2 Aplicación del cuestionario.....	84
3.4 Análisis de los datos.....	87
3.4.1 Perfil valorativo.....	89
3.4.2 Perfil descriptivo	91
3.5 Presentación de resultados	125
CAPÍTULO 4	
PROPUESTA DE UN PLAN DE ACCIONES PREVENTIVAS.....	127
4.1 Introducción	127
4.2 Actores	127
4.3 Objetivo general.....	128
4.4 Ciclo de objetivos específicos.....	128
4.5 Niveles de intervención.....	129
4.6 Metodología de estudio	129
4.6.1 Participación, implicación y responsabilidad (PIR).....	129
4.6.2 Formación, información y comunicación (FIC).....	129
4.6.3 Gestión del tiempo (GT)	130
4.6.4 Cohesión de grupo (CG)	130
4.7 Perfil de resultados del estudio	130
4.8 Actividades propuestas.....	131
4.9 Cronograma.....	135
CONCLUSIONES	136
RECOMENDACIONES	139
LISTA DE REFERENCIAS	141
ANEXOS	147

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Distribución por centro de trabajo	73
Tabla 2. Distribución por género	73
Tabla 3. Distribución por edad.....	74
Tabla 4. Distribución por antigüedad en la empresa.....	74
Tabla 5. Distribución por antigüedad en el puesto de trabajo.....	75
Tabla 6. Distribución por nivel de estudio	75
Tabla 7. Distribución por tipo de actividad.....	81
Tabla 8. Distribución por áreas de trabajo	82
Tabla 9. Distribución por nivel de jerarquía	83
Tabla 10. Distribución por tipo de jornada	83
Tabla 11. Distribución por tipo de contrato	84
Tabla 12. Percepción del estado de salud.....	89
Tabla 13. Resultado general por variables	90
Tabla 14. Cronograma de actividades	135

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Ordenamiento jurídico del Ecuador.....	18
Figura 2. Modelo de Factores Psicosociales en el Trabajo	36
Figura 3. Factores psicosociales del trabajo.....	37
Figura 4. Grid gerencial de Blake & Mouton	46
Figura 5. Modelo “demanda-control-apoyo social”.....	54
Figura 6. Modelo “esfuerzo-recompensa”	56
Figura 7. Modelo psicosocial preventivo de la organización.....	56
Figura 8. Mapa de riesgos de una organización.....	60
Figura 9. Circuito tecnológico de radar.....	70
Figura 10. Perfil valorativo general de resultados	90
Figura 11. Variable PIR por percepción de salud	91
Figura 12. Variable PIR por centro de trabajo	92
Figura 13. Variable PIR por género	93
Figura 14. Variable PIR por edad	94
Figura 15. Variable PIR por antigüedad en la empresa	95
Figura 16. Variable PIR por tipo de actividad	96
Figura 17. Variable PIR por nivel organizacional	97

Figura 18. Variable FIC por percepción de salud	98
Figura 19. Variable FIC por centro de trabajo	99
Figura 20. Variable FIC por género	100
Figura 21. Variable FIC por edad	101
Figura 22. Variable FIC por antigüedad en la empresa	102
Figura 23. Variable FIC por escolaridad.....	103
Figura 24. Variable FIC por nivel organizacional	104
Figura 25. Variable FIC por tipo de horario	105
Figura 26. Variable GT por percepción de salud	106
Figura 27. Variable GT por centro de trabajo	107
Figura 28. Variable GT por género	108
Figura 29. Variable GT por edad	109
Figura 30. Variable GT por antigüedad en el puesto	110
Figura 31. Variable GT por tipo de actividad	111
Figura 32. Variable GT por nivel organizacional	112
Figura 33. Variable GT por jornada laboral.....	113
Figura 34. Variable CG por percepción de salud.....	114
Figura 35. Variable CG por centro de trabajo.....	115
Figura 36. Variable CG por género.....	116
Figura 37. Variable CG por edad	117
Figura 38. Variable CG por antigüedad en el puesto	118
Figura 39. Variable CG por tipo de actividad	119
Figura 40. Variable CG por nivel organizacional	120
Figura 41. Vulnerabilidad al acoso psicológico P. 28.....	121
Figura 42. Vulnerabilidad al acoso psicológico P. 28, antigüedad	122
Figura 43. Vulnerabilidad al acoso psicológico P. 28, edad	123
Figura 44. Vulnerabilidad al acoso psicológico P. 29.....	123
Figura 45. Vulnerabilidad al acoso psicológico P. 29, nivel organizacional	124
Figura 46. Vulnerabilidad al acoso psicológico P. 30.....	124
Figura 47. Vulnerabilidad al acoso psicológico P. 30, género.....	125
Figura 48. Actores de la propuesta de intervención	127
Figura 49. Ciclo de objetivos específicos	128
Figura 50. Resultados del estudio	130

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Consentimiento informado	147
Anexo 2: Autorización del uso del método del INSL	148
Anexo 3: Cuestionario del método del INSL	149

LISTA DE ABREVIATURAS

CG	Cohesión de Grupo
EU-OSHA	Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo
FIC	Formación, Información, Comunicación
GT	Gestión del Tiempo
IESS	Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social
INSHT	Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo
INSL	Instituto Navarro de Salud Laboral
MRL	Ministerio de Relaciones Laborales
NTP	Nota Técnica de Prevención
OMS	Organización Mundial de la Salud
OIT	Organización Internacional del Trabajo
PIR	Participación, Implicación, Responsabilidad
PRL	Prevención de Riesgos Laborales
UA	Unidad de Análisis

RESUMEN

Los factores de riesgo psicosocial han sido objeto de investigación internacional desde hace décadas, aunque la atención prestada en nuestro país es reciente. Su importancia hoy en día es innegable, ante las nuevas exigencias de un mundo globalizado y de auge tecnológico que pone en riesgo la salud de los trabajadores.

El propósito de esta investigación fue realizar el diagnóstico de los factores de riesgo psicosocial presentes en las condiciones de trabajo del domicilio matriz de una organización empresarial, del sector servicios de seguridad y control de bienes y personas, de la ciudad de Quito, Ecuador.

El estudio se realizó bajo un diseño transversal tipo descriptivo observacional, con enfoque cualitativo-cuantitativo. Participaron, previo consentimiento informado, 80 trabajadores y gracias al compromiso de toda la parte social involucrada, se obtuvo una tasa de participación del 100%.

Con observancia de los requisitos técnico-legales vigentes en el país, se realizó la evaluación de los factores de riesgo psicosocial a través del método del Instituto Navarro de Salud Laboral, idóneo para efectuar una evaluación inicial y atender la necesidad de la Organización al emprender un primer estudio de la temática.

Los resultados obtenidos se muestran mediante un perfil valorativo general y adicionalmente, se ha ejecutado un análisis descriptivo de distribución porcentual por características demográficas y organizativas para focalizar la exposición.

De esta manera, a nivel global, se identificaron situaciones de riesgo en dos variables, Participación Implicación, Responsabilidad y Gestión del Tiempo, con categorización inadecuadas. Las otras dos variables de estudio, Formación, Información, Comunicación y Cohesión de grupo, se consideran como situaciones de trabajo adecuadas.

Finalmente, las medidas de prevención necesarias de adoptar han sido consensuadas con las partes involucradas y atienden a diferentes niveles de intervención.

ABSTRACT

Psychosocial risk factors have been the subject of international research for decades, although the focus in our country is recent. Its importance is undeniable today, with the new demands of a globalized world and technological boom that threatens the health of workers.

The purpose of this research was to make the diagnosis of psychosocial risk factors present in the working conditions of the matrix address of a business organization, the security services and control of goods and persons, Quito, Ecuador sector.

The study was conducted under an observational cross-sectional descriptive type with a qualitative-quantitative approach. Participated, prior informed consent, 80 workers and thanks to the commitment of all social party involved, a participation rate of 100% was obtained.

In compliance with the technical and legal requirements in force in the country, evaluation of psychosocial risk factors was performed by the method of Navarro Institute of Occupational Health, suitable for conducting an initial assessment and address the need for the Organization to undertake a first study of the subject.

The results are shown by a general evaluative profile and additionally has executed a descriptive analysis of percentage distribution by demographic and organizational characteristics to target exposure.

Thus, globally, risk situations Involvement Participation, Accountability and Time Management, with inadequate categorization were identified in two variables. The other two variables Studio, Training, Information, Communication and group cohesion, are considered adequate working conditions.

Finally, the necessary prevention measures adopted have been agreed with the parties involved and cater to different levels of intervention.

INTRODUCCIÓN

Factores como la globalización, el desarrollo tecnológico y los cambios sociales, económicos y políticos, han revolucionado la concepción del trabajo en estos últimos años de una manera vertiginosa y proponen nuevos desafíos para la seguridad y la salud de los trabajadores (Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, en adelante, EU-OSHA, por sus siglas en inglés, 2007).

En el nuevo escenario mundial, las condiciones laborales precisan un mayor esfuerzo intelectual y exigen altos niveles de concentración, a lo cual se suman factores como ritmos de trabajo acelerados y la complejidad de las tareas, entre otros.

Estas exigencias del trabajo moderno pueden afectar la salud y el bienestar físico, psicológico y social de los trabajadores.

En 1966, ya se advertía que el estrés psicológico era un hecho cada vez más frecuente en el lugar de trabajo (Sauter, Murphy, Hurrell, & Levi, 2001).

Según Villalobos (2004), los riesgos psicosociales del trabajo han adquirido enorme relevancia debido a las evidencias encontradas entre la relación de éstos con el incremento de las afecciones en la salud de la población trabajadora.

Es por tal, que sin lugar a duda, la labor de prevención de los riesgos de origen psicosocial, en cualquier empresa o sector, es un reto permanente y una necesidad apremiante.

El sector servicios de seguridad y control de bienes y personas, no es una excepción para esta nueva dimensión de la acción preventiva.

Por tal motivo, resulta evidente la necesidad de considerar los aspectos psicosociales del trabajo como factores de riesgo sobre los que se debe actuar para evitar consecuencias negativas sobre la salud; y, sobre todo, desde una práctica preventiva, como mecanismo de acción positiva para favorecer las condiciones de bienestar y satisfacción en el trabajo. (Moreno Jiménez & Báez León, 2010, p. 9)

CAPÍTULO 1

GENERALIDADES

1.1 Antecedentes

En el medio laboral, el trabajador interactúa con diferentes factores que pueden afectar su salud positiva o negativamente.

Entre ellos, cabe considerar a los factores de riesgo psicosocial como aquellas condiciones presentes en una situación laboral que se encuentran directamente relacionadas con la organización, el contenido o la realización del trabajo y que pueden afectar la salud de las personas o el normal desarrollo de la labor (Martín Daza y Pérez Bilbao, 1997, citado por Moreno Jiménez y Báez León, 2010, pág. 6)

Los factores psicosociales influyen sobre la salud positivamente, cuando favorecen el desarrollo y bienestar personal con un alto grado de satisfacción laboral, a la vez que permiten alcanzar elevados niveles de productividad.

Si por el contrario, las condiciones laborales relacionadas con la organización del trabajo son disfuncionales, provocan respuestas de inadaptación que dan lugar a una serie de riesgos psicosociales que afectan por una parte, a la salud física, psicológica y social de las personas; y, por otra, perjudican el desempeño de la organización a través de fenómenos como baja productividad, absentismo o rotación de personal.

Durante los últimos años, prestigiosas organizaciones públicas y privadas a nivel mundial, han incrementado sus esfuerzos por ampliar el conocimiento sobre las formas, consecuencias, metodologías de evaluación y prácticas de prevención de los riesgos psicosociales propios de la actividad laboral.

En tal sentido, innumerables estudios realizados en diferentes países y sectores, muestran que los riesgos psicosociales no sólo tienen consecuencias para la salud de los trabajadores, la satisfacción o el rendimiento laboral, sino que, también están directamente relacionados con la siniestralidad laboral.

Al respecto, como ejemplo se hace referencia a los datos obtenidos en la VI Encuesta de Condiciones de Trabajo en España realizada por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (en adelante, INSHT) en el año 2007, según la cual los riesgos psicosociales en el trabajo fueron una de las principales causas de enfermedades y de accidentes laborales: el 70,9% de los trabajadores encuestados señalaba riesgos para presentar accidentes laborales. En algunos colectivos ocupacionales este porcentaje es un tanto más elevado. Es el caso del personal sanitario, cuyo porcentaje se eleva al 74,9%.

El análisis de las causas de accidentes reveló que principalmente se debían a distracciones, descuidos, despistes o falta de atención en un 45%, trabajar muy rápido en 19,4% y al cansancio o fatiga en un 17,8%.

Finalmente, el estudio concluye que los trabajadores que se perciben expuestos a factores de riesgo psicosocial, tales como sobrecarga de trabajo, realización de tareas repetitivas, entre otras, presentan porcentajes de respuesta significativamente mayores en sintomatología psicósomática (problemas de sueño, cansancio, dolores de cabeza, mareos, etc.) que los no expuestos.

Otro dato relevante fue mencionado por la EU-OSHA (2003), según la cual, el estrés laboral es el segundo problema de salud más frecuente relacionado con el trabajo en Europa y afecta a casi uno de cada tres trabajadores en esta población.

Por su parte, en Estados Unidos, el informe del Instituto Nacional para la Seguridad y Salud Ocupacional (en adelante, NIOSH, por sus siglas en inglés, 1999), reveló que el 40% de los trabajadores encuestados, reportaron que su trabajo resultaba “muy o sumamente estresante”.

En conclusión, los resultados de los estudios presentados muestran que los riesgos psicosociales en el trabajo constituyen una de las principales causas que afectan la salud y la calidad de vida de los trabajadores, lo cual supone por consecuencia, un costo económico y social importante para las organizaciones, al punto que, incluso debería considerarse a los riesgos psicosociales como un problema emergente de la salud pública (Villalobos, 2004; Gil-Monte, 2009).

1.2 Formulación del problema

La nueva perspectiva en materia de Prevención de Riesgos Laborales (en adelante, PRL) y salud en el trabajo, pretende superar la noción que admite el reconocimiento y la prevención de riesgos solamente de carácter físico y/o ambiental, para dar lugar a una posición en la que los ambientes de trabajos seguros y saludables toman en consideración el bienestar integral de sus colaboradores, haciendo necesaria la identificación y prevención de riesgos de naturaleza psicosocial.

No obstante, pocas organizaciones han contemplado tal situación y la gran mayoría ni siquiera se ha propuesto considerar su inclusión dentro del plan de prevención de riesgos laborales, incluso pasando por alto la exigencia legal.

En consecuencia, la Alta Gerencia de la Empresa, comprometida con la salud y el bienestar de sus trabajadores, y el Sub-Comité de Seguridad y Salud de Quito, en ejercicio de sus atribuciones, juzgan necesaria la realización de esta investigación, considerando que las condiciones de trabajo de la empresa suscitan jornadas laborales largas y excesivas, jornadas que por su objeto social tienen que ejecutarse con rotación de turnos y en horario nocturno, entre otros factores, los cuales a priori, suponen una alta exigencia de trabajo e indicio de riesgos psicosociales.

La iniciativa se fortalece, debido a que previo al surgimiento de esta idea de investigación, la empresa no ha realizado ningún estudio de riesgos psicosociales que permita su evaluación y consecuentemente, no existe un plan de prevención.

Por lo tanto, el problema se fundamenta en la falta de estudios previos y la necesidad de realizar una evaluación inicial de los factores de riesgo psicosocial en la Organización, que permita identificar condiciones de trabajo que puedan afectar la salud de las personas, todo lo cual permite formular las siguientes interrogantes de investigación:

¿A qué factores de riesgo psicosocial están expuestos los trabajadores?, ¿en qué magnitud se presentan estos factores?; y, ¿qué acciones se puedan adoptar para eliminar o reducir su presencia y precautelar la salud de los trabajadores?

1.3 Justificación

En la actualidad, los riesgos psicosociales se encuentran entre los problemas que mayores dificultades plantean en el ámbito de la seguridad y la salud en el trabajo.

En tal virtud, los factores psicosociales de riesgo deben considerarse como un problema inherente a la organización del trabajo y no de índole personal, que es posible gestionar como cualquier otro factor de riesgo.

Así lo expresa la EU-OSHA (2007):

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.

Como cualquier otro ámbito de la prevención apremia igual objetivo, a saber: identificar los riesgos presentes en las condiciones de trabajo y establecer un plan de acción para prevenir posibles afecciones en la salud y seguridad de los trabajadores.

Por tal, la realización de esta investigación se justifica con base en tres aspectos:

En primer lugar, comprender que “la salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no sólo la ausencia de enfermedad o dolencia, al que tiene derecho toda persona...” (Organización Mundial de la Salud, 1946).

Desde esta perspectiva, con una orientación preventiva, la Organización incentiva la evaluación del riesgo psicosocial, buscando prever cualquier daño en la salud de sus colaboradores, como objetivo y compromiso en promover el bienestar y la calidad de vida en el trabajo.

Es importante manifestar, que la empresa ha realizado diferentes acciones para alcanzar el bienestar integral de sus colaboradores a través de la planificación y ejecución de múltiples programas. Con la decisión de emprender esta investigación, reitera su manifiesto interés de precisar este objetivo.

La presente investigación realizará aportes prácticos y sustanciales en aras de consolidar esta misión que persigue instituir un ambiente de trabajo seguro y saludable, capaz de desarrollar a plenitud las competencias de sus colaboradores para mejorar su calidad de vida e incrementar la productividad de la organización.

Sus resultados instituyen las bases sobre las cuales la Alta Gerencia puede emprender en el futuro la implementación de un plan de acciones necesarias en materia de prevención de riesgos de naturaleza psicosocial para salvaguardar la salud y la seguridad de sus colaboradores.

En segundo orden, el cumplimiento de la normativa técnico-legal vigente en materia de seguridad y salud en el trabajo, conforme a lo dispuesto en la Constitución de la República, Convenios y Tratados Internacionales, Ley de Seguridad Social, Código del Trabajo, Reglamentos y disposiciones de prevención y de auditoría de riesgos del trabajo, Acuerdos Ministeriales; y, Reglamento Interno de Seguridad y Salud Ocupacional, que declaran la responsabilidad Estatal y del Empleador por constituir ambientes de trabajo seguros, saludables y de bienestar para los trabajadores.

Y, en tercer término, es imperativo resaltar la importancia de la investigación y la práctica profesional en el marco de la evaluación y prevención de los llamados “riesgos emergentes” o de orden psicosocial.

El reconocimiento del riesgo psicosocial como factor inherente a la organización y exigencia del trabajo en la actual realidad laboral, supone nuevos retos y oportunidades para la Psicología del trabajo y de las Organizaciones como disciplina y como profesión.

En tal sentido, el abordaje teórico-práctico del estudio del riesgo psicosocial, debe sentar las bases en las que se oriente una nueva propuesta metodológica adecuada a

cada contexto organizacional y que sea capaz de desarrollar intervenciones de cambio que garanticen la prevención del riesgo en el origen mediante la reorganización de los sistemas de trabajo, la mejora del clima organizacional o de las prácticas de talento humano (Peiró & Bravo, 1999).

Por tal, los objetivos que se han propuesto en la presente investigación son:

1.4 Objetivo general

Diagnosticar los factores de riesgo psicosocial presentes en las condiciones de trabajo de la organización con observancia de la normativa técnico-legal vigente en el Ecuador.

1.5 Objetivos específicos

Identificar los factores de riesgo psicosocial presentes en las condiciones de trabajo de la organización.

Valorar la magnitud de los factores de riesgo psicosocial identificados.

Diseñar el plan de prevención de riesgos psicosociales garantizado la participación de todos los agentes sociales involucrados y considerando diferentes tipos de intervención.

1.6 Diseño metodológico

1.6.1 Delimitación y alcance

La investigación se realizó entre Octubre 2014 y Marzo 2015 en el domicilio principal de una empresa de servicios de tecnología en seguridad y control de bienes y personas, en la ciudad de Quito, Ecuador, en sus dos centros de trabajo.

El alcance del proyecto es el diagnóstico del factor del riesgo psicosocial y la propuesta de un plan de acciones preventivas.

Su ejecución y seguimiento queda a consideración de la Alta Dirección de la compañía.

1.6.2 Tipo de investigación

Esta investigación se realizó bajo un diseño transversal tipo descriptivo observacional, con enfoque cualitativo – cuantitativo. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010)

Se precisa de tal manera porque permite definir las características del objeto de estudio, esto es, los factores de riesgo psicosocial presentes en las condiciones de trabajo de la empresa; y, porque los datos fueron obtenidos en un momento determinado y tanto la recolección como su análisis, respectivamente, integran los enfoques cualitativo y cuantitativo durante el proceso de investigación.

1.6.3 Población de estudio

En el estudio participaron los trabajadores de todas las áreas de trabajo del domicilio principal de la compañía, que a la fecha de la recolección de los datos eran ochenta, lo cual constituye toda la población objetivo.

Asistieron de manera voluntaria a la convocatoria interna para participar en el estudio, por lo que la tasa de participación fue del 100%.

1.6.4 Métodos, técnicas e instrumentos de investigación

1.6.4.1 Método descriptivo

Tiene como finalidad definir, clasificar, catalogar o caracterizar el objeto de estudio.

No se limita a la simple recolección de datos, sino que procura el análisis objetivo de los mismos, con alguna finalidad que ha sido establecida previamente, en este caso, el diagnóstico de los factores de riesgo psicosocial presentes en la empresa para

diseñar una propuesta de acciones preventivas para precautelar la salud de los trabajadores.

1.6.4.2 Método analítico-sintético

Investiga los hechos o realidades, partiendo de la descomposición del objeto de estudio en cada una de sus partes para estudiarlas en forma individual y posteriormente, de forma holística e integral.

En el estudio, se emplea el método para examinar los factores de riesgo psicosocial y las variables que lo componen (análisis), para subsiguientemente, sistematizar los resultados obtenidos en un informe y propuesta de acciones preventivas (síntesis).

El procedimiento de evaluación, parte de la recopilación de una serie de informaciones relativas al objeto de estudio, la empresa en general y a los grupos objeto de la evaluación, a través de la aplicabilidad de diferentes técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos.

Para realizar una evaluación de riesgos psicosociales, la elección más adecuada es la aplicación combinada de métodos cuantitativos, primordialmente a través de cuestionarios y escalas estructuradas; y, métodos cualitativos, como la observación y los grupos de discusión.

Esta alternabilidad del enfoque cuantitativo-cualitativo en diferentes fases del proceso de investigación, es muy útil para el relevamiento de información, interpretación de resultados y posterior determinación de acciones concretas que deben implementarse (Nogareda & Almodóvar Molina, 2006).

1.6.4.3 Investigación documental

Una de las primeras fases del proceso de investigación, cuando el tema ha sido seleccionado, es la revisión bibliográfica de la literatura existente.

Conocer los estudios, investigación y trabajos anteriores de riesgos psicosociales de diferentes ámbitos y sectores permitirá precisar la idea de investigación y también definir el enfoque u orientación del estudio (Hernández Sampieri et al., 2010).

1.6.4.4 Observación directa

Hernández Sampieri y colaboradores (2010), refieren a la observación como una técnica cualitativa de recolección de datos, cuyo propósito se orienta a describir comunidades, contextos o ambientes y, las actividades que se desarrollan en éstos, así como las personas que participan de tales actividades.

Esta técnica fue aplicada en una primera fase de definición y delimitación del problema a evaluar, para observar in situ el ambiente general de trabajo y los aspectos relacionados con el contexto psicosocial.

Se realizaron visitas a cada una de las áreas de la empresa, para observar condiciones de realización de las tareas, repetitividad, exigencias, presión temporal, horarios, sistemas de participación, gestión del tiempo y las relaciones sociales.

1.6.4.5 Cuestionarios estandarizados

Son instrumentos de medición con los que se obtiene información sobre ciertos factores, por medio de preguntas generalizadas con varias alternativas de respuesta con escalas previamente codificadas que se valoran numéricamente para obtener una puntuación de cada factor.

Algunos incluyen opciones de respuesta cualitativa para aclarar la contestación aportada.

En el estudio se ha optado por la utilización del método Identificación de situaciones de riesgo del Instituto Navarro de Salud Laboral, entre otras razones, porque permite obtener una primera aproximación al estado general de la organización respecto a los factores de riesgo de tipo psicosocial. (Lahera Martín & Góngora Yerro, 2005)

Se ha considerado pertinente puntualizar las características del método, en el apartado 1.6.5 Método del Instituto Navarro de Salud Laboral: Factores Psicosociales. Identificación de situaciones de riesgo.

1.6.4.6 Grupos de discusión

El grupo de discusión es una técnica de investigación cualitativa que focaliza su atención e interés en un tema específico de estudio y realiza su principal trabajo de búsqueda por medio de la interacción discursiva y la contrastación de las opiniones de sus miembros, a la vez que permite conocer actitudes y opiniones que en los cuestionarios no se reflejan (Martínez Miguélez, 2004).

Fue empleada en situación post-test, para la presentación de los resultados obtenidos en el cuestionario aplicado y la elaboración de acuerdos, respecto de las medidas de prevención que son necesarias implementar.

1.6.5 Método del Instituto Navarro de Salud Laboral

En este apartado, se describe el método utilizado para identificar condiciones de trabajo de la empresa que son desfavorables desde el punto de vista psicosocial: Factores Psicosociales. Identificación de situaciones de riesgo, desarrollado por el Instituto Navarro de Salud Laboral.

Se expone su fundamentación teórica, así como sus características y su forma de utilización.

1.6.5.1 Introducción

Fue publicado originalmente en el año 2002. Tres años más tarde, en el 2005, se publicó la segunda versión, que incorpora algunas modificaciones en la redacción de diversos ítems del cuestionario para lograr una mejor comprensión y un apartado para recopilar datos de la empresa a fin de contextualizar el análisis resultante.

Este instrumento de evaluación sirve para llevar a cabo el primer acercamiento al estado general de la empresa desde el punto de vista psicosocial. Aquellas áreas donde surjan deficiencias serán el punto de arranque para evaluaciones de riesgo más específicas.

1.6.5.2 Objetivos del método

Con el análisis de los resultados obtenidos, el método pretende:

Detectar situaciones en la organización desfavorables o muy insatisfactorias, que pueden ser fuente de riesgo para la salud de los trabajadores desde el punto de vista de los factores psicosociales.

Identificar aquellas condiciones de trabajo favorecedoras o satisfactorias que van a contribuir a mejorar la salud y el bienestar de las personas.

1.6.5.3 Clasificación

Entre los diversos métodos de evaluación, es considerado adecuado para identificar condiciones del medio ambiente laboral que puedan entrañar algún riesgo para la salud del trabajador desde el punto de vista psicosocial; e idóneo para realizar una evaluación inicial de los mismos.

1.6.5.4 Ámbito de aplicación

Este método puede ser utilizado en todas las empresas independientemente del tamaño o sector al que pertenezcan, con una perspectiva en la que sea necesario obtener una visión general de la organización desde un punto de vista psicosocial.

Para garantizar el anonimato de las respuestas emitidas, se aconseja sea utilizado en empresas u organizaciones que cuenten como mínimo con diez trabajadores; su uso para tamaños menores, se aconseja siempre que se acredite la confidencialidad de los datos obtenidos y la presentación de los resultados se haga de forma global (Lahera & Nogareda, 2009).

1.6.5.5 Metodología

La evaluación de los factores psicosociales se realiza en dos niveles:

Cuantitativa, en lo que se refiere a cuestionario estandarizado, porque se analiza estadísticamente la información recogida con base a unos valores de referencia; y, cualitativa, en lo que se respecta al análisis del apartado de observaciones que acompaña a todos los ítems.

Para que la evaluación sea lo más cercana posible a la realidad, la prueba debe ser cumplimentada por el 100 % de la plantilla.

Si no es posible hacerlo, se recomienda hacer un muestreo teniendo en cuenta la diversidad de puestos de trabajo existentes y elegir una muestra que estadísticamente represente a cada una de las condiciones de trabajo presentes en la organización.

La presentación de resultados y las unidades de análisis (en adelante, UA) deberán ser de un tamaño tal que se garantice en todo momento el anonimato y la confidencialidad de las respuestas obtenidas.

1.6.5.6 Variables analizadas

Las cuatro variables objeto de análisis son:

1.6.5.6.1 Participación, implicación y responsabilidad (PIR).

Esta dimensión hace referencia al grado de autonomía que tiene el trabajador para tomar decisiones, controlar y organizar su propio trabajo.

Para formulación de esta variable se han integrado los siguientes factores: Autonomía, iniciativa, control sobre el trabajador, supervisión, trabajo en equipo, control sobre la tarea, rotación y enriquecimiento de tareas.

Los ítems del cuestionario que comprenden esta dimensión son el 1, 2, 8, 9, 13, 18, 19, 20 y 25.

1.6.5.6.2 Formación, información y comunicación (FIC).

Esta dimensión hace referencia al grado de interés personal que tiene la organización con sus trabajadores, facilitando el flujo de informaciones necesarias para el correcto desarrollo de las tareas y en el que las funciones-atribuciones de cada persona están bien definidas para una optimización entre el puesto de trabajo y las personas que lo ocupan.

En esta variable, se han integrado aspectos relevantes de las siguientes áreas: Flujos de comunicación, adecuación persona-trabajo, adiestramiento, aislamiento, acogida y descripción del puesto de trabajo.

Esta dimensión es valorada por los siguientes ítems: 4, 5, 11, 16, 17, 24 y 26.

1.6.5.6.3 Gestión del tiempo (GT).

Se refiere al nivel de autonomía concedida al trabajador para determinar la cadencia y ritmo de su trabajo, la distribución de las pausas y la elección de las vacaciones de acuerdo a sus necesidades personales. Lo que se pretende es ver el grado de autonomía temporal del individuo con todo lo relativo a la actividad laboral, y esto hace referencia al tiempo dedicado a las tareas y al tiempo de ocio y descanso.

Dentro de esta dimensión se han integrado factores como: Ritmo de trabajo, carga de trabajo, fatiga, apremio de tiempo y autonomía temporal.

Los ítems del cuestionario que permiten estudiar esta dimensión son: 3, 10, 14, 15 y 22.

1.6.5.6.4 Cohesión de grupo (CG).

Esta dimensión se define como el patrón de estructura del grupo y de las relaciones que surgen entre los miembros del grupo. Dentro de este concepto se integran aspectos como son la solidaridad, atracción, ética, clima o sentido de comunidad.

En la formulación de esta dimensión se han tenido en cuenta los siguientes factores: Clima social, cooperación, manejo de conflictos y ambiente de trabajo y se valora por medio de los ítems: 6, 7, 12, 21, 23 y 27.

Los 27 primeros ítems están referidos a las cuatro variables a evaluar y constituyen la base del análisis estadístico.

Adicional, se incluyen en este cuestionario, tres ítems (28, 29 y 30) con el objetivo de reconocer la vulnerabilidad de la empresa a la existencia de acoso laboral o “Mobbing”, entendiendo vulnerabilidad como “la mayor o menor posibilidad de generación y mantenimiento de este tipo de situaciones” (Lahera & Nogareda, 2009).

La respuesta afirmativa a las mismas exige un análisis exhaustivo de la situación con la metodología y las técnicas apropiadas. No se puede valorar la posible existencia o no de acoso basándose únicamente en estas tres cuestiones.

1.6.5.7 Herramientas del método

Cuenta con tres herramientas, que son el cuestionario de aplicación, una hoja de datos de la empresa y una aplicación informática.

El cuestionario consta de 30 ítems con varias alternativas de respuesta cuantitativa y una opción de respuesta cualitativa (observaciones) que posibilita cualquier tipo de aclaración respecto de la respuesta emitida.

Previo al cuestionario existe una hoja de datos relativos al trabajador con información socio-demográfica que pueden ser eliminada en el análisis de resultados por razones de confidencialidad.

Los resultados obtenidos en cada cuestionario se trasladan a una hoja de valoración donde se obtiene una puntuación en cuatro niveles de riesgo (muy inadecuado, inadecuado, adecuado y muy adecuado) para cada uno de los factores descritos.

1.6.5.8 Utilización del método

Es un método de acceso libre, sencillo, de fácil aplicación y corrección, lo que no debe confundirse con un método simplista.

El tiempo necesario para cumplimentar el cuestionario es de 15 a 20 minutos. Es importante recordar la necesidad de contestar a todos los ítems, ya que los cuestionarios incompletos deben ser anulados.

El análisis de los datos debe reflejar la realidad evaluada, preservando la confidencialidad y el anonimato de las respuestas obtenidas.

1.6.5.9 Articulación de las medidas preventivas

Tras el análisis de resultados, se debe ofrecer a la empresa las medidas preventivas específicas, dado que el objetivo de la evaluación de riesgos es servir como punto de partida a la actividad preventiva.

El compromiso de todos los agentes sociales de la empresa, en la determinación de las medidas preventivas, reforzará la eficacia de la actuación, ya que “el camino desde la recomendación genérica a la aplicación práctica no puede hacerse sino desde el conocimiento concreto de la realidad directa y cotidiana” (Lahera & Nogareda, 2009).

1.6.5.10 Validez y fiabilidad

Las diferentes fases de confirmación de su validez y fiabilidad comprenden la revisión de varios métodos preexistentes, análisis semántico, juicio de expertos sobre aspectos metodológicos y de estructura, así como estudios de aplicación.

Los resultados estadísticos obtenidos del análisis global de todos los ítems, confirman la estructura multifactorial del cuestionario (validez=.7871) y ofrecen valores de Alfa de Cronbach elevados (fiabilidad=.73), por lo cual, se confirma la suficiente validez y fiabilidad para cumplir el objetivo que persigue.

1.6.5.11 Fundamentación teórica del método

Sus bases teóricas están fundamentadas en los aportes de la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones y de los modelos explicativos del estrés laboral de “demanda-control-apoyo” (Karasek, 1976 y 1979; Johnson 1988; Karasek y Theorell 1990) y el modelo de “esfuerzo-recompensa” (Siegrist, 1999).

Las aportaciones de la Psicología del trabajo y de las organizaciones hacen referencia a aspectos como la satisfacción, motivación y el clima laboral, y a las relaciones de éstos con la generación de estrés laboral y el ajuste del individuo al entorno laboral.

En los modelos teóricos explicativos del estrés laboral aparecen como elementos a tener en cuenta en la prevención y el control del estrés laboral:

- Las exigencias del entorno laboral.
- El control que ejerce el trabajador sobre su trabajo.
- El apoyo social del que éste dispone en la organización.
- El esfuerzo que realiza en la ejecución de su tarea.
- La recompensa que obtiene por su implicación y esfuerzo en la organización.

Estos conceptos teóricos se sitúan en el contexto de la prevención de riesgos psicosociales y de las recomendaciones e informes de los Organismos Internacionales con competencias en esta materia, como la EU-OSHA, la Organización Internacional del Trabajo (en adelante, OIT) y la Organización Mundial de la Salud (en adelante, OMS).

1.7 Fundamento técnico-legal

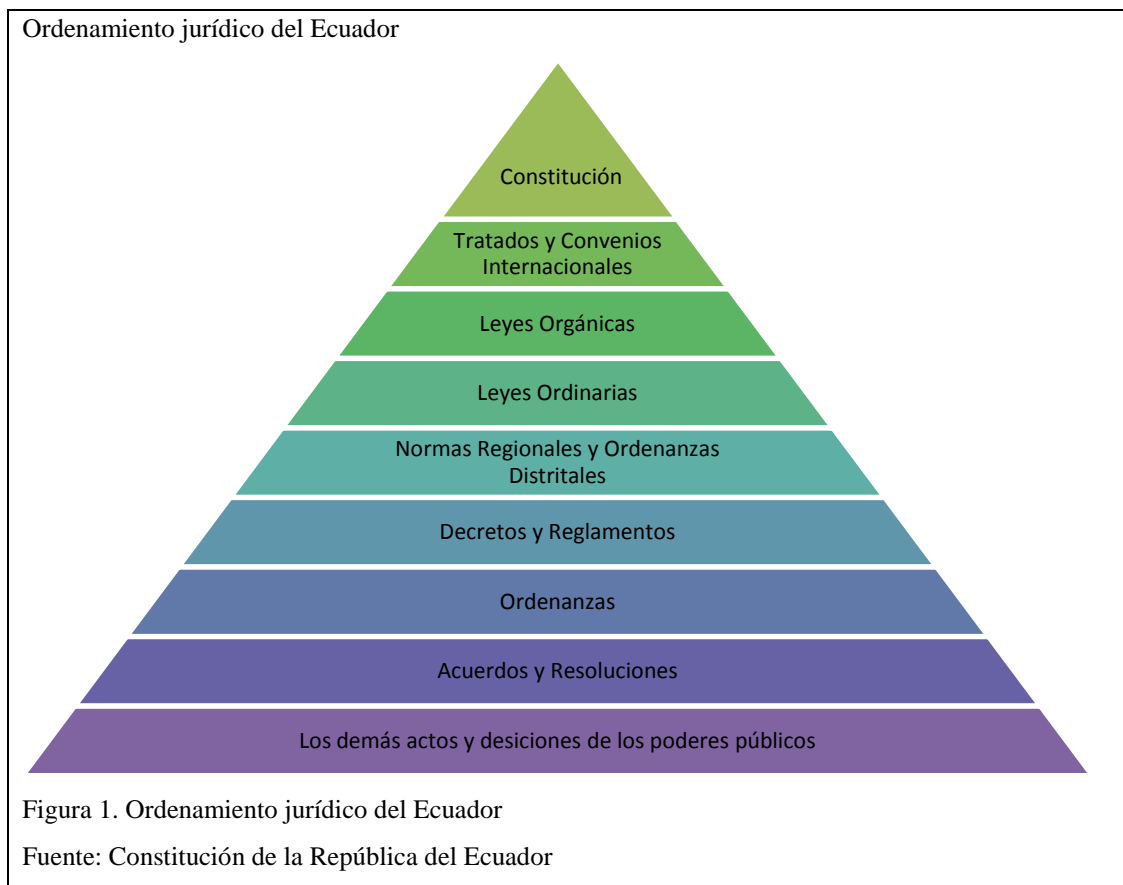
La PRL y particularmente la prevención de riesgos psicosociales, tienen su fundamento en el marco legal ecuatoriano, convirtiéndose en normas de obligatorio cumplimiento para las organizaciones.

Así lo establece, entre otros organismos el Seguro General de Riesgos del Trabajo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social según Resolución No. C.D.390 Art. 50, al manifestar lo siguiente:

“Las empresas sujetas al régimen de regulación y control del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social deberán cumplir las normas dictadas en materia de seguridad y salud en el trabajo y medidas de prevención de riesgos del trabajo establecidas en la Constitución de la República, Convenios y Tratados Internacionales, Ley de Seguridad Social, Código del Trabajo, Reglamentos y disposiciones de prevención y de auditoría de riesgos del trabajo”.

1.7.1 Ordenamiento jurídico del Ecuador

El gran tratadista austriaco Hans Kelsen, propuso en su Teoría Pura de Derecho que el ordenamiento jurídico es un sistema de normas ordenadas jerárquicamente entre sí (Kelsen, 1934).



Este principio de jerarquía de las normas jurídicas, es reconocido en la Constitución de la República del Ecuador en sus artículos 424 y 425, a saber:

TÍTULO IX: SUPREMACÍA DE LA CONSTITUCIÓN

Capítulo primero: Principios

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.

La Constitución y los tratados internacionales de derechos humanos ratificados por el Estado que reconozcan derechos más favorables a los contenidos en la Constitución, prevalecerán sobre cualquier otra norma jurídica o acto del poder público.

Art. 425.- 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.

En caso de conflicto entre normas de distinta jerarquía, la Corte Constitucional, las juezas y jueces, autoridades administrativas y servidoras y servidores públicos, lo resolverán mediante la aplicación de la norma jerárquica superior. La jerarquía normativa considerará, en lo que corresponda, el principio de competencia, en especial la titularidad de las competencias exclusivas de los gobiernos autónomos descentralizados.

1.7.2 Normativa técnico-legal aplicable

Conforme al principio de jerarquía del ordenamiento jurídico ecuatoriano, los mandatos técnico-legales vigentes aplicables a la prevención de riesgos psicosociales se establecen de la siguiente manera:

1.7.2.1 Constitución de la República del Ecuador

Es necesario empezar haciendo referencia a los principios constitucionales que se encuentran promulgados en la actual carta magna.

TÍTULO II

DERECHOS

Capítulo segundo: Derechos del buen vivir

Sección octava: Trabajo y seguridad social

Art. 33.- El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.

TÍTULO VI

RÉGIMEN DE DESARROLLO

Capítulo sexto: Trabajo y producción

Sección tercera: Formas de trabajo y su retribución

Art. 326.- El derecho al trabajo se sustenta en los siguientes principios:

5. Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar.

TÍTULO VII

RÉGIMEN DEL BUEN VIVIR

Capítulo primero: Inclusión y equidad

Sección tercera: Seguridad social

Art. 369.- El seguro universal obligatorio cubrirá las contingencias de enfermedad, maternidad, paternidad, riesgos de trabajo, cesantía, desempleo, vejez, invalidez, discapacidad, muerte y aquellas que defina la ley. Las prestaciones de salud de las contingencias de enfermedad y maternidad se brindarán a través de la red pública integral de salud.

El seguro universal obligatorio se extenderá a toda la población urbana y rural, con independencia de su situación laboral. Las prestaciones para las personas que realizan trabajo doméstico no remunerado y tareas de cuidado se financiarán con aportes y contribuciones del Estado. La ley definirá el mecanismo correspondiente.

La creación de nuevas prestaciones estará debidamente financiada.

1.7.2.2 Convenios y tratados internacionales

Según la IX Reunión del Comité Mixto de la OIT/OMS, los factores de riesgo psicológico son aquellos que se originan de las interacciones entre el trabajo, el medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de organización.

El Gobierno Ecuatoriano ratificó mediante Decreto Supremo No. 2213 de 31 de enero de 1978, el “Convenio 121 sobre las prestaciones en caso de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales”, adoptado por la Conferencia General de la OIT, realizada en Ginebra el 17 de junio de 1964.

1.7.2.3 Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo y Reglamento del Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo

DECISIÓN 584: INSTRUMENTO ANDINO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

CAPÍTULO III

GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN LOS CENTROS DE TRABAJO

OBLIGACIONES DE LOS EMPLEADORES

Artículo 11.- En todo lugar de trabajo se deberán tomar medidas tendientes a disminuir los riesgos laborales. Estas medidas deberán basarse, para el logro de este objetivo, en directrices sobre sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo y su entorno como responsabilidad social y empresarial.

Para tal fin, las empresas elaborarán planes integrales de prevención de riesgos que comprenderán al menos las siguientes acciones:

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.

RESOLUCIÓN 957: REGLAMENTO DEL INSTRUMENTO ANDINO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

CAPÍTULO I

GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Artículo 1.- Según lo dispuesto por el artículo 9 de la Decisión 584, 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:

b. Gestión técnica:

1. Identificación de factores de riesgo
2. Evaluación de factores de riesgo
3. Control de factores de riesgo
4. Seguimiento de medidas de control.

La Decisión 584 del Consejo Andino de Ministros de Relaciones Exteriores que contiene el “Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo” y su Reglamento expedido mediante Resolución 957, en síntesis, establecen los lineamientos generales para los países que integran la Comunidad Andina respecto de la seguridad y la salud en el trabajo, esto es: la política de prevención de riesgos del trabajo; gestión de la salud y seguridad en los centros de trabajo; obligaciones de los empleadores; obligaciones de los trabajadores y las sanciones por incumplimientos.

1.7.2.4 Ley de Seguridad Social

El artículo 155 de la Ley de Seguridad Social señala:

TITULO VII

DEL SEGURO GENERAL DE RIESGOS DEL TRABAJO

CAPITULO UNICO: NORMAS GENERALES

Art. 155.- El Seguro General de Riesgos del Trabajo protege al afiliado y al empleador mediante programas de prevención de los riesgos derivados del trabajo, y acciones de reparación de los daños derivados de los accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, incluida la rehabilitación física y mental y la reinserción laboral.

El artículo 156 íbidem en su inciso primero, dispone:

Art. 156.- El Seguro General de Riesgos del Trabajo cubre toda lesión corporal y todo estado mórbido originado con ocasión o por consecuencia del trabajo que realiza el afiliado, incluidos los que se

originen durante los desplazamientos entre su domicilio y lugar de trabajo...

En el artículo 157 establece:

Art. 157.- La protección del Seguro General de Riesgos del Trabajo otorga derecho a las siguientes prestaciones básicas:

- a. Servicios de prevención;
- b. Servicios médico asistenciales, incluidos los servicios de prótesis y ortopedia;
- c. Subsidio por incapacidad, cuando el riesgo ocasione impedimento temporal para trabajar;
- d. Indemnización por pérdida de capacidad profesional, según la importancia de la lesión, cuando el riesgo ocasione incapacidad permanente parcial que no justifique el otorgamiento de una pensión de invalidez;
- e. Pensión de invalidez; y,
- f. Pensión de montepío, cuando el riesgo hubiese ocasionado el fallecimiento del afiliado.

1.7.2.5 Código del trabajo

En su artículo 38, Riesgos provenientes del trabajo, establece:

TITULO I

DEL CONTRATO INDIVIDUAL DE TRABAJO

Capítulo III: De los efectos del contrato de trabajo

Art. 38.- Los riesgos provenientes del trabajo son de cargo del empleador y cuando, a consecuencia de ellos, el trabajador sufre daño personal, estará en la obligación de indemnizarle de acuerdo con las disposiciones de este Código, siempre que tal beneficio no le sea concedido por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

TITULO IV

DE LOS RIESGOS DEL TRABAJO

Capítulo I: Determinación de los riesgos y de la responsabilidad del empleador

Art. 347.- Riesgos del trabajo.- Riesgos del trabajo 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.

Capítulo V: De la prevención de los riesgos, de las medidas de seguridad e higiene, de los puestos de auxilio, y de la disminución de la capacidad para el trabajo.

Art. 410.- 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.

Art. 428.- Reglamentos sobre prevención de riesgos.- La Dirección Regional del Trabajo, dictarán los reglamentos respectivos determinando los mecanismos preventivos de los riesgos provenientes del trabajo que hayan de emplearse en las diversas industrias.

Entre tanto se exigirá que en las fábricas, talleres o laboratorios, se pongan en práctica las medidas preventivas que creyeren necesarias en favor de la salud y seguridad de los trabajadores.

En el artículo 432, el referido cuerpo legal prescribe:

Art. 432.- En las empresas sujetas al régimen del seguro de riesgos del trabajo, además de las reglas sobre prevención de riesgos establecidos en este Capítulo, deberán observarse también las disposiciones o normas que dictare el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

1.7.2.6 Decreto Ejecutivo 2393: Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y mejoramiento del Ambiente de Trabajo.

Mediante Decreto Ejecutivo No 2393 del 17 de noviembre 1986, se expidió el “Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo”, que en su artículo primero señala:

Art. 1.- Las disposiciones del presente Reglamento se aplicarán a toda actividad laboral y en todo centro de trabajo, tendiendo como objetivo la prevención, disminución o eliminación de los riesgos del trabajo y el mejoramiento del medio ambiente de trabajo.

1.7.2.7 Resolución No. C.D. 390: Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo.

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social a través del Seguro General de Riesgos del Trabajo debe impulsar las acciones de prevención de riesgos y de mejoramiento del medio ambiente laboral y actualizar el sistema de calificación, valuación e indemnización de los accidentes del trabajo y enfermedades profesionales y acciones preventivas, en concordancia con los avances científicos y los riesgos generados por las nuevas tecnologías.

En términos de prevención, señala:

Art. 3.- Principios de la Acción Preventiva.- En materia de riesgos del trabajo la acción preventiva se fundamenta en los siguientes principios:

- a. Eliminación y control de riesgos en su origen;

- b. Planificación para la prevención, integrando a ella la técnica, la organización del trabajo, las condiciones de trabajo, las relaciones sociales y la influencia de los factores ambientales;
- c. Identificación, medición, evaluación y control de los riesgos de los ambientes laborales;
- d. Adopción de medidas de control, que prioricen la protección colectiva a la individual;
- e. Información, formación, capacitación y adiestramiento a los trabajadores en el desarrollo seguro de sus actividades;
- f. Asignación de las tareas en función de las capacidades de los trabajadores;
- g. Detección de las enfermedades profesionales u ocupacionales; y,
- h. Vigilancia de la salud de los trabajadores en relación a los factores de riesgo identificados.

Respecto de los factores de riesgo laboral, manifiesta:

Art. 12.- Factores de Riesgo.- Se consideran factores de riesgos específicos que entrañan el riesgo de enfermedad profesional u ocupacional y que ocasionan efectos a los asegurados, los siguientes: químico, físico, biológico, ergonómico y sicosocial.

Se considerarán enfermedades profesionales u ocupacionales las publicadas en la lista de la Organización Internacional del Trabajo, OIT, así como las que determinare la Comisión de Valuaciones de Incapacidades, CVI, para lo cual se deberá comprobar la relación causa-efecto entre el trabajo desempeñado y la enfermedad aguda o crónica resultante en el asegurado, a base del informe técnico del Seguro General de Riesgos del Trabajo.

Esta normativa reconoce dentro del análisis de causas de accidentes de trabajo, la exposición a factores de riesgo psicosocial, en la siguiente subdivisión:

UNIDAD III

INFORME DE INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTES

7. CODIFICACIÓN DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTE DE TRABAJO.

7.5. ANÁLISIS DE LAS CAUSAS DEL ACCIDENTE:

7.5.2. CAUSAS INDIRECTAS:

7.5.2.2 FACTORES DEL TRABAJADOR:

7.5.2.2.3. Reducción o limitación de las actitudes:

7.5.2.2.3.2. Exposición a factores de riesgo sicosocial.

1.7.2.8 Resolución No. C.D. 333: Reglamento para el sistema de Auditoría de Riesgos del Trabajo - “SART” e Instructivo de aplicación del reglamento para el sistema de Auditoría de Riesgos del Trabajo – “SART”.

Su objetivo, entre otros, es verificar el cumplimiento técnico legal de las normas dictadas en materia de salud y seguridad en el trabajo, conforme a las características específicas de cada empresa u organización.

RESOLUCIÓN NO. C.D. 333: REGLAMENTO PARA EL SISTEMA DE AUDITORÍA DE RIESGOS DEL TRABAJO - “SART”

CAPÍTULO II

DE LA AUDITORÍA DE RIESGOS DEL TRABAJO

Art. 9.- AUDITORÍA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE LAS EMPRESAS/ORGANIZACIONES.- La empresa u organización deberá implementar un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, para lo cual deberá tomar como base los requisitos técnico legales, a ser auditados por el Seguro General de Riesgos del Trabajo.

2. GESTIÓN TÉCNICA:

La identificación, medición, evaluación, control y vigilancia ambiental y de la salud de los factores de riesgo ocupacional deberá realizarse por un profesional especializado en ramas afines a la gestión de SST, debidamente calificado.

La gestión técnica, considera a los grupos vulnerables: mujeres, trabajadores en edades extremas, trabajadores con discapacidad e hipersensibles y sobreexposados, entre otros.

2.2. MEDICIÓN

a. Se han realizado mediciones de los factores de riesgo ocupacional a todos los puestos de trabajo con métodos de medición (cuali-cuantitativa según corresponda), utilizando procedimientos reconocidos en el ámbito nacional o internacional a falta de los primeros.

1.7.2.9 Instructivo para la implementación del sistema nacional de gestión de prevención de riesgos laborales

El Acuerdo Interinstitucional firmado el 15 de Enero 2014 entre el Ministerio de Relaciones Laborales y el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social y publicado en el Registro Oficial No. 196 de fecha 06 de marzo de 2014, dispone que todo empleador, de los sectores público y privado, para efecto de la gestión de la prevención, identificación, medición, evaluación y control de los riesgos del trabajo, implementará de forma obligatoria el Sistema Nacional de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales.

Con la suscripción de este Acuerdo, el IESS y MRL, cumplen con el Mandato Constitucional de proveer ambientes de trabajos seguros y saludables, acordes al Plan Nacional del Buen Vivir; mejorando la calidad de vida mediante la generación de ambientes de trabajo seguros y prácticas saludables, previniendo y minimizando

los riesgos del trabajo, incrementando niveles de producción en las empresas, garantizando ambientes de trabajo saludables y seguros.

Dentro del marco del convenio, el IESS asesorará a los empleadores públicos y privados, en todas aquellas acciones preventivas encaminadas a disminuir accidentes laborales, mejorar las condiciones de seguridad y salud en el trabajo y aumentar la productividad.

Por su parte, el Ministerio de Relaciones Laborales controlará el cumplimiento y ejecución de las normas del Sistema Nacional de Gestión de la Prevención para advertir accidentes laborales. El incumplimiento dará lugar a sanciones administrativas por parte Ministerio de Relaciones Laborales; así como al correspondiente incremento de la prima de recargo del Seguro General de Riesgos del Trabajo. Por otro lado, posterior a esta auto-auditoría el Ministerio de Relaciones Laborales realizará auditorías presenciales en las empresas para verificar el cumplimiento –in situ- de su Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional.

1.7.2.10 Reglamento de auditorías para el control del Sistema de Gestión de Prevención de riesgos laborales

Mediante acuerdo ministerial MRL-2014-0115, publicado en el Registro Oficial No. 268 de fecha 16 de junio de 2014, el Ministerio de Relaciones Laborales expidió el referido reglamento, que en su artículo primero indica:

Art. 1.- El Ministerio de Relaciones Laborales a través de los Inspectores del Trabajo se encargará de constatar, a través de auditorías, el nivel de cumplimiento del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo (SGP), acompañados de profesionales en seguridad y salud del Seguro General de Riesgos del Trabajo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, bajo la supervisión de la Dirección de Seguridad y Salud en el Trabajo del Ministerio de Relaciones Laborales.

1.7.2.11 Reglamento interno de seguridad y salud ocupacional

A los 22 días del mes de noviembre de 2014, la Dirección Regional del Trabajo y Servicio Público de Quito, comunicó a la empresa, la aprobación del reglamento interno de Seguridad y Salud, en cuyos objetivos se disponen:

1. Proteger a trabajadores, comunidad, medio ambiente e instalaciones de la empresa.
2. Prevenir accidentes de trabajo, enfermedades relacionadas con el trabajo y enfermedades profesionales.
3. Mejorar el bienestar y satisfacción laboral.
4. Capacitar en prevención de riesgos laborales acorde con el tipo y magnitud de los mismos.
5. Difundir la normativa básica de prevención de riesgos laborales.
6. Garantizar el cumplimiento de la normativa vigente por parte de la empresa.

En su Capítulo V, Prevención de Riesgos Propios de la Empresa, se expresa:

Art. 41.- Estudio del Riesgo Psicosocial.- Con el objeto de prevenir los riesgos Psicosociales,... realizará la medición de este riesgo mediante técnicas nacional o internacionalmente reconocidas.

Los aspectos que se tomarán en cuenta, entre otros serán:

- a) Las condiciones generales de desarrollo de actividades laborales, medidas objetivamente y basándose en la percepción sensible de los trabajadores.
- b) Las adecuadas relaciones humanas interpersonales, en el contexto psicosocial individual, grupal y familiar.
- c) La óptima compatibilidad entre el hombre y su trabajo, con cobertura a descubrir factores que afecten a la vida laboral produciendo insatisfacción, falta de compromiso y otros resultados del sometimiento al estrés laboral.

- d) Los conflictos y claridad de rol.
- e) Los efectos de la doble presencia.
- f) El liderazgo
- g) Entre otros.

A efecto de culminar la exposición del marco normativo técnico-legal vigente en el Ecuador en materia de seguridad y salud en el trabajo, es pertinente considerar los diferentes posicionamientos que se han adoptado en la Legislación para afrontar el tema de la prevención de riesgos del trabajo.

En un primer escenario, solamente se había dispuesto la “responsabilidad patronal” como un mecanismo de re-acción y reparación frente daños ocasionados por accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.

Subsiguientemente, con el aporte técnico-científico de la Seguridad e Higiene Industrial, Medicina del Trabajo y otras disciplinas afines, deviene un segundo estadio en el que no basta reparar el perjuicio ocasionado con la mera retribución económica, sino que es preciso dirigir los esfuerzos hacia la labor de prevención.

Ya en un escenario más reciente, deviene una tercera posición completaría a las anteriores, cuyo interés fundamental es garantizar la participación de los trabajadores en los comités de las empresas, planificación de actividades preventivas, etc., con lo cual se procura un rol más dinámico y de compromiso permanente del Estado, empleadores y trabajadores por mejorar el medio ambiente de trabajo y enfocar los principios de gestión de la seguridad y salud en el trabajo en la prevención de riesgos laborales (Blakman Briones, 2014).

1.8 Consideraciones éticas

La información obtenida en cada una de las etapas de la presente investigación ha sido tratada con el mayor criterio ético y de responsabilidad para garantizar el anonimato de los empleados que participaron en la evaluación como la confidencialidad de la empresa y los datos adquiridos.

Se ha mencionado a cada trabajador a través de un consentimiento informado y firmado (Véase, Anexo 2) la naturaleza y propósito del estudio, la participación voluntaria y no sujeta a presiones de ninguna índole; además de dejar claramente explícito que los datos serán confidenciales, anónimos y que sólo serán conocidos por los investigadores para un fin académico e investigativo.

Adicionalmente, con la consecuente confidencialidad, se contó con la autorización de la empresa para llevar a cabo la evaluación, todo lo cual permite garantizar el procedimiento ético de la investigación.

1.9 Definición de términos básicos

Factor psicosocial laboral

Son condiciones organizacionales del trabajo que pueden afectar a la salud positiva o negativamente, por ejemplo, el liderazgo, el clima y la cultura son factores presentes en todas las organizaciones que pueden generar excelentes o pésimas condiciones de trabajo. (Moreno Jiménez & Báez León, 2010, p. 7)

Factor de riesgo psicosocial

Son condiciones organizacionales con probabilidad de afectar negativamente la salud y el bienestar del trabajador, es decir, son factores psicosociales del trabajo que actúan como desencadenantes de tensión y de estrés laboral. (Moreno Jiménez & Báez León, 2010, p. 8)

Riesgo psicosocial

Son hechos acontecimientos o situaciones consecuentes de la organización del trabajo con altas probabilidades de afectar la salud del trabajador. A diferencia de los factores psicosociales, no son condiciones organizacionales sino hechos. Tales como, el Estrés Laboral, el Síndrome de Quemarse por el Trabajo o Síndrome de Burnout y el Acoso Laboral o Mobbing. (Moreno Jiménez & Báez León, 2010, p. 17)

Factor de riesgo psicosocial emergente

Son aquellos factores de riesgo que responden al actual 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. (EU-OSHA, 2007)

Evaluación de Riesgos Laborales

Es el proceso dirigido a estimar la magnitud de aquellos riesgos que no hayan podido evitarse, obteniendo la información necesaria para que el empresario esté en condiciones de tomar una decisión apropiada sobre la necesidad de adoptar medidas preventivas. (Grupo de Trabajo de la Comisión sobre Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo y Trabajadores Inmigrantes , 2009, p. 5)

Planificación preventiva

Proceso por el que se define un orden de actuaciones en la actividad preventiva en función de la magnitud de los riesgos y del número de trabajadores. (Grupo de Trabajo de la Comisión sobre Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo y Trabajadores Inmigrantes , 2009, p. 6)

Prevención

Conjunto de actividades o medidas adoptadas o previstas en todas las fases de actividad de la empresa con el fin de evitar o disminuir los riesgos derivados del trabajo. (Grupo de Trabajo de la Comisión sobre Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo y Trabajadores Inmigrantes , 2009, p. 6)

CAPÍTULO 2

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1 Introducción

Actualmente los riesgos psicosociales y el estrés laboral tienen una alta probabilidad de afectar a la salud del trabajador con consecuencias altamente importantes.

Se encuentran entre los problemas que más repercuten en el campo laboral, ocasionando ausentismo por enfermedad común, accidentes de trabajo o profesionales, lo que altera la productividad, la prestación de servicios y su calidad; además generan altos costos y alteraciones en la calidad de vida de los trabajadores.

Cuando los factores organizacionales de las organizaciones son disfuncionales, provocan respuestas de inadaptación, de tensión, respuestas psico-fisiológicas de estrés, pasan a ser factores psicosociales de riesgo o de estrés. (Mansilla Izquierdo, 2009, págs. 9 , 10).

Es decir, los factores psicosociales cuando tienen probabilidad de afectar negativamente a la salud y el bienestar del trabajador son factores de riesgo; actúan como desencadenantes de tensión y de estrés laboral.

El tema de investigación que se expone, favorece la protección de los trabajadores, por lo que es importante contar con excelentes herramientas que permitan evaluar en varios contextos, para tomar medidas de prevención evaluación y corrección que se adapten a cualquier tipo de organizaciones y de esta manera contribuyan en el buen vivir ecuatoriano.

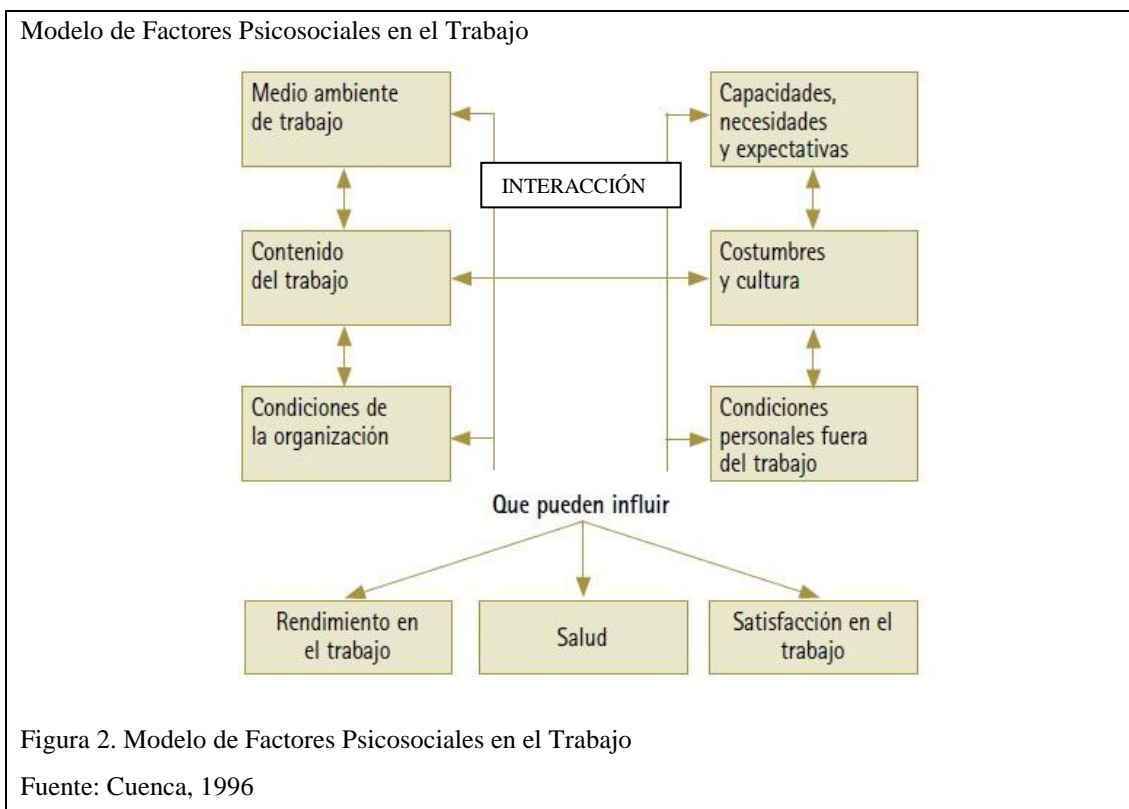
Un factor clave en el desarrollo personal y grupal de las personas, como una construcción y una realidad social por su impacto sobre las conductas.

2.2 Definiciones

Los factores psicosociales en el trabajo se pueden definir como el conjunto de interacciones entre el trabajo, el medio ambiente, la satisfacción, las condiciones de organización, de una parte; y, de otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, cultura y consideraciones personales fuera del trabajo, que a través de percepciones y experiencias pueden influir en la salud, el rendimiento y la seguridad del trabajador”. (Melendez Lopez, 2013).

El comité mixto OIT/OMS (1984), los refiere como “aquellas condiciones presentes en una situación de trabajo, relacionadas con la organización, el contenido y la realización del trabajo susceptibles de afectar tanto al bienestar y la salud (física, psíquica o social) de los trabajadores como al desarrollo del trabajo”.

Como tal, hacen referencia a aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido de trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o la salud (física, psíquica o social) del trabajador, como al desarrollo del trabajo.



2.3 Taxonomía

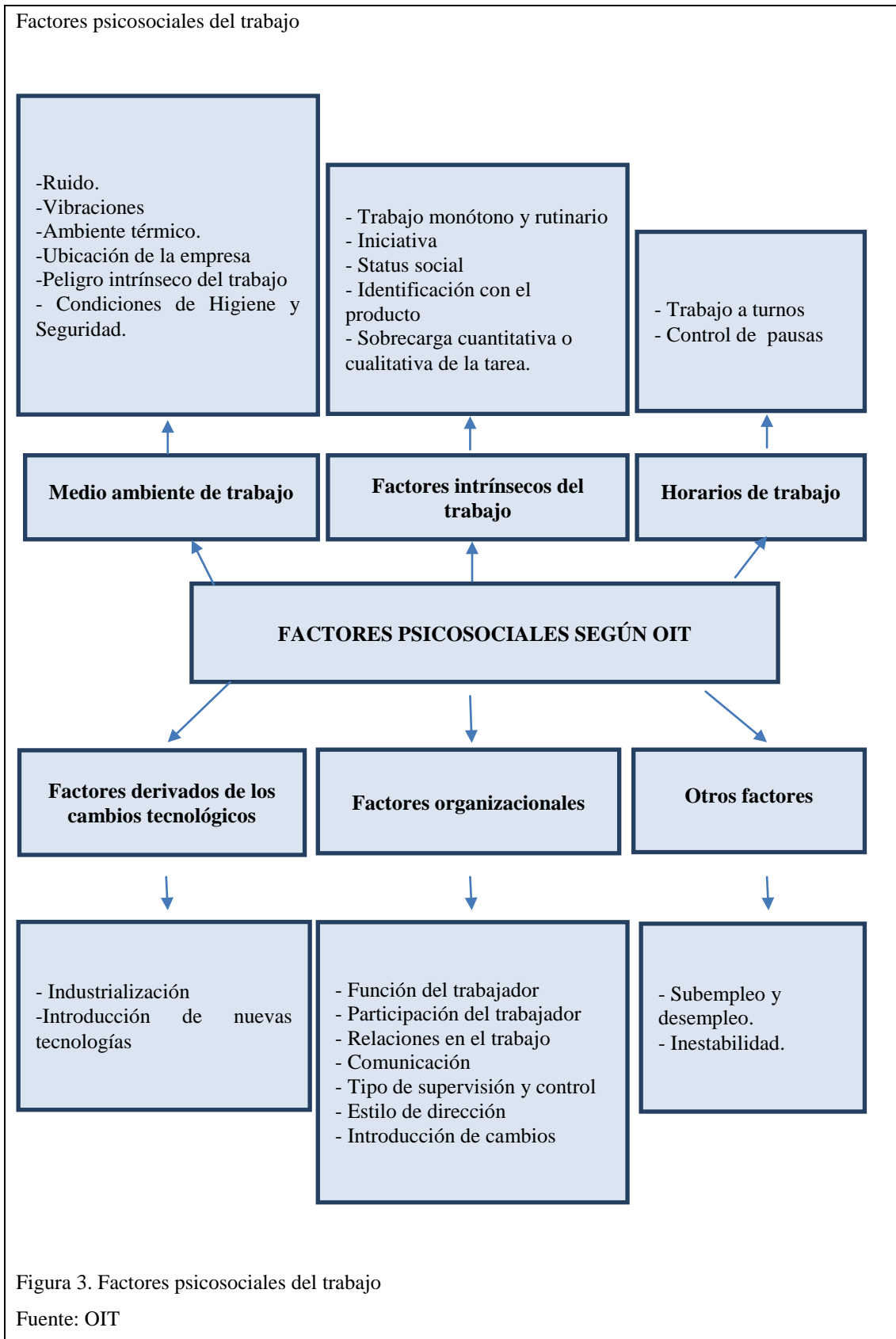


Figura 3. Factores psicosociales del trabajo

Fuente: OIT

2.3.1 Factores derivados del medio ambiente

Se define como el lugar de trabajo o área del centro de trabajo, edificada o no, en la que los trabajadores deberán permanecer, las que puedan acceder en razón de su trabajo.

Las condiciones ambientales pueden resultar nocivas tanto para la salud física como para la salud psíquica en función de una serie de perturbaciones, algunas de las cuales son de una gran agresividad, como son las derivadas del medio ambiente de trabajo, de agentes químicos, físicos o biológicos que pueden entrar en contacto con las personas que trabajan y afectar negativamente a la salud de las mismas.

Estas condiciones son las que se conocen como riesgo higiénico, el cual, se entiende por medio ambiente el entorno que afecta y condiciona especialmente las circunstancias de vida de las personas o la sociedad en su conjunto.

Comprende el conjunto de valores naturales, sociales y culturales existentes en un lugar y un momento determinado, que influyen en la vida del ser humano y en las generaciones venideras.

Se abarca seres vivos, objetos, agua, suelo, aire y las relaciones entre ellos, así como elementos tan intangibles como la cultura.

Entre los factores de riesgo de carácter medioambiental, destacamos:

- Climatización
- Aspecto general del centro de trabajo
- Contaminantes biológicos
- Contaminantes químicos
- Distancia al centro de trabajo
- Iluminación

Naturaleza de los riesgos ambientales en el medio laboral

- Radiaciones
- Ruidos
- Ventilación

La principal conexión existente entre el lugar de trabajo y el medio ambiente general es que la fuente de peligro suele ser la misma, ya se trate de un tipo de actividad u de otra.

Está ampliamente aceptado que los conocimientos científicos y la capacitación que se requieren para evaluar y controlar los peligros para la salud de origen ambiental son en su mayoría los mismos que se precisan para abordar los peligros para la salud en el lugar de trabajo.

La toxicología, la epidemiología, la higiene en el trabajo, la ergonomía, la ingeniería de la seguridad son los instrumentos básicos de la ciencia del medio ambiente (Cortés, 2002).

El proceso de evaluación y gestión de riesgos es también el mismo: identificación de los peligros, clasificación de los riesgos, evaluación de la exposición y estimación del riesgo. Los pasos para evaluar las opciones de control, es conocer el riesgo.

Así pues, los riesgos ambientales y laborales están estrechamente ligados por metodologías comunes, especialmente en materia de evaluación de la salud y control de la exposición.

Al diseñar los lugares de trabajo y decidir la estrategias de control en materia de higiene industrial se han de tener en cuenta cuestiones ambientales de carácter general. Sustituir una sustancia por otra que no sea tan tóxica puede tener sentido desde el punto de vista de la salud en el trabajo, pero si esa nueva sustancia no es biodegradable o daña la capa de ozono no será una solución adecuada para controlar la exposición, lo único que se haría es trasladar el problema a otro sitio (O.I.T., 2003).

Al vincular los riesgos en el trabajo y la salud ambiental se reduce el riesgo de adoptar decisiones erróneas en materia de control de las exposiciones.

Carga de trabajo y rendimiento

“El conocimiento de las necesidades, capacidades y limitaciones humanas ofrece una orientación cuando se trata de configurar las condiciones psicosociales del trabajo con miras a reducir el estrés y mejorar la salud en el trabajo”. (Frankenhaeuser, Lundberg, BMelin, Myrsten, & Bergman, 1989, pág. 10)

Las investigaciones sobre el cerebro y el comportamiento han identificado las condiciones en las que se tiene un buen rendimiento y aquellas otras en las que el rendimiento se deteriora.

Cuando las exigencias del trabajo son demasiado bajas, las personas tienden a perder atención, a aburrirse y a perder su capacidad de iniciativa. En cambio, en condiciones de un flujo de estímulos excesivos y unas exigencias demasiado elevadas, pierden su capacidad de integrar mensajes, los procesos mentales se fragmentan y la capacidad de juicio se deteriora.

Esa relación en forma de U invertida entre la carga de trabajo y la capacidad cerebral es un principio biológico fundamental que tiene numerosas aplicaciones en la vida laboral.

Expresada en términos de eficiencia a diversos niveles de carga de trabajo, significa que el nivel óptimo de funcionamiento mental se sitúa en el punto medio de una escala que va desde unas exigencias de trabajo muy bajas a otras muy altas.

Vigilancia de las respuestas corporales en el trabajo

Las personas han de enfrentarse a diferentes exigencias de trabajo cuya naturaleza y fuerza son valoradas a través del cerebro. Este proceso de valoración comporta una especie de estimación del grado de las exigencias en relación a las capacidades de afrontamiento propias.

Toda situación que se perciba como una amenaza o como un reto que requieran un esfuerzo compensatorio está acompañada de la transmisión de señales desde el cerebro hasta la médula suprarrenal, que responde produciendo las catecolaminas adrenalina y noradrenalina. Estas hormonas del estrés nos ponen mentalmente alerta y físicamente preparados.

“Cuando la situación induce un sentimiento de incertidumbre e impotencia, los mensajes cerebrales llegan también a la corteza suprarrenal, que segrega cortisol, hormona que desempeña un papel importante en la defensa inmunológica del organismo” (Frankenhaeuser M. , 1986).

La actividad laboral puede resultar, satisfactoria, gratificante e interesante o puede llegar a convertirse en un acto monótono, aburrido e ingrato. En las tareas y funciones, se han de tener en cuenta un grupo de factores que si no son los adecuados, pueden llegar a convertirse en desencadenantes de trastornos para la salud de la persona (fatiga, trastornos psicofísicos, estrés...) y/o fuente de insatisfacción laboral.

2.3.2 Factores relacionados con las tareas y las funciones

2.3.2.1 Ritmo de trabajo

Es el tiempo requerido para la realización del trabajo. Los factores más significativos que pueden estar determinando el ritmo laboral en un puesto son: trabajar con plazos ajustados, exigencia de rapidez en las tareas, recuperación de retrasos, velocidad automática de una máquina, competitividad entre compañeros, normas de producción, cantidad de trabajo a realizar, control jerárquico directo con presiones de tiempo, etc.

2.3.2.2 Monotonía / repetitividad

Se ha establecido la existencia de relación entre el trabajo monótono y repetitivo, y la insatisfacción laboral de trabajador. Para que un trabajo sea interesante debe ser variado y debe tener una cierta multiplicidad de tareas y de atribuciones.

2.3.2.3 Iniciativa / autonomía

Hace referencia a la posibilidad que tiene el trabajador de organizar su trabajo, regulando su ritmo, determinado el orden y la forma de realizar las tareas.

2.3.2.4 Carga de trabajo

La carga de trabajo es el conjunto de requerimientos psicofísicos a los que se somete al trabajador a lo largo de su jornada laboral. De manera que la carga de trabajo, tanto física como mental, es un factor de riesgo presente en muchas actividades laborales.

La carga física se produce cuando se sobrepasan los límites del trabajador en tareas que implican un trabajo muscular, y aparece la fatiga física.

La carga mental se produce cuando las exigencias cognitivas no se adaptan a la capacidad de respuesta del trabajador y se realiza un uso excesivo en tiempo y/o intensidad de funciones cognitivas, y aparece la fatiga mental (Edwards, 1993, págs. 628-648).

En la carga de trabajo mental distinguimos dos situaciones:

2.3.2.4.1 Sub-carga de trabajo

Se genera cuando el volumen de trabajo está muy por debajo del necesario para mantener el mínimo nivel de activación en el trabajador o la tarea no implica ningún compromiso mental resultando para el trabajador insuficiente y produciéndole rechazo, y estados similares a la fatiga

- Sub-carga cuantitativa: volumen de trabajo insuficiente.
- Sub-carga cualitativa: tareas demasiado sencillas - bajas demandas intelectuales.

- Sobrecarga cuantitativa: volumen de trabajo excesivo
- Sobrecarga cualitativa: complejidad de la tarea excesiva - altas demandas intelectuales.

2.3.2.4.2 Sobrecarga de trabajo

Se genera cuando el volumen de trabajo, la complejidad de la tarea y el tiempo disponible para realizarla, están por encima de la capacidad del trabajador para responder a la tarea.

2.3.3 Factores relacionados con la organización del tiempo de trabajo

Una adecuada o inadecuada organización, planificación y distribución del tiempo de trabajo pueden incidir positiva o negativamente en el desempeño de la actividad del trabajador, repercutiendo directa e indirectamente en él, en la institución y en su entorno. Los factores a tener en cuenta son:

2.3.3.1 Jornada laboral

Partida, continua, a turnos, introducción de horarios nuevos, horas extraordinarias.

2.3.3.2 Pausas de trabajo

Descansos durante la jornada laboral, descansos semanales, días laborables, períodos vacacionales, festivos.

2.3.3.3 Características de horario

Restringido, flexible.

2.3.3.4 Trabajo nocturno o por turnos

Está relacionado con ciertas repercusiones sobre el trabajador, tanto a nivel fisiológico, como psicológico o emocional.

2.3.4 Factores relacionados con la estructura de la organización del trabajo

2.3.4.1 Estilo de mando

El estilo de mando influye en el clima laboral y en las relaciones entre los trabajadores y entre éstos y los jefes. Y se ha diferenciado en:

- **Estilo autocrático:** basado en el principio de autoridad, por lo que el jefe no informa de los objetivos, sólo da consignas.
- **Laissez faire (Dejar hacer):** hay la convicción de que la exigencia de un mínimo esfuerzo asegurará una adecuada situación laboral, y el jefe se inhibe en situaciones conflictivas, y no dirige, no da consignas y deja que el propio grupo se auto-controle.
- **Paternalista:** prevalecen los intereses personales sobre las demandas de la organización, y el jefe quiere hacer todo él solo, no valora la iniciativa ajena ni promueve el liderazgo. Tiende a crear y mantener individuos infantiles, indecisos e inseguros y todos los trabajadores deben recurrir a él para solucionar sus problemas.
- **Democrático:** se valora tanto la tarea como al individuo, y el jefe se centra en la tarea de coordinación del grupo, tomando las decisiones de forma conjunta el jefe y el grupo.

El estilo democrático es el más adecuado para dirigir cualquier organización laboral, porque favorece la participación de los trabajadores; así como la colaboración y el compañerismo, y contribuye a la aparición de una verdadera conciencia de grupo.

2.3.4.2 Participación en la toma de decisiones

La falta de participación de los trabajadores en la toma de decisiones es un factor causante de ansiedad y estrés, en la medida en que su ausencia conlleva a una falta de

control del trabajador sobre las condiciones de trabajo. Por tanto, hay que tener en cuenta:

- **Los medios de participación:** si existen o no, buzones, reuniones, delegados, etc., también se ha de tener en cuenta si son adecuados o no.
- **La política de incentivos / motivación:** disponer o no de prestaciones sociales, ayudas, plan de pensión, cheque de comida, seguro médico, premios.
- **La estabilidad / inseguridad en el empleo:** despidos, contrataciones, rotación de plantilla.

2.3.4.3 Comunicación en el trabajo

El diseño de la organización debe propiciar la comunicación entre los trabajadores en la actividad laboral, y puede ser:

2.3.4.3.1 Comunicación formal

Sirve para orientar los comportamientos hacía los principios, las normas y las metas de la organización. Pueden establecerse tres tipos:

- **Comunicación vertical ascendente** (de los subordinados hacía el jefe): permite conocer los puntos de vista y canalizar las iniciativas de los trabajadores.
- **Comunicación vertical descendente** (del jefe hacía los subordinados): facilita el establecimiento de los objetivos y las directrices de la organización.
- **Comunicación horizontal** (entre compañeros): facilita el apoyo emocional entre los trabajadores y hace posible la coordinación de actividades y la resolución de conflictos.

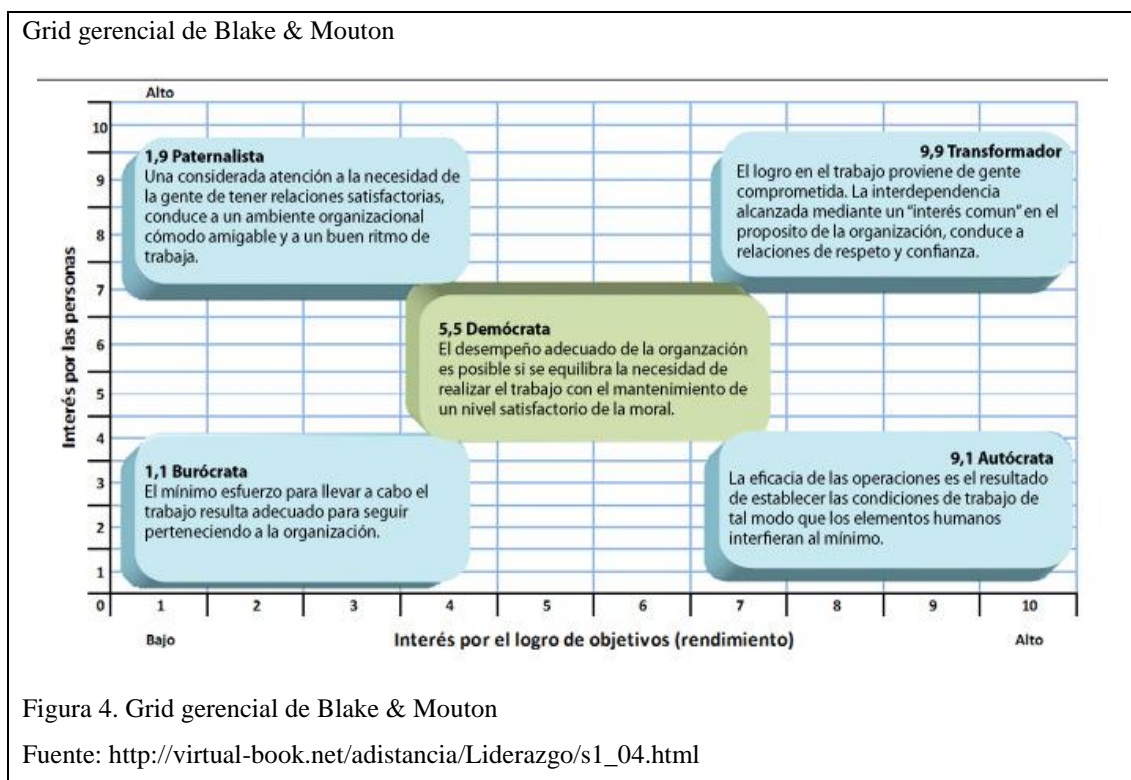
2.3.4.3.2 Comunicación informal

Favorece el desarrollo de la actividad profesional a través de los contactos entre compañeros, y sirve de válvula de escape a quejas interpersonales, conflictos y frustraciones en el trabajo.

2.3.5 Grid gerencial de Blake & Mouton

Esta es una herramienta para analizar cómo una conducta obstaculiza o propicia resultados positivos, en el eje horizontal se mide el interés por el logro de objetivos donde 9 significa un alto grado de interés y 1 un bajo grado de interés. En el eje vertical se mide el interés por la gente y también se mide en una escala del 1 al 9, también 9 significa un alto grado de interés y 1 un grado bajo de interés. (Bolman, 1995).

Así en esta escala se muestra la manera en la que estos intereses interactúan para crear una actitud coherente a cada uno de los estilos G.



Así podemos ver que:

1. **El líder demócrata** logra cierto desempeño de la organización por los intereses personales y del grupo manteniendo un nivel satisfactorio de productividad y moral.
2. **El líder burócrata** hace el mínimo esfuerzo, sólo por conservar el puesto. El líder paternalista se preocupa por las necesidades de la gente, le gusta ser popular y que lo quieran.
3. **El líder autócrata** logra cumplir con la tarea a como dé lugar dejando en un segundo término las relaciones humanas.
4. **El líder transformador** logra el trabajo mediante la entrega hacia la gente y las metas son congruentes con las de la organización

Una variación del líder participativo es la persona que da apoyo. Los líderes de esta categoría pueden realizar su tarea no solo consultando a sus seguidores y considerando en forma cuidadosa sus opiniones, sino también haciendo todo lo que les es posible para apoyar a sus subordinados en el desempeño de sus obligaciones.

El uso de cualquier estilo, depende de la situación. Un administrador puede ser muy autocrático en una emergencia, o bien, cuando solo ellos tienen las respuestas a ciertas preguntas. Un líder puede obtener considerables conocimientos y lograr un mejor compromiso por parte de las personas implicadas, consultando a su personal

2.3.6 Relaciones interpersonales en el trabajo

Aunque se tiende a pensar que una buena relación interpersonal en el trabajo es aquella en la que no hay discrepancias entre los trabajadores, lo lógico es que como en otras las relaciones humanas haya divergencias entre los compañeros y entre los subordinados y los jefes, porque se pueden tener visiones distintas acerca de los objetivos, tareas, procedimientos, expectativas... pero si se establece entre los trabajadores una actitud de respeto (tener en cuenta las creencias y sentimientos de los demás), comprensión (aceptar a los demás como personas, con sus limitaciones,

sus necesidades, debilidades y características personales) cooperación (unir los esfuerzos hacia el mismo objetivo) y cortesía (mantener un trato amable y cordial) se conseguirá una atmósfera laboral de comprensión y de armonía que facilitará la solución de cualquier conflicto interpersonal y favorecerá un buen clima laboral.

2.3.7 Condiciones de empleo

Las condiciones de empleo y las posibilidades del trabajador para desarrollar su carrera profesional ejercen un peso específico en la motivación y satisfacción laboral.

- Severidad y probabilidad de la exposición a riesgos o accidentes.
- Movilidad geográfica, puede motivar o suponer insatisfacción si el trabajador no la desea.
- Situaciones temporales: reestructuraciones, fusiones, reducción de plantilla.
- Accesibilidad del lugar de trabajo: la buena comunicación (medios de transporte) al lugar de trabajo es un factor que influye en la satisfacción del trabajador.
- Tipo de contrato: funcionario, laboral, interino, temporal, indefinido, a tiempo parcial, etc.
- Posibilidad de elección de vacaciones: libre, limitada, etc.
- Salario: pagas extras, pago o no de horas extraordinarias, incentivos, etc.
- Desarrollo de carrera profesional: hace referencia a las posibilidades de promoción, a la proyección profesional y a los planes de formación e información dentro de la organización.

2.4 Consecuencias

Cuando las condiciones de trabajo no son las adecuadas y se favorecen los riesgos psicosociales, aparecen alteraciones que podemos encuadrar en el Estrés Laboral, el Síndrome de Quemarse por el Trabajo o Síndrome de Burnout y el Acoso Laboral o Mobbing.

2.4.1 Estrés laboral

El Estrés Laboral surge cuando las demandas del trabajo son altas, y al mismo tiempo, la capacidad de control de las mismas es baja. También se produce cuando existe un desequilibrio entre el alto esfuerzo (demandas, obligaciones, etc.) y la baja recompensa (sueldo, estima, etc.) (Mansilla & Favieres).

“El estrés es una de las preocupaciones más relevantes para la psicología debido a que ésta constituye una reacción biopsicosocial del sujeto “conductas emocionales” producida por la exigencia de la tarea y determinada por los estímulos externos” (Ortiz, 2007)

“El estrés laboral es consecuencia de múltiples factores causales, incluyendo el ambiente físico, el trastorno de las funciones biológicas, la carga, el contenido y la organización del trabajo, en interacción con todos aquellos otros componentes o dimensiones de la vida de cada individuo que no dependen necesariamente del trabajo” (García Maturana, 2006)

El estrés laboral surge cuando se da un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización. En la actualidad, los investigadores del comportamiento tienden a ocuparse más del estudio del estrés que los médicos, lo que ha dado lugar a diversas consecuencias importantes, la mayoría de las cuales ha hecho crecer la controversia en torno a lo que realmente significa estrés.

El estrés es intangible es provocado por el entorno estresante para todas las personas, ni siquiera para el mismo individuo en momentos o en circunstancias diferentes de su vida. En algunas ocasiones es fuerte se queda en el individuo y permanece por mucho tiempo por ejemplo cuando se necesita llegar con urgencia a una cita o se debe entregar un trabajo en cierta hora y por todos estos tropiezos se acumulan estas emociones.

El estrés laboral es el desajuste entre las exigencias del entorno de trabajo y la capacidad de respuesta del individuo, dependiendo de la magnitud de las emociones y el manejo de las mismas el estrés puede convertirse en crónico.

“El estrés crónico “compromete la integridad del sistema inmunológico”, ya que lo que ayuda al cuerpo a adaptarse al estrés agudo, deteriora la respuesta corporal ante el estrés crónico”. (Gerrig, 2005)

2.4.2 Síndrome de Quemarse por el Trabajo o Síndrome de Burnout

Se ha conceptualizado como un agotamiento físico y mental, y se caracteriza por tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal en el trabajo.

Se da específicamente en aquellas profesiones que mantienen un contacto directo y constante con personas que son beneficiarias del propio trabajo (docentes, sanitarios, trabajadores sociales, etc.)

2.4.3 Acoso Laboral o Mobbing

Hace referencia al hostigamiento psicológico que se da en el ámbito laboral producido por las conductas hostiles, dirigidas de maneras sistemática por uno o varios trabajadores contra otro (víctima), con una frecuencia de al menos una vez a la semana y durante un tiempo prolongado de más de seis meses.

Las conductas de hostigamiento pueden ser: Impedir que la víctima se exprese, aislarla, menospreciarla frente a sus compañeros, desacreditarla en su trabajo o incluso comprometer su salud. Se distingue tres tipos de Acoso Laboral:

- Ascendente: se produce cuando un trabajador de nivel jerárquico superior es atacado por uno o varios de sus subordinados. Es el tipo de acoso menos frecuente
- Descendente: se da cuando un trabajador de nivel jerárquico inferior es atacado por uno o varios trabajadores que ocupan posiciones superiores en la jerarquía de la empresa. Es el tipo de acoso laboral más frecuente.
- Horizontal: se crea cuando un trabajador es acosado por uno o varios compañeros que ocupan su mismo nivel jerárquico.

Aunque el efecto de la interacción entre la persona y sus condiciones de trabajo no se traduce inmediatamente en alteraciones de la salud; si la situación problemática se hace crónica, las consecuencias del estrés laboral, el síndrome de quemarse por el trabajo o síndrome de burnout y el acoso laboral o mobbing pueden llegar a expresarse en trastornos como:

- a) **Trastornos Cardiovasculares:** hipertensión, hipotensión, arritmias.
- b) **Trastornos musculo-esqueléticos:** temblores, tics, contractura muscular.
- c) **Trastornos respiratorios:** asma, hiperventilación, sensación de ahogo.
- d) **Trastornos gastrointestinales:** úlcera péptica, dispepsia, colon irritable, hiperacidez gástrica, trastorno en la motilidad intestinal –estreñimiento, diarrea.
- e) **Trastornos endocrinos:** hipoglucemia, hipertiroidismo, hipotiroidismo.
- f) **Trastornos dermatológicos:** sensación de picor en la piel, sudoración excesiva, dermatitis, alopecia.

- g) **Trastornos mentales y del comportamiento:** dolor crónico, cefalea, trastornos de ansiedad, trastornos depresivos, trastornos del sueño, drogodependencia,
- h) **Trastornos de la Personalidad:** trastorno obsesivo compulsivo, trastornos de la sexualidad.

2.5 Modelos explicativos del estrés laboral

2.5.1 El modelo “demanda-control-apoyo social”

Robert Karasek (1979) formuló el modelo “demanda–control” explicativo del estrés laboral en función del balance entre las demandas psicológicas del trabajo y del nivel de control sobre éstas.

El control sobre el trabajo incluye las oportunidades de desarrollar habilidades propias y la autonomía que el trabajo proporciona. Las oportunidades de desarrollar habilidades propias tienen una doble vertiente: obtener y mejorar las capacidades suficientes para realizar las tareas, y hacer un trabajo en el que se tiene la posibilidad de dedicarse a aquello que mejor se sabe hacer (trabajos creativos y variados).

La autonomía se refiere a la capacidad de decisión sobre las propias tareas y sobre las de la unidad o departamento.

En este sentido, es también importante el control sobre las pausas y sobre el ritmo de trabajo. En la formulación de Karasek, las exigencias psicológicas tienen una concepción esencialmente cuantitativa: volumen de trabajo con relación al tiempo disponible para hacerlo (presión de tiempo) y las interrupciones que obligan a dejar momentáneamente las tareas y volver a ellas más tarde.

El concepto de exigencias psicológicas cuantitativas se complementa actualmente con los aspectos cualitativos de éstas y, especialmente, con las exigencias emocionales y de esconder emociones.

El control en el trabajo constituye pues una dimensión potencialmente positiva de éste (constituyendo, en consecuencia, no un factor de riesgo sino un factor de promoción de la salud en el trabajo), pudiendo ser, su ausencia, un factor de riesgo para la salud”. (Gonzales, 2013, pág. 71)

Johnson y Hall (1998) introdujeron el apoyo social como la tercera dimensión de este modelo (configurando el modelo “demanda-control- apoyo social”), que actúa con un doble efecto: por un lado, un apoyo social bajo constituye un factor de riesgo independiente, y por otro lado modifica el efecto de la alta tensión, de forma tal que el riesgo de la alta tensión aumentaría en situación de bajo apoyo social (situación de trabajo frecuente en trabajos en condiciones de aislamiento social) y podría moderarse en situación de trabajo que proporcione un alto nivel de apoyo (por ejemplo, en el trabajo en equipo).

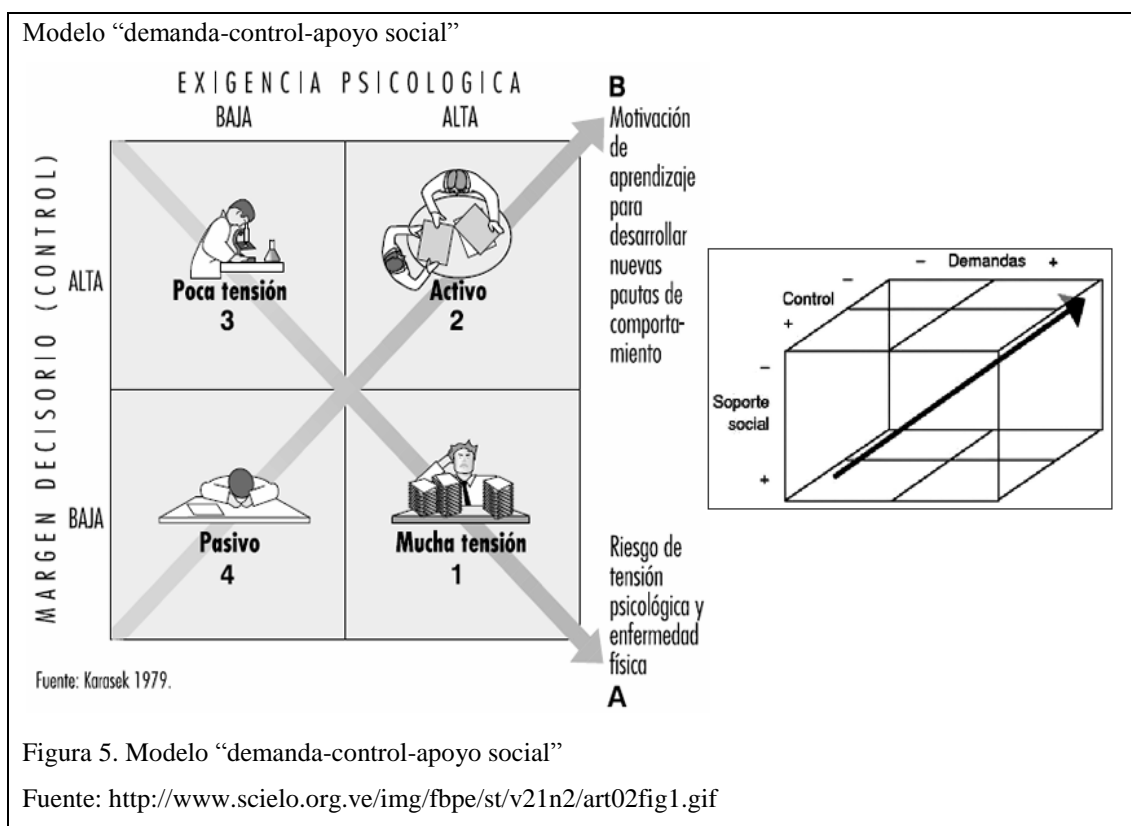
El apoyo social tiene dos componentes: las relaciones sociales que el trabajo implica en términos cuantitativos, y el grado de apoyo instrumental que recibimos en el trabajo, o sea, hasta qué punto podemos contar con que compañeros/as y superiores nos ayuden para sacar el trabajo adelante.

El control en el trabajo suele ser la dimensión más importante en relación a la salud cuando se considera cada una de ellas por separado. Las dimensiones que constituyen el modelo “demanda-control- apoyo social” definen cuatro grandes grupos de ocupaciones en función de los niveles de demandas psicológicas y control: activas (alta demanda, alto control), pasivas (baja demanda, bajo control), de baja tensión, (baja demanda, alto control) y de alta tensión (alta demanda, bajo control). La situación de alta tensión es la más negativa para la salud.

Por otro lado, el trabajo activo conduce a un mayor aprendizaje y al desarrollo de un mayor rango de estrategias de afrontamiento y participación social. La situación de trabajo más negativa para la salud es la que se caracteriza por la combinación de alta tensión y apoyo social bajo.

El trabajo disminuye el efecto del estrés, mientras un nivel bajo lo aumenta. El factor modificador es la cantidad y calidad de apoyo social que pueden dar los superiores y compañeros de trabajo. Cuando existe, y es adecuado puede amortiguar parte del potencial del estresor generado por la combinación de las altas demandas o exigencias y el bajo control.

Desde este modelo la prevención del estrés laboral se realizaría optimizando las exigencias laborales, aumentando el control del trabajador sobre sus condiciones laborales e incrementando el apoyo social de jefes, subordinados y compañeros.



2.5.2 El modelo “esfuerzo-recompensa”

Las experiencias más distresantes (en referencia al distress o estrés negativo) son consecuencia de amenazas a la continuidad de roles sociales esenciales, de entre los que la ocupación es uno de los principales. Así, el modelo de balance entre esfuerzo -recompensa explica el estrés laboral y sus efectos sobre la salud en función del

control que las personas ejercen sobre su propio futuro, las recompensas a largo (Siegrist J. S., 1996)

“El desequilibrio entre “costes” y “ganancias”, entendido como el esfuerzo que el trabajador realiza y las recompensas que recibe por ello.

El modelo predice que elevados esfuerzos unidos a bajas recompensas pueden provocar un aumento de tensión.

Se pueden distinguir dos fuentes de “esfuerzo” dentro del modelo, el “esfuerzo extrínseco”, que hace referencia a las demandas del trabajo, y el “esfuerzo intrínseco” que hace referencia a la motivación de los trabajadores en relación a las demandas que requiere la situación.

Las recompensas que reciben los trabajadores por su esfuerzo provienen de tres fuentes: monetaria, salario adecuado; apoyo social, respeto y apoyo de seguridad, perspectivas de promoción y seguridad en el puesto de trabajo.

Este modelo incluye en la dimensión esfuerzo extrínseco tanto el esfuerzo físico como psicológico, y además tiene en cuenta características del sujeto que pueden provocar que la relación entre el esfuerzo y la recompensa no sea real; es decir, el autor describe un tipo de sujetos que define como “excesivamente comprometidos” que se caracterizan por exagerar los esfuerzos que realizan en su trabajo. (Siegrist J. , 1996-1998, págs. 190-204)

Estudios relacionan altos esfuerzos en el entorno laboral unido a bajas recompensas, como un factor de riesgo de sufrir enfermedades cardiovasculares, leves desórdenes psiquiátricos y quejas.

Modelo “esfuerzo-recompensa”

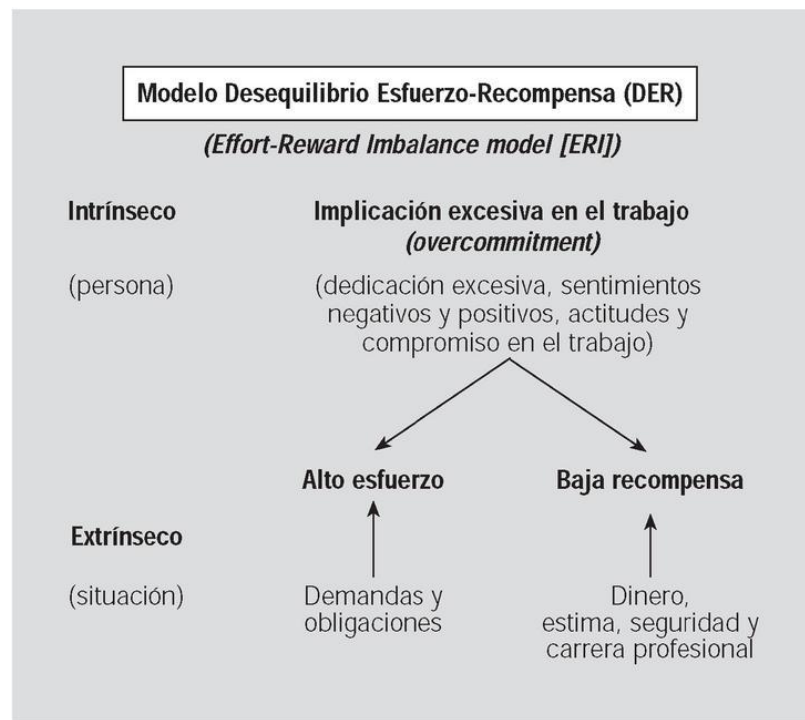


Figura 6. Modelo “esfuerzo-recompensa”

Fuente: <http://www.elsevier.es/imatges/2/2v120n17/grande/2v120n17-13047317tab02.gif>

2.6 Modelo psicosocial preventivo en la organización.

Este modelo es un proceso secuencial con tres etapas más sobresalientes que son la Preparación, la Evaluación e Implementación de un Plan Integrado, definido por Control Estrés.

Modelo psicosocial preventivo de la organización



Figura 7. Modelo psicosocial preventivo de la organización

Fuente: <https://www.google.com.ec/search?q=:+Diagrama+conceptual+del+modelo+de+gestión>

El modelo de desequilibrio entre demandas, apoyos y restricciones (Payne y Fletcher, 1983) establece que el estrés laboral es el resultado de la falta de equilibrio entre los tres factores laborales siguientes: demandas laborales (representan las tareas y el ambiente laboral que contiene estímulos técnicos, intelectuales, sociales o económicos), apoyos laborales (vienen dados por el grado con que el ambiente laboral contiene recursos disponibles que resultan relevantes para satisfacer las demandas laborales. Los apoyos pueden ser de tipo técnico, intelectual, social, económico, etc.); y, restricciones laborales (limitaciones que dificultan la actividad laboral debido a la carencia de recursos e impiden al trabajador afrontar las demandas).

Según este modelo, el estrés se produce cuando no hay equilibrio entre estos factores laborales. Por tanto, las demandas no son estresantes si el trabajo proporciona buenos niveles de apoyo y bajos niveles de restricciones. De hecho, las demandas elevadas pueden resultar positivas bajo circunstancias apropiadas ya que, además de resultar estimulantes, permiten la puesta en práctica de las habilidades. La baja utilización de las habilidades (preparación, capacidad, etc.) y el aburrimiento son unos de los estresores más potentes, y usualmente ocurren en los ambientes laborales donde los apoyos son bajos y las restricciones altas.

Una implicación práctica del modelo es que los trabajos muy exigentes (altas demandas) pueden hacerse menos estresantes sin necesidad de reducir el nivel.

2.7 Seguridad y salud en las organizaciones

Los niveles de prevención según la OMS son:

- a) **Prevención primaria:** todas las acciones para eliminar, aislar, sustituir y proteger al trabajador, intentando que el peligro no se convierta en un riesgo. También se incluye en esta categoría todo lo que se haga en el medio ambiente para que, por ejemplo, los trabajadores dispongan de agua potable e instalaciones sanitarias.

- b) **Prevención secundaria:** las acciones de control de la salud de los trabajadores para hacer una detección temprana de los posibles daños a la salud. Por ejemplo, los exámenes médicos periódicos.

- c) **Prevención terciaria:** cuando un trabajador sufre un deterioro en su salud, ya sea por un accidente, accidente in itinere o enfermedad laboral, se lo debe curar y rehabilitar. Es importante considerar que los accidentes y enfermedades del trabajo provocados por las malas condiciones laborales son el fracaso de la prevención.

2.7.1 Identificación de peligros

Se deben observar las características de las zonas de trabajo y el desarrollo de las distintas actividades o tareas de todos los procesos y puestos de trabajo. Evaluar las características de los pisos, de las paredes, el mobiliario, las condiciones de ventilación y térmicas, los niveles de ruido, la iluminación, entre otros factores.

En el proceso de trabajo se consideran las máquinas y su instalación, las características de las materias primas y del producto final. También se analizan los turnos de trabajo, los horarios, las jornadas laborales y el estilo de mando, por mencionar algunos factores.

Resulta importante registrar además la cantidad de personas que se desempeñan en cada puesto de trabajo, su distribución por sexo y edad y su antigüedad en el puesto, así como toda otra información que pueda resultar útil para describir el lugar y la situación laboral (por ejemplo, enfermedades o accidentes ocurridos, los reclamos realizados por los trabajadores entre otras cuestiones).

Además, la evaluación de riesgos deberá considerar las condiciones personales y el estado de salud de cada uno de los trabajadores que ocupan el puesto de trabajo, ya que no todos los trabajadores pueden verse afectados de igual forma por los mismos riesgos.

Así, la evaluación de puestos de trabajo ocupados por trabajadores especialmente sensibles (adolescentes, mujeres, discapacitados) deberá considerar de forma especial estas circunstancias. A partir de la información obtenida se confecciona un gráfico de la zona en el que se localizan e identifican los peligros, ubicándolos en el croquis con signos o iniciales que representen el tipo de riesgo (de seguridad, físicos, contaminantes o riesgos psicosociales). También se señalará su magnitud (véase más adelante un ejemplo de mapa de riesgos).

El mapa de riesgos permitirá evaluar la magnitud de los peligros identificados y su prioridad a la hora de intervenir. También resultará más sencillo identificar las medidas de control para evitar los peligros.

Además, realizadas estas evaluaciones es posible y necesario realizar controles y seguimiento de las medidas aplicadas, de modo de evaluar la eficacia de las acciones de prevención que se implementen.

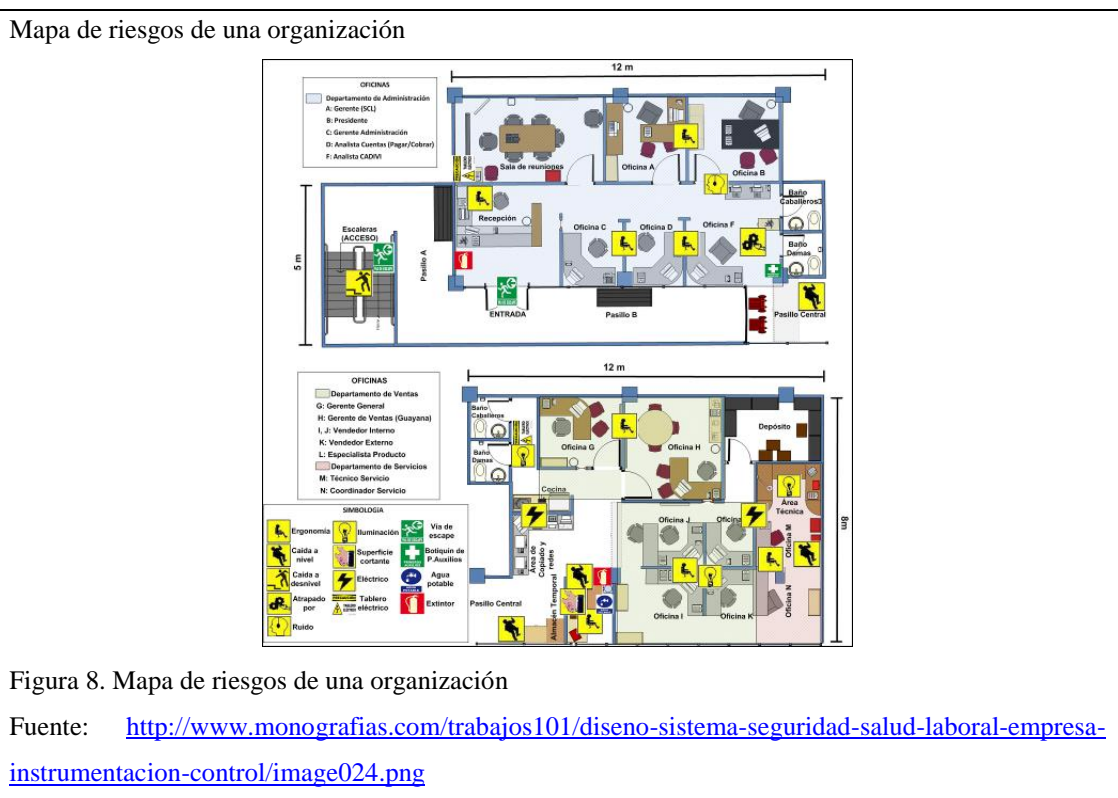
El mapa es una construcción dinámica y participativa que tiene que ser permanentemente revisada y actualizada con base a las mejoras obtenidas, la introducción de nuevas maquinarias, la incorporación de trabajadores, así como la variación en métodos y contenido de las tareas.

2.7.2 Planificación preventiva

Para que la etapa de identificación de peligros, evaluación de riesgos y construcción del mapa de riesgos cobre sentido, debe culminar en acciones preventivas que lleven a evitar los accidentes y enfermedades laborales. Para ello, a partir de la evaluación y del mapa se priorizan los riesgos más importantes por grado de peligrosidad, por cantidad de trabajadores expuestos y por la gravedad de las alteraciones a la salud que podrían producir. Además, se consideran los recursos disponibles, los requisitos legales y quiénes serían responsables de las medidas que sea necesario aplicar, para entrar en una etapa de intervención (Conte Grand & Rodriguez, 1999).

Finalmente, se planifica la intervención, determinando actividades, metas y lapsos de tiempo, para actuar sobre las distintas situaciones de riesgos priorizadas. Debe estar informado todo el personal involucrado. Las medidas de control propuestas en la planificación deberán respetar el orden jerárquico señalado antes.

Por último, se incluyen acciones de supervisión o monitoreo para determinar si las medidas preventivas programadas y llevadas adelante se cumplen y si tienen el efecto esperado.



2.7.3 Sistemas de gestión de salud y seguridad en el trabajo

Los Sistemas de Gestión en Salud y Seguridad en el Trabajo (SG-SST) constituyen “un método coherente y sistemático de evaluación y mejora del rendimiento en la prevención de incidentes, accidentes y enfermedades laborales” (OIT, 2011).

En los últimos años, las empresas, los gobiernos y las organizaciones internacionales se han centrado en la aplicación del enfoque sistémico de la gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo. La estrategia es armonizar la SST y los requisitos de las empresas, como así también asegurar una participación más efectiva de los trabajadores en la aplicación de las medidas preventivas.

Hace ya un decenio que se promueve el concepto del SG-SST, como una forma eficaz de mejorar la aplicación de la SST en el lugar de trabajo y asegurando la integración de sus requisitos en la planificación empresarial y los procesos de desarrollo. Los elementos que componen el SG-SST son: política en materia de SST y participación de los trabajadores, organización, planificación y aplicación, evaluación y medidas para la realización de mejoras.

La norma OHSAS 18001 plantea la gestión de seguridad y salud laboral con el fin de prevenir riesgos laborales y mejorar el rendimiento de las empresas en este aspecto. Se centra en los factores de prevención de riesgo mediante la identificación, evaluación, semejanza y gravedad de los riesgos que se presentan en el trabajo.

La Comunidad Andina de Naciones CAN plantea el “Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo” y su reglamento en sus resoluciones 584 y 957 respectivamente; tomando en cuenta factores como: identificación de factores de riesgo, evaluación de factores de riesgo, control de factores de riesgo, seguimiento de medidas de control.

En el Ecuador el sistema de gestión de salud y seguridad en el trabajo es aplicable a través de las resoluciones C.D. 390 y C.D. 333 emitidas por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, mismas que establecen el “Reglamento del seguro general de riesgos del trabajo” y el “Reglamento para el sistema de auditorías de riesgos del trabajo-SART” respectivamente; dentro del reglamento del seguro general de riesgos del trabajo se plantean ya principios como los de acción preventiva y puntualizaciones de factores de riesgo como: químico, físico, biológico, ergonómico y sicosocial.

2.8 Consideración de estudios previos

En el contexto internacional una de las primeras definiciones sobre factores psicosociales laborales fue realizada por el Comité Mixto de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) en 1984.

Dos de los modelos que tienen una gran evidencia empírica, desarrollados en los últimos 30 años, son el modelo demanda-control (DC) de Karasek & Theorell (1990) y el modelo Desbalance Esfuerzo/Recompensa (DER) de Siegrist (1996), han intentado explicar las diferentes dimensiones o variables que pueden producir efectos en el trabajo, siendo uno de los más estudiados el estrés laboral.

Las dimensiones descritas por estos dos modelos, por ejemplo, las demandas laborales, capacidad para controlar el trabajo, toma de decisiones, recompensas, apoyo social, entre otras, forman parte de los aspectos que son estudiados cuando se abordan los factores psicosociales laborales.

En América Latina, por ejemplo, actualmente el estrés laboral se reconoce como una de las grandes epidemias de la vida laboral moderna. Recientemente, también se ha despertado mayor interés por estudiar el fenómeno del Síndrome de estar quemado por el trabajo o agotamiento emocional (síndrome de Burnout) y el acoso laboral (síndrome de Mobbing).

Todos estos efectos derivados de la exposición a factores psicosociales negativos afectan directamente la salud y la seguridad de las trabajadoras y trabajadores.

La incidencia de los factores psicosociales en la salud de las trabajadoras y trabajadores está ampliamente reconocida. La Comisión Europea hace referencia a una encuesta realizada en el año 1999 en la que se estima que las enfermedades causadas por estrés, depresión o ansiedad, son causantes de 18% de los problemas de salud asociados al trabajo e implica dos semanas o más de ausencia laboral, siendo la frecuencia de estas enfermedades dos veces superior en los sectores de la educación, los servicios sociales y los servicios de salud (Aguilera, 2008).

En materia de salud y seguridad laboral, la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, establece en su artículo 86, que es un derecho la protección de las personas en "contingencias, de maternidad, paternidad, enfermedad,

invalidez, enfermedades catastróficas, discapacidad, necesidades especiales, riesgos laborales”.

En la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo se desarrolla la normativa legal en materia de salud y seguridad en el trabajo; relacionada con la salud integral de las trabajadoras y trabajadores. Esta Ley establece en su conjunto, una serie de disposiciones orientadas a la promoción del trabajo seguro y saludable, adecuado uso del tiempo libre, descanso y turismo, como un mecanismo de prevención y protección de las trabajadoras y trabajadores, cuyo propósito es garantizar el ejercicio pleno de las facultades físicas y mentales de las personas en su entorno laboral”. (Ministerio del poder popular para el proceso social del trabajo, 2014)

LOPCYMAT, igualmente, establece que los servicios de seguridad y salud en el trabajo entre sus funciones tienen el promover y mantener el nivel más elevado de bienestar físico, mental y social de la población laboral, así como identificar, evaluar y controlar las condiciones y medio ambiente de trabajo que puedan afectar la salud física y mental de las trabajadoras y trabajadores.

En relación a los denominados factores psicosociales, la Dirección de Epidemiología del Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales (INPSASEL), señaló en el reporte de enfermedades ocupacionales de 2006, que las afecciones causadas por factores psicosociales constituyeron el segundo principal problema de salud, diagnosticada en los servicios de salud de las Direcciones Estatales de Salud de los Trabajadores, con 131 casos, que constituyen 6,3 % de la población laboral atendida en esas entidades. (Instituto nacional de prevención de salud y seguridad laboral, 2006)

En estudios realizados por la UNESCO, la relación salud y trabajo docente a países como Argentina, Chile, Ecuador, México, Perú y Uruguay y aplicados a los docentes llegaron a la conclusión: “El impacto que tiene la enfermedad del maestro en el

desempeño profesional de los docentes y cómo influye en el aprendizaje de los alumnos. Así lo han señalado el 31,7% de las maestras y maestros encuestados junto la disminución del rendimiento para uno de cada cuatro docentes.

El otro aspecto novedoso que aporta información es el análisis de cómo la violencia se transforma en exigencia laboral, potencia el desgaste, genera sufrimiento y afecta la salud del maestro. A pesar de que estadísticamente no exista una correlación entre sufrimiento y violencia se observa que a medida que los síntomas que están vinculados a sufrimiento tienen mayor incidencia en los docentes que afirman que la violencia es un problema grave en la escuela” (UNESCO, 2005)

El problema Psicosocial no solo afecta los trabajadores de la empresa si no en general es por esta razón que se ha demostrado que también en el área de docencia; está causando estragos que perjudican la estabilidad emocional y laboral de quienes lo padecen, siendo necesario mejorar el ambiente de trabajo.

En general, la vulnerabilidad de cada individuo varía en función del contexto en el que se produce y de las características personales. Los integrantes de la empresa deben adoptar una política de no violencia, en el sentido de no permitir que existan acciones de intimidación, amenaza, daño ni entre empleados ni en la relación entre clientes y trabajadores.

De otra parte, los referentes consultados sobre el tema en el ámbito local son los realizados por (Blakman Briones, 2014), (Hugo, 2007) (Beltrán, 2008), (Cano Apolo, 2012), cuyos resultados, conclusiones y recomendaciones, se exponen de acuerdo a la realidad específica del estudio, a la metodología aplicada y al contexto psicosocial propio de cada organización. A nivel internacional, se observa el interés investigativo del tema en estudios descriptivos y correlativos como los formulados por (Contreras, Barbosa, & Uribe, 2009), (García, Moreno, Díaz, & Valdehita, 2007), (Schaufeli, 1999), entre otros.

CAPÍTULO 3

EVALUACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL

La evaluación de riesgos psicosociales refiere al estudio de las condiciones laborales relacionadas con la organización, el contenido y la realización del trabajo, que pueden afectar tanto a la salud física, psíquica o social de los trabajadores como al normal desarrollo del trabajo y, cuya finalidad radica en establecer acciones de mejora para precautelar la salud y seguridad de los trabajadores.

Siendo que esta investigación constituye el primer trabajo sobre Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial en esta Organización, se han adoptado los criterios establecidos en la Nota Técnica de Prevención 450 (en adelante, NTP¹) Factores psicosociales: fases para su evaluación, NTP 702: El proceso de evaluación de los factores psicosociales, así como lo dispuesto en el Procedimiento General de Evaluación de Riesgos Psicosociales elaborado por el Grupo de trabajo de la Comisión sobre Factores de Riesgo Psicosocial del Instituto Navarro de Salud Laboral (Grupo de trabajo de la Comisión sobre Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo, 2005).

En consecuencia, se presentan a continuación los pasos de actuación en que nos hemos basado para realizar la presente investigación.

3.1 La Organización

Esta fase constituye el primer contacto con la población a evaluar y en ella se informa a las autoridades y trabajadores en general, en qué consiste la evaluación de riesgos psicosociales, del procedimiento a seguir y de la finalidad que se persigue.

Además, es fundamental recopilar la información necesaria para realizar la evaluación.

¹ Las Notas Técnicas de Prevención (NTP) son documentos elaborados por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) que establecen una serie de criterios preventivos que facilitan a empresarios, técnicos en prevención, trabajadores y delegados de prevención, soluciones eficaces para la gestión de los riesgos laborales. Se han diseñado con la finalidad de informar, actualizar, promocionar y difundir los temas relacionados con la Seguridad y Salud en el Trabajo.

Particularmente, se refiere al sector que pertenece la Organización, actividad que desarrolla, características de la población, número de trabajadores, datos demográficos, horarios, funciones, etc.

De esta forma, en esta etapa inicial, se informó y sensibilizó a la Alta Dirección de la Empresa sobre la importancia de evaluar los riesgos psicosociales, clarificando los aspectos positivos y evitando en lo posible, la tendencia errónea de considerar únicamente las consecuencias negativas ligadas a ellos.

Como tal, se acordó realizar una evaluación inicial de los factores de riesgo psicosocial, que cumpla los criterios técnico-legales vigentes en el Ecuador, garantice la participación de todos los agentes sociales involucrados y determine las acciones necesarias para precautelar la salud y seguridad de todo el colectivo y posibilite mejorar el desempeño de la propia Organización.

Socializada a nivel general esta iniciativa, se alcanzó el compromiso activo de toda la parte social de la empresa, tanto para la realización de la evaluación como de las actuaciones que puedan surgir a posteriori.

Nogareda y Almodóvar (2006), expresan que la viabilidad y validez del proceso, dependen en gran medida de esta implicación y compromiso de los trabajadores, sus representantes y de la Alta Dirección en cada fase del proceso.

Este criterio ha sido tomado en cuenta para la presente investigación.

De esta manera, se realizaron reuniones de trabajo con las autoridades y representantes de la Empresa, que mediante el conversatorio y la revisión bibliográfica, permitieron obtener datos sobre aspectos técnicos, laborales y sociales de la Organización.

A continuación, se realiza la exposición de los aspectos fundamentales que se han compilado.

3.1.1 Historia y situación actual

La Organización, es una sociedad anónima legalmente constituida en el Ecuador desde julio del 2007, que inició su actividad comercial con la venta de sistemas de audio, video y alarmas para vehículos en la ciudad de Quito, con cinco personas: un Gerente General, un Gerente Comercial, una secretaria y dos técnicos instaladores.

Posteriormente, empezó a incursionar en el mercado de concesionarias de automóviles, por lo que, en el año de 1998, la empresa estudió el proyecto de lanzamiento del primer sistema de paralización vehicular, haciéndolo efectivo en octubre de ese mismo año.

Un notable crecimiento de ventas en el año 2002, le permitió abrir un nuevo local en la ciudad de Quito con la finalidad de ampliar el área de instalaciones, monitoreo y operaciones en general.

Se realizaron también adecuaciones en el local inaugural, que en la actualidad funciona como sala de atención y servicio al cliente, departamento comercial y financiero-administrativo.

Estos dos centros de trabajo, constituyen el domicilio matriz de la Organización y es específicamente en ellos, en los que se ha desarrollado esta investigación.

En julio del 2004, se promovió un cambio de Administración, específicamente en la Gerencia General de la compañía, lo cual por supuesto, supuso un nuevo modelo de gestión para la empresa.

De esta forma, en el año 2005, se realizó un profundo análisis de la situación del mercado nacional y el papel que la empresa desempeñaría en el futuro.

De este análisis surgieron varias definiciones que hicieron decidir dejar de lado todo lo relacionado con audio y video para enfocarse en la venta de sistemas de monitoreo, control y recuperación vehicular.

Actualmente, gracias al crecimiento económico continuo y a los diecisiete años de experiencia en el mercado, la Organización es una empresa multinacional con presencia en Perú, Honduras, Nicaragua y Ecuador, donde cuenta con doce puntos de venta a nivel nacional.

Una prestación de servicio de avanzada tecnología, que pone a disposición de sus clientes a través de sus dos segmentos especializados de atención: Servicios Empresariales y Servicios Individuales, reflejan su objeto social que en el presente es la comercialización de servicios para la seguridad y el control de bienes y personas.

3.1.2 Misión, visión y cultura empresarial

Los lineamientos estratégicos declarados son:

- **Misión:** brindar sorprendente control de las cosas que más les importan a nuestros clientes, y así darles paz mental.
- **Visión:** convertirnos en la primera empresa ecuatoriana reconocida a nivel mundial.
- **La propuesta de valor es:** brindar el control y protección total de lo tuyo, a través de la mejor tecnología del mercado local, para que lo más importante para ti esté lo más protegido posible.

La cultura empresarial está cimentada por los siguientes valores corporativos:

- **Innovación:** buscamos constantemente estar a la vanguardia, ofreciendo productos y servicios innovadores a nuestros clientes para así cumplir con nuestra propuesta de valor.
- **Respeto:** valoramos a nuestros clientes, manteniendo un trato cordial y sincero.

- **Pasión:** amamos lo que hacemos; realizamos todas nuestras actividades con total entrega y entusiasmo hacia nuestros clientes.
- **Responsabilidad:** estamos comprometidos en cumplir con las expectativas de nuestros clientes y con los resultados de la compañía.
- **Trabajo en equipo:** somos todos para uno y uno para todos, con un mismo objetivo en común.
- **Simplificación:** buscamos la eficiencia, creando formas más sencillas para realizar nuestro trabajo.
- **Diversión:** disfrutamos cada cosa que hacemos y vivimos con alegría cada día, siempre con actitud positiva.

3.1.3 Política de seguridad y salud ocupacional

En marzo del 2012, la Gerencia General declaró la siguiente política en materia de seguridad y salud en el trabajo.

La Organización, es una empresa dedicada a la importación y comercialización de sistemas de monitoreo, control de bienes y personas, y recuperación de vehículos.

La Gerencia comprometida con la Seguridad y la Salud Ocupacional, destina los recursos necesarios que permiten mantener los principios de seguridad y salud de sus colaboradores, proveedores, clientes y visitantes en general, mediante la ejecución de planes y programas de prevención de riesgos laborales, tomando en cuenta la naturaleza y magnitud de los mismos, incentivando la capacitación y entrenamiento constante de su personal, que permita la ejecución de su trabajo de manera segura, preparándolos también para actuar ante emergencias probables, aplicando siempre la legislación pertinente a seguridad y salud, y mejorando continuamente su sistema de gestión.

3.1.4 Oferta de servicios

¡Error! No se encuentra el origen de la referencia. La Figura , ilustra de forma sucinta el esquema de funcionamiento tecnológico del servicio que oferta la Organización, formado por un circuito interconectado de información que se puede resumir de la siguiente manera.

El dispositivo receptor (a), que lo pueden portar vehículos, personas u objetos, recibe señales de referencia de los satélites de la red GPS² (b), que se transfieren mediante una red de transmisión remota (c) a un centro de datos (d), encargado de procesar y replicar la información hacia cualquier PC o dispositivo móvil con conexión a internet (e) en cualquier parte del mundo.



Figura 9. Circuito tecnológico de radar

Fuente: <https://www.radar.com.py>

Esto es lo que permite al usuario, consultar la ubicación del dispositivo en tiempo real, así como acceder a diferentes servicios como reportes de recorridos, rutas, etc.

² El Sistema de Posicionamiento Global o GPS por sus siglas en inglés (Global Positioning System), es un sistema de navegación a través de una red de satélites en órbita que proporcionan la posición geográfica tridimensional del receptor, permitiendo determinar la posición de una persona, un vehículo o una nave, con una gran precisión.

A través de sus diferentes divisiones de servicio, la Empresa pone a disposición de sus clientes las siguientes prestaciones:

3.1.4.1 División Vehículos

Es un servicio orientado a la seguridad, control, monitoreo y recuperación de vehículos.

Mediante esta división, se ofertan principalmente los siguientes servicios:

- ✓ Localización del vehículo en tiempo real.
- ✓ Recuperación en caso de robo.
- ✓ Apertura de seguros.
- ✓ Bloqueo y desbloqueo preventivo.
- ✓ Alertas de exceso de velocidad y cercas virtuales.
- ✓ Botón de pánico en caso de emergencia.
- ✓ Reportes de recorridos, paradas, encendidos y apagados.
- ✓ Monitoreo en línea 24/7.

3.1.4.2 División Personas

Esta división está enfocada al monitoreo y seguridad de personas o equipos de trabajo. Entre sus principales prestaciones se encuentran:

- ✓ Ubicación en tiempo real.
- ✓ Zonas y rutas de interés.
- ✓ Planificación de visitas.
- ✓ Reportes de recorrido.
- ✓ Alerta de emergencia.

3.1.4.3 División Bienes

Su objetivo es cubrir las necesidades de control y seguridad de maquinarias y mercadería en general.

Sus prestaciones son:

- ✓ Localización en tiempo real.
- ✓ Alertas de zonas, rutas y puntos de interés.
- ✓ Alertas de encendido y apagado (maquinarias).
- ✓ Reporte de horas trabajadas (maquinarias).

3.1.5 Delimitación del universo de estudio

De acuerdo con Triana & De la Torre Mazón (2008), la evaluación de los riesgos en los centros de trabajo se debe realizar conforme a las características particulares de cada lugar.

Como tal, para la realización de este proyecto de evaluación inicial de factores de riesgo psicosocial, se ha considerado específicamente la Casa Matriz de la Organización, situada en la ciudad de Quito, Ecuador.

En la investigación participaron los trabajadores de todas las áreas de los dos centros de trabajo del domicilio principal de la compañía, que a la fecha de la recolección de los datos fueron ochenta, lo cual constituye toda la población objetivo.

3.1.6 Perfil demográfico

A continuación, se presenta la distribución demográfica de la población de acuerdo a los siguientes criterios:

- a. Por centro de trabajo

La distribución del personal por centro de trabajo es de 39 y 41 trabajadores, respectivamente. Una disposición prácticamente equivalente.

Tabla 1.

Distribución por centro de trabajo

Centro de trabajo	Número de trabajadores	%
No. 1	39	48,75 %
No. 2	41	51,25 %
Total	80	100,00 %

Nota: Análisis de la organización.

b. Por género

El estudio representa a un total de 80 trabajadores, donde 56 hombres y 24 son mujeres. El 70% de la población está conformada por personal masculino.

Tabla 2.

Distribución por género

Género	Número de trabajadores	%
Hombres	56	70,0 %
Mujeres	24	30,0 %
Total	80	100,0 %

Nota: Análisis de la organización

c. Por edad

Las personas tienen edades que fluctúan entre los 18 y los 55 años, encontrándose la mayoría (el 52,50%) en el rango de 25 a 35 años de edad.

Tabla 3.

Distribución por edad

Edad	Número de trabajadores	%
< 25 años	23	28,75 %
25 - 35 años	42	52,50 %
36 - 44 años	8	10,00 %
45 - 55 años	7	8,75 %
Total	80	100,00 %

Nota: Análisis de la organización

d. Por antigüedad en la empresa

En general, los trabajadores que se desempeñan en esta empresa tienen un periodo relativamente corto de tiempo. El 41,25% de ellos trabaja entre un tiempo menor a uno y 2 años.

Tabla 4.

Distribución por antigüedad en la empresa

Antigüedad en la empresa	Número de trabajadores	%
< 6 meses	7	8,75 %
6 meses - 2 años	26	32,50 %
2 - 5 años	24	30,00 %
5 - 10 años	14	17,50 %
+ de 10 años	9	11,25 %
Total	80	100,00 %

Nota: Análisis de la organización

e. Por antigüedad en el puesto de trabajo

El 43,75% del personal, ha permanecido 2 años o más en el mismo puesto de trabajo. La ocupación hasta 2 años, representa el 56,25%.

Tabla 5.

Distribución por antigüedad en el puesto de trabajo

Antigüedad en el puesto de trabajo	Número de trabajadores	%
< 6 meses	9	11,25 %
6 meses - 2 años	36	45,00 %
2 - 5 años	21	26,25 %
5 - 10 años	9	11,25 %
+ de 10 años	5	6,25 %
Total	80	100,00 %

Nota: Análisis de la organización

f. Por nivel de estudio

Con respecto al nivel de escolaridad de los trabajadores, el 47,50% tiene educación universitaria, el 47,50% tiene educación de grado técnico superior o bachiller; y, el 5,0% tiene educación primaria.

Tabla 6.

Distribución por nivel de estudio

Nivel de estudio	Número de trabajadores	%
Primario	4	5,00 %
Bachiller o Técnico Superior	38	47,50 %
Universitario	38	47,50 %
Total	80	100,00 %

Nota: Análisis de la organización

3.2 Métodos y técnicas de evaluación

Para cumplir los objetivos propuestos en esta evaluación inicial, se ha optado por una metodología integral que consiente la participación informada de los diferentes actores sociales involucrados y garantiza un análisis óptimo de resultados.

Como tal, la investigación se realizó bajo un diseño transversal tipo descriptivo observacional, con enfoque cualitativo – cuantitativo.

De esta forma, siendo que la elección más adecuada es la selección combinada de técnicas cuantitativas y cualitativas, se optó por emplear la observación directa del ambiente laboral, los grupos de discusión y el método estructurado por el Instituto Navarro de Salud Laboral.

Al obtener referencias cruzadas de al menos tres tipos distintos de pruebas, se garantiza en esta investigación, el principio de triangulación de las fuentes de información sugerido por Moreno Jiménez & Báez León (2010).

3.3 Trabajo de campo

Para la realización del diagnóstico de los factores psicosociales de riesgo en la Empresa, se efectuó una recopilación de datos mediante la aplicación de las tres técnicas descritas: observación directa no estructurada, cuestionario estandarizado y discusión de resultados con la participación de los trabajadores de todas las áreas.

En la fase inicial, se realizó la observación directa no estructurada del ambiente laboral de la Empresa para precisar los puestos y áreas de trabajo, así como sus características generales y obtener una visión psicosocial general de la Empresa.

Posteriormente, se participó a los trabajadores de la convocatoria para la sesión informativa de factores de riesgo psicosocial y cumplimentación del cuestionario predispuesto. Finalmente, los resultados obtenidos fueron presentados y discutidos para la determinación de las medidas preventivas que resulten necesarias adoptar.

3.3.1 Observación in situ del ambiente laboral

Como se ha expuesto previamente, el domicilio principal de la Empresa consta de dos centros de trabajo, los mismos que comprenden las siguientes áreas.

3.3.1.1 Centro de trabajo No. 1

Este es el local inaugural de la Empresa y actualmente lo conforman las áreas o puestos de trabajo de trabajo que se describen a continuación:

1. Gerencia Regional (1), responsable de evaluar, dirigir y controlar el cumplimiento de objetivos de la región Sierra Norte, principalmente la cuota de ventas.

El principal factor psicosocial de riesgo observado es la alta presión por la exigencia de cumplimiento de resultados.

2. Servicio al cliente, cuya misión es brindar una atención rápida, oportuna y eficaz para satisfacer las necesidades de los clientes, así como sus quejas o reclamaciones.

Los puestos de trabajo analizados en esta área son Jefe de servicio al cliente (1) y Asesor de servicio al cliente (7).

Importantes características psicosociales observadas en esta área son la imposibilidad de ausentarse momentáneamente de sus puestos de trabajo fuera de las pausas previstas, poco control sobre la carga de trabajo y alta exigencia para esconder emociones frente reclamaciones de clientes.

Departamento Comercial, que comprende las áreas de:

3. Ventas Corporativas, que es una unidad de negocio orientada a segmentos empresariales e institucionales.

4. Ventas Concesionarios, cuya línea de servicio son las concesionarias de vehículos nuevos, en segmento livianos, de carga y transportación.

5. Ventas Nuevos Negocios y Patios de vehículos, para satisfacer las necesidades del parque automotor de usados.

6. Ventas Renovaciones, para fidelizar el compromiso con los clientes y renovar continuamente sus prestaciones.

En general, se observa el poco nivel de autonomía para la toma de decisiones y poca comunicación interna en cambios de políticas y procedimientos de trabajo.

En estas áreas, los puestos analizados son los ejecutivos comerciales de los diferentes segmentos de negocio (9), jefes de las áreas de Concesionarios (1) y Nuevos Negocios (1), coordinador de renovaciones (1) y asesores de renovaciones domiciliarios (3).

El Departamento Financiero-Administrativo, integra a las áreas de:

7. Contabilidad, responsable de administrar la información financiera y determinar los resultados de las operaciones del negocio.

8. Cobranzas, cuyo objetivo es realizar una rápida y eficiente recuperación del activo de cuentas por cobrar.

9. Tesorería, responsable de garantizar las actividades de ingreso, custodia, control, manejo y desembolso de los recursos monetarios.

10. Administración y servicios generales, encargada del suministro de útiles de oficina, mantenimiento de mobiliarios, equipos y de la planta física.

Se han analizado los puestos de jefes de Contabilidad (1) y Tesorería (1), asistentes de las mismas áreas (4), asistentes de cobranzas (3); asistentes de archivo (1), mensajería (2), servicios generales (2) y coordinador administrativo (1).

El factor común de estas áreas es la sobrecarga de trabajo, un ritmo acelerado con cortos plazos de entrega y jornadas diarias que superan el horario establecido.

3.3.1.2 Centro de trabajo No. 2

En el año 2002, debido al rápido crecimiento de la compañía, se habilitó este nuevo centro de trabajo en la ciudad de Quito para permitir un mejor desempeño de las siguientes áreas.

1. Logística, responsable de la compra, producción, almacenamiento y despacho del producto. Como tal cubre las sub-áreas de Acondicionamiento y Bodega.

En esta área se observa poco control de los trabajadores sobre la tarea, trabajo repetitivo y simultaneidad de dos o más actividades.

Se analizaron los cargos de jefe de Logística (1), jefe (1) y asistente de Bodega (1); y, técnicos de acondicionamiento (6).

2. Área técnica y diseño de proyectos, responsables de la instalación y el mantenimiento del equipo que provee la prestación del servicio, así como del diseño de nuevos proyectos tecnológicos.

El factor relevante aquí es el alto nivel de supervisión con limitaciones de tiempo por actividad y poca iniciativa en la labor desarrollada con bajo reconocimiento social del trabajo.

Pertenece a esta área, los cargos de Gerente Técnico (1), asistente de proyectos (1), asesores técnicos (2), coordinador (1) y técnicos de taller (10).

3. Central de Monitoreo y recuperaciones, en cuya responsabilidad descansa el seguimiento, control y monitoreo 24/7 de las diferentes prestaciones de servicio.

Es característico del área, un ritmo de trabajo acelerado con bajo nivel de autonomía de los trabajadores para realizar pausas o descansos no establecidos. Las jornadas semanales se establecen por rotación de turnos, incluso en horario nocturno. Se observaron los puestos de trabajo de jefe de área (1), operadores (10) y asistentes de recuperaciones (2).

4. Coordinación de operaciones, responsables de dirigir las acciones necesarias para garantizar el cumplimiento de las operaciones y trabajos dispuestos.

Los cargos que asumen esta responsabilidad son Gerente (1) y coordinador de Operaciones (1).

5. Sistemas, responsable de la administración de los sistemas operativos y el soporte a usuarios de la infraestructura informática.

El cargo analizado es asistente de soporte a usuarios (1) y las características relevantes son el ritmo de trabajo acelerado, poca autonomía para la toma de decisiones y la jornada que usualmente excede lo dispuesto.

6. Talento Humano, responsable de la garantizar la contratación, la estabilidad y permanencia de empleados.

El trabajo se realiza con poca capacidad para la toma de decisiones y el cargo observado es el de analista de talento humano (1).

En síntesis, en el ambiente psicosocial de la Empresa se ha observado una estructura disfuncional con demasiados niveles organizacionales, dónde no están claramente definidos los roles y líneas jerárquicas. Hay falta de equidad organizacional y apoyo por parte de la Dirección.

En ciertas áreas la supervisión es excesiva y el trabajo es repetitivo, monótono y rutinario. Los trabajadores participan escasamente en los procesos de toma de decisiones y existe poca autonomía en el trabajo. Las perspectivas de promoción se miran como nulas o escasas y los trabajadores perciben que se da un bajo nivel de reconocimiento por el esfuerzo de su trabajo.

De otra parte, se evidencia una escasa organización en los métodos de trabajo, dónde no están claramente definidas las tareas o hay falta de definición por información incompleta, poco concisa y muy cambiante sobre los objetivos del trabajo, las responsabilidades, la comunicación y los procedimientos.

Las instrucciones de trabajo se dan mayormente en forma verbal y tienden a ser confusas, contradictorias o insuficientes. Hay necesidades de formación específicas en los puestos de trabajo y la coordinación interdepartamental es escasa.

La jornada laboral es excesiva, con largas jornadas de trabajo o a horas fuera de lo normal. El ritmo de trabajo es elevado con altos niveles de presión de tiempo y existe falta de control con respecto al mismo. Existen trabajadores que realizan trabajo nocturno y a turnos.

El clima grupal y las relaciones interpersonales son adecuados, existe respeto mutuo entre trabajadores que cooperan entre sí para la ejecución de tareas complementarias.

A continuación, se presentan datos organizativos relevantes respecto de la distribución del personal por tipos de actividad o proceso, nivel de jerarquía, composición de las áreas de trabajo, tipos de jornada y contrato.

a. Por tipo de actividad

Con la finalidad de un análisis posterior, se han agrupado las diferentes áreas de trabajo de acuerdo al tipo de actividad o proceso que ejecutan en la Organización, obteniéndose lo siguiente:

Tabla 7.
Distribución por tipo de actividad

Tipo de actividad	Número de trabajadores	%
Producción y Operación	42	53 %
Comercial	21	26 %
Financiero-Administrativo y de Soporte	17	21 %
Total	80	100 %

Nota: Análisis de la organización

b. Por áreas de trabajo

En función de la descripción de las áreas descrita previamente, la composición del personal es la siguiente:

Tabla 8.

Distribución por áreas de trabajo

Área de trabajo	Número de trabajadores	%
Gerencia Regional	1	1 %
Servicio al cliente	8	10 %
Ventas corporativas	2	3 %
Ventas concesionarios	6	8 %
Ventas nuevos negocios	3	4 %
Ventas renovaciones	4	5 %
Contabilidad	3	4 %
Cobranzas	3	4 %
Tesorería	3	4 %
Administración	6	8 %
Logística	9	11 %
Área técnica	15	19 %
Monitoreo	13	16 %
Operaciones	2	3 %
Sistemas	1	1 %
Talento Humano	1	1 %
Total	80	100%

Nota: Análisis de la organización

Se observa que la mayor distribución de la población se encuentra en las áreas técnica (19%), monitoreo (16%) y logística (11%).

c. Por nivel de jerarquía

En igual forma, de acuerdo a la división básica de agrupación de puestos por jerarquía se obtiene la siguiente distribución:

Tabla 9.

Distribución por nivel de jerarquía

Nivel de jerarquía	Número de trabajadores	%
Operacional	65	81 %
Mandos intermedios	12	15 %
Gerencial	3	4 %
Total	80	100 %

Nota: Análisis de la organización

d. Por tipo de jornada

El 59% de los trabajadores labora en jornada de 8 horas diarias de lunes a viernes, seguido por un 25% que trabaja de lunes a viernes y el sábado hasta medio día.

El 16% restante labora de lunes a domingo, incluyendo días festivos, considerando cinco días de trabajo y dos días de descanso.

Tabla 10.

Distribución por tipo de jornada

Tipo de jornada	Número de trabajadores	%
Lunes a viernes	47	59 %
Lunes a sábado	20	25 %
Lunes a domingo (festivos)	13	16 %
Total	80	100 %

Nota: Análisis de la organización

e. Por tipo de contrato

La estabilidad en el empleo que ofrece la Organización se puede deducir de la siguiente distribución:

Tabla 11.

Distribución por tipo de contrato

Tipo de contrato	Número de trabajadores	%
Plazo fijo	7	9 %
Indefinido	73	91 %
Total	80	100 %

Nota: Análisis de la organización

3.3.2 Aplicación del cuestionario

En razón de su validez, fiabilidad, aplicabilidad, sencillez de uso y eficacia, el método seleccionado para realizar esta evaluación inicial de factores de riesgo psicosocial en la Empresa es el planteado por Lahera, M., & Góngora, J. (2005). Factores psicosociales. Identificación de situaciones de riesgo (2ª ed.). Gobierno de Navarra: Instituto Navarro de Salud Laboral.

Sus características y fundamentación han sido expuestas en el apartado Método del Instituto Navarro de Salud Laboral, pág. 11 de esta exposición.

No obstante, es preciso puntualizar que este método puede ser utilizado en todas las empresas u organizaciones independientemente del tamaño o sector al que pertenezcan y para aquellas actuaciones en las que sea necesario obtener una visión general de la organización desde un punto de vista psicosocial, con lo cual enmarcamos el objetivo principal formulado en esta investigación.

Siendo idóneo para realizar una evaluación inicial, ha sido de gran utilidad para:

- a. Detectar situaciones en la organización desfavorables o muy insatisfactorias, que pueden ser fuente de riesgo para la salud de los trabajadores desde el punto de vista de los factores psicosociales.
- b. Identificar aquellas condiciones de trabajo favorecedoras o satisfactorias que van a contribuir a mejorar la salud y el bienestar de las personas.

Este método se fundamenta en la obtención de información a través de un cuestionario individual de respuesta voluntaria, que debe ser contestado, siempre que sea posible, por la totalidad de la plantilla.

Previo a la aplicación del cuestionario, se han tomado en cuenta las siguientes instrucciones (Lahera Martín & Góngora Yerro, 2005):

1. Informar a todas las partes implicadas de la empresa de la utilidad, finalidad y significado tanto de la evaluación de riesgos psicosociales como de la puesta en marcha de medidas preventivas consensuadas entre todas las partes.
2. Recogida y análisis de toda aquella información que sea relevante en el estudio sobre factores de riesgo psicosocial.
3. Pasar la prueba al 100% de la plantilla. En el caso de no ser posible, asegurar una estrategia de muestreo representativa de todas las condiciones de trabajo existentes en la organización.
4. En la recogida de datos se debe garantizar el anonimato y la confidencialidad de la información recogida. Los cuestionarios deben ser administrados en mano por el técnico y recogidos por él mismo.
5. Con el objetivo de garantizar el anonimato en colectivos reducidos se tenderá a realizar un análisis global de los datos.

6. La redacción del informe de evaluación y la planificación de las medidas preventivas deberán adaptarse y ajustarse a las posibilidades y a la realidad de cada empresa en particular.
7. Es importante que se recuerde al colectivo que está cumplimentando la prueba que conteste a todos los ítems; para su correcta valoración.

De esta forma, mediante una convocatoria interna formalizada por los canales de comunicación de la Empresa, se citó a todos los trabajadores en cinco grupos dispuestos en diferentes horarios, a fin de presentar el contenido informativo de la temática de factores de riesgo psicosocial, la naturaleza y propósito del proyecto; y, realizar la aplicación del cuestionario.

El compromiso de toda la parte social involucrada, que incluye representantes y trabajadores en general, fue demostrado en la medida que el cuestionario fue cumplimentado por ochenta personas, es decir, toda la población objetivo, obteniéndose como tal una tasa de participación del 100%.

Los resultados obtenidos en cada cuestionario fueron trasladados a una hoja de valoración y de categorización que permite diagnosticar en un continuo de óptima adecuación a máxima inadecuación, el estado general de la organización desde un punto de vista psicosocial.

El análisis de resultados que se ofrece en el siguiente apartado, se presenta en dos formatos diferentes:

Perfil Valorativo, que obtiene la media de las puntuaciones del colectivo analizado en cada una de las variables de estudio; y,

Perfil Descriptivo, con el porcentaje de categorización en cuatro niveles de riesgo que se obtienen de la puntuación de cada opción de respuesta que conforman las variables.

Se han considerado características demográficas y organizativas para este análisis.

3.4 Análisis de los datos

El tratamiento de los datos obtenidos en los distintos cuestionarios y etapas del proceso, debe garantizar en todo momento la confidencialidad de la información y el anonimato de los participantes (Lahera Martín & Góngora Yerro, 2005; Grupo de trabajo de la Comisión sobre Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo, 2005; Meliá, et al., 2006).

De cara a certificar este principio, los resultados que se presentan a continuación se obtienen a partir de ciertas unidades de análisis que consienten la valoración grupal de trabajadores con características y en condiciones de trabajo homogéneas, con el consecuente derecho de protección de la confidencialidad de la información.

Se denomina unidades de análisis, precisamente a la presentación de los resultados de la evaluación por distintas condiciones de trabajo o características demográficas con el objetivo de focalizar la exposición y determinar las medidas preventivas con mayor efectividad (Junta de Castilla y León, 2006).

De esta manera, los análisis descriptivos mostraron lo siguientes resultados:

Se obtuvo una tasa de participación del 100%, con un total de 80 trabajadores, de los cuales el 70% son hombres y 30% mujeres. El grupo de edad más numeroso fue el de 25 a 35 años de edad (52,5%), seguidos por los de menor a 25 años (28,75%), 36 a 44 (10%) y 45 a 55 (8,75%), con un promedio de edad de 31 años.

En cuanto a la escolaridad, el 47,5% tienen estudios universitarios (EU), el 47,5% educación técnico superior o bachillerato (BS) y un porcentaje menor tiene estudios primarios (EP), 5%.

Se reportó un promedio de 4 años de labor en la organización. El trabajador con menor antigüedad reportada tenía cuatro meses y el de mayor antigüedad tenía 16 años trabajando para la empresa. Los rangos de tiempo de mayor permanencia en la organización son de 6 meses a 2 años (32,5%) y 2 a 5 años (30%).

Respecto a la antigüedad en el puesto de trabajo actual, 36 personas (45%) permanecen entre 6 meses a dos años y 14 (17,5%) han permanecido entre 5 y más de 10 años.

En 16 áreas de trabajo, se han evaluado 33 cargos con un número de personas por área: Gerencia Regional (GR=1; 1,25%), Servicio al cliente (SC=8; 10%), Ventas corporativas (VCorp=2; 2,5%), Ventas concesionarios (Vconc=6; 7,5%), Ventas nuevos negocios (Vnneg=3; 3,75%), Ventas renovaciones (Vrenov=4; 5%), Contabilidad (Contab=3; 3,75%), Cobranzas (Cob=3; 3,75%), Tesorería (Tesor=3; 3,75%), Administración (Admin=6; 7,5%), Logística (Logist=9; 11,25%), Área técnica (Atec=15; 18,75%), Monitoreo (Monit=13; 16,25%), Operaciones (Oper=2; 2,5%), Sistemas (Sist=1; 1,25%); y, Talento Humano (THum=1; 1,25%).

Estas áreas se han agrupado en tres secciones de acuerdo al tipo de actividad o proceso que ejecutan, obteniendo un total de personas en Producción y Operación de 42 (P&O; 52,5%), Gestión Comercial con 21 (GCOM; 26,25%); y, Administrativo Financiero y de Soporte con 17 (AF&S; 21,25%).

De acuerdo a la división básica organizacional, 3 personas ocupan cargos Gerenciales o Directivos (G=3,75%), 12 son Mandos intermedios (MI=15%); y, 65 son personal de Primera Línea u operacional (PL=81,25%).

El 91,25% de los trabajadores tienen relación contractual indefinida (CI) y respecto de las jornadas de trabajo, el 58,75% tiene un horario establecido de lunes a viernes de 8:15 a 17:30 (H1); otro 25% trabaja de lunes a viernes en el horario descrito y adicional sábado de 9:00 a 13:00 (H2); y, el 16,25% restante, tiene rotación de turnos en cinco días de trabajo y dos de descanso, que incluyen horario nocturno (H3).

Sobre la base de estas características, la idea del perfil “*típico*” medio del trabajador que participó en el estudio, sería un hombre de 31 años, empleado de primera línea con contrato indefinido, jornada continua de 40 horas semanales, antigüedad en la empresa de 4 años y escolaridad superior.

Dado que no se pudo contar con la aplicación informática del método, la información recolectada a través de los cuestionarios fue digitada, organizada y analizada en una hoja de cálculo de Microsoft Excel, versión 2013 ®.

Así, la opinión obtenida de los trabajadores sobre el estado de salud actual, muestra que un 27,5% la percibe como “Excelente” (E), un 42,5% como “Muy Buena” (MB), 26,25% como “Buena” (B); y, “Regular” (R) un 3,75%. Nótese en la Tabla 12, que respecto de la diferenciación por género, el 41,67% de mujeres expresa percibir un estado de salud relativamente “Bueno”, y un 3,75% del total absoluto, un estado “Regular”. La población en general, presenta valores razonables de salud general.

Tabla 12.
Percepción del estado de salud

Categoría	Hombres	Mujeres	% Total
Excelente	33,93%	12,50%	27,50%
Muy Bueno	42,86%	41,67%	42,50%
Bueno	19,64%	41,67%	26,25%
Regular	3,57%	4,17%	3,75%
Total	100%	100%	100%

Nota: Resultados Método INSL

3.4.1 Perfil valorativo

Para efectuar la valoración de los factores de riesgo psicosocial se procedió con el análisis de las puntuaciones obtenidas en los cuestionarios a través de cálculos de promedios y porcentajes. Esta fase permitirá encontrar el origen de unas posibles malas condiciones psicosociales de trabajo y permitirá valorar los riesgos, de tal forma que se pueda concluir sobre la necesidad de evitarlos, controlarlos o reducirlos. Así, los resultados generales obtenidos en cada dominio son: Variable Participación, Implicación, Responsabilidad ($\bar{x} = 18,54$) en categoría de riesgo Inadecuado; Variable Formación, Información, Comunicación ($\bar{x} = 12,14$) en categoría de riesgo Adecuado; Variable Gestión del tiempo ($\bar{x} = 13,28$) en categoría de riesgo Inadecuado; y, Variable Cohesión de grupo ($\bar{x} = 7,14$) en categoría de riesgo=Adecuado).

Tabla 13.

Resultado general por variables

Variable	Media	Muy		Muy	
		inadecuado	Inadecuado	Adecuado	Adecuado
Participación, Implicación, Responsabilidad	18,54	15,00%	<u>52,50%</u>	28,75%	3,75%
Formación, Información, Comunicación	12,14	7,50%	35,00%	<u>40,00%</u>	17,50%
Gestión del tiempo	13,28	17,50%	<u>43,75%</u>	35,00%	3,75%
Cohesión de grupo	7,14	3,75%	15,00%	<u>35,00%</u>	46,25%

Nota: Resultados Método INSL

La Figura 10, muestra el perfil valorativo general de resultados con la media de las puntuaciones y la distribución porcentual en cada una de las variables de estudio.

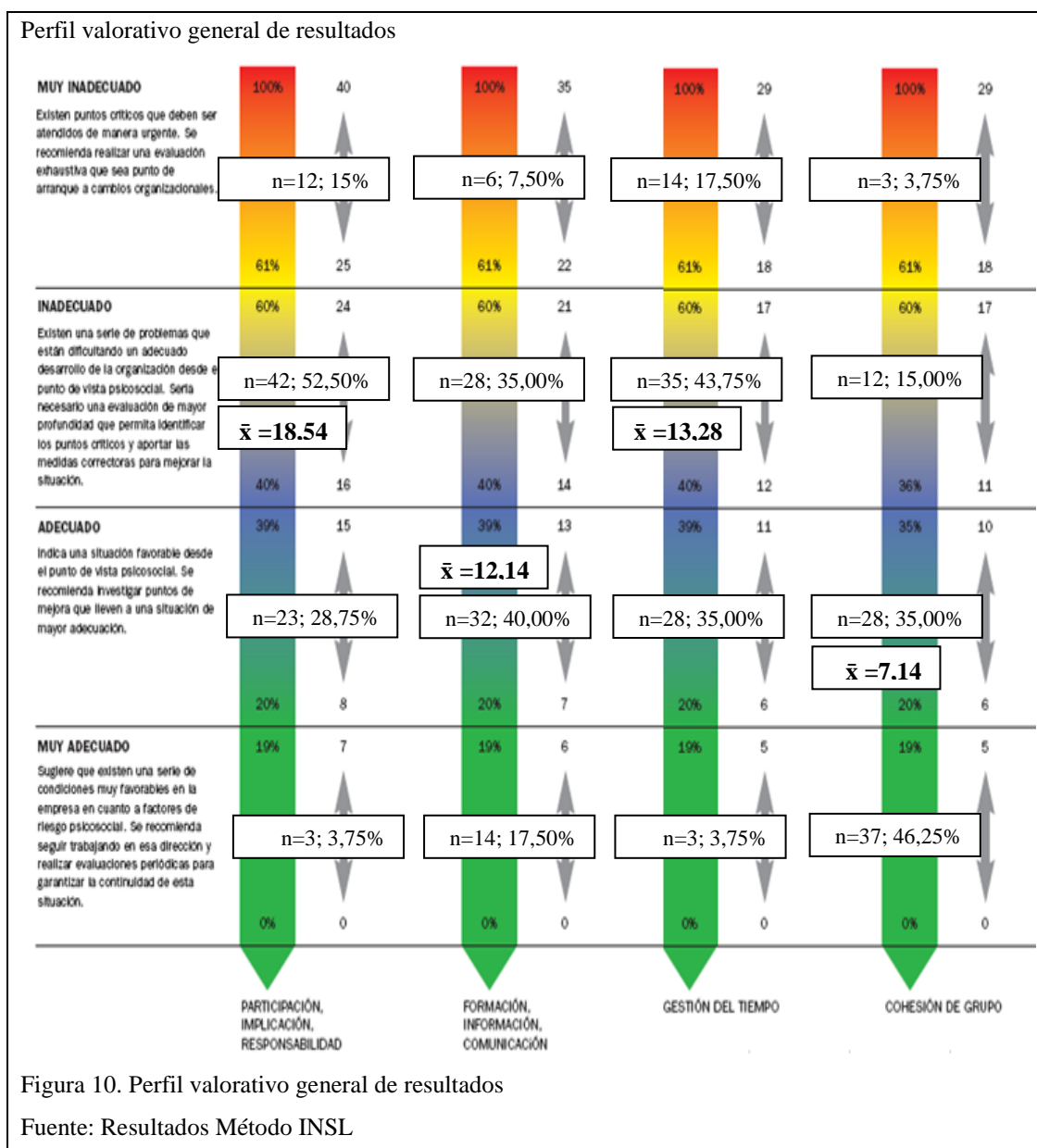


Figura 10. Perfil valorativo general de resultados

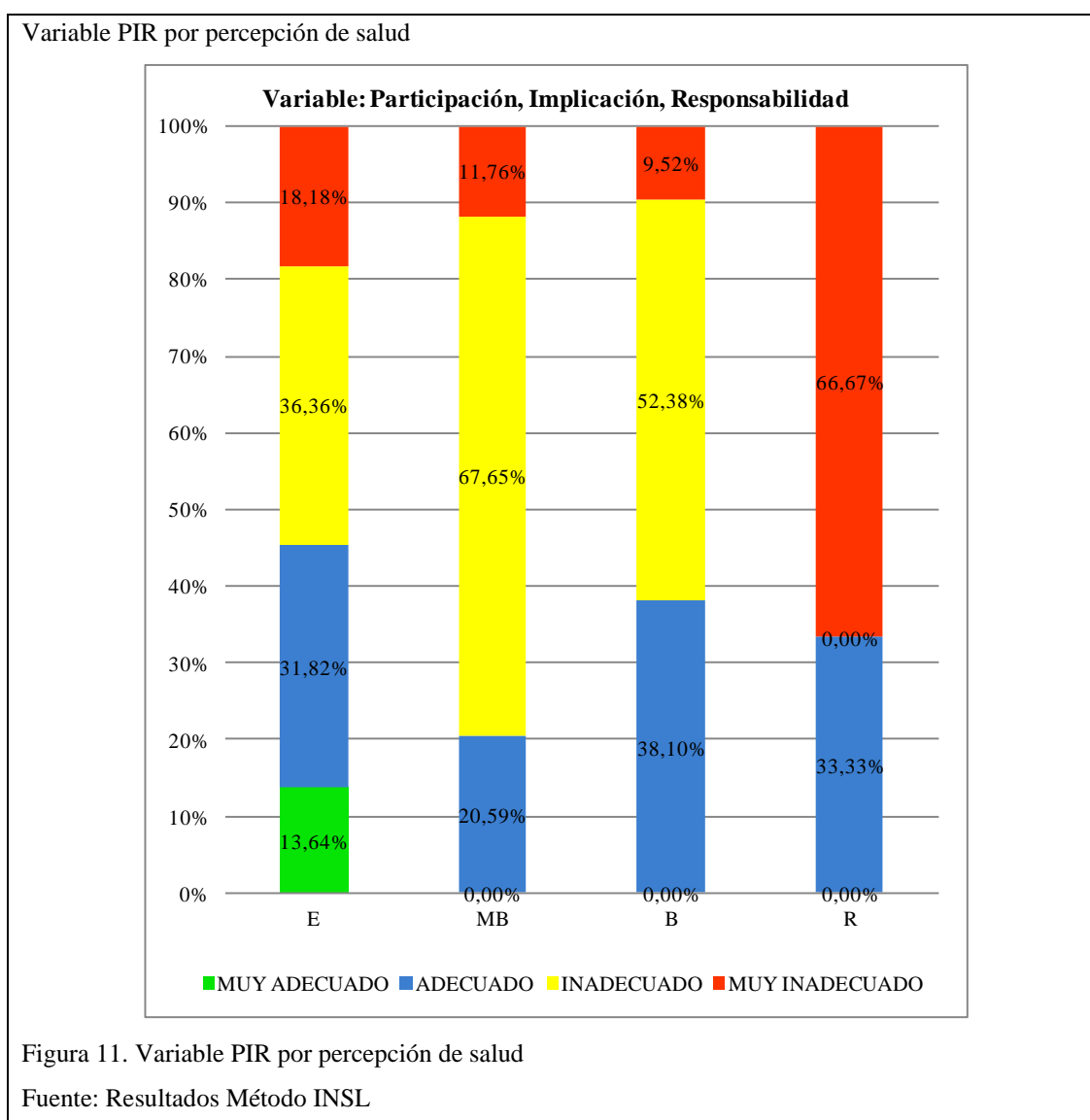
Fuente: Resultados Método INSL

3.4.2 Perfil descriptivo

Aporta información desagregada por aspectos demográficos u organizativos a través de la distribución porcentual por nivel de riesgo en cada variable de estudio. Con esto, se pretende revelar información importante acerca de aspectos concretos relativos a cada factor de riesgo, a fin de focalizar la exposición.

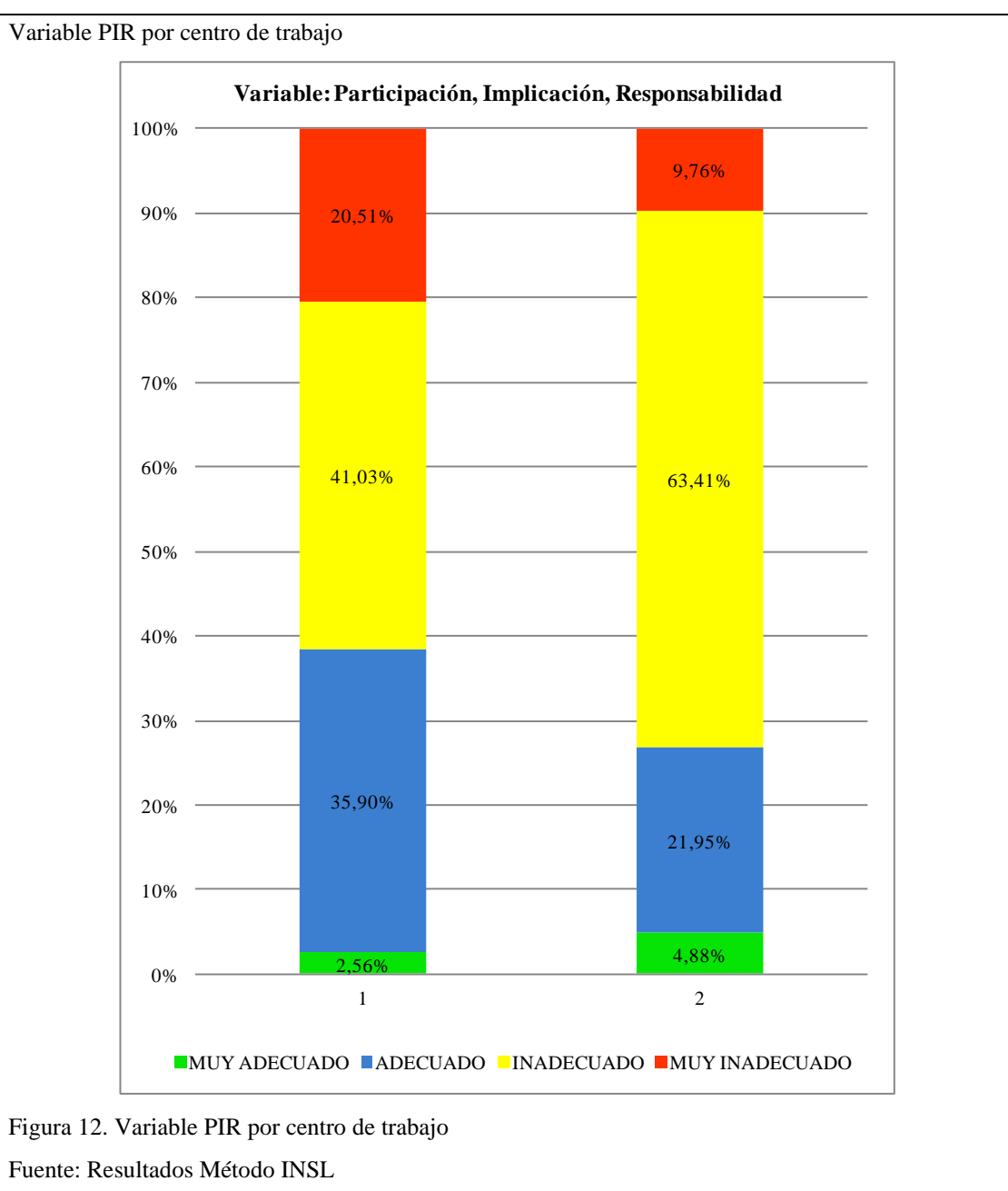
3.4.2.1 Variable participación, implicación, responsabilidad (PIR)

El resultado obtenido con el promedio general de las puntuaciones es $\bar{x}=18,54$, situación inadecuada. A continuación se presentan valores desagregados por ciertas características para focalizar la exposición al riesgo.

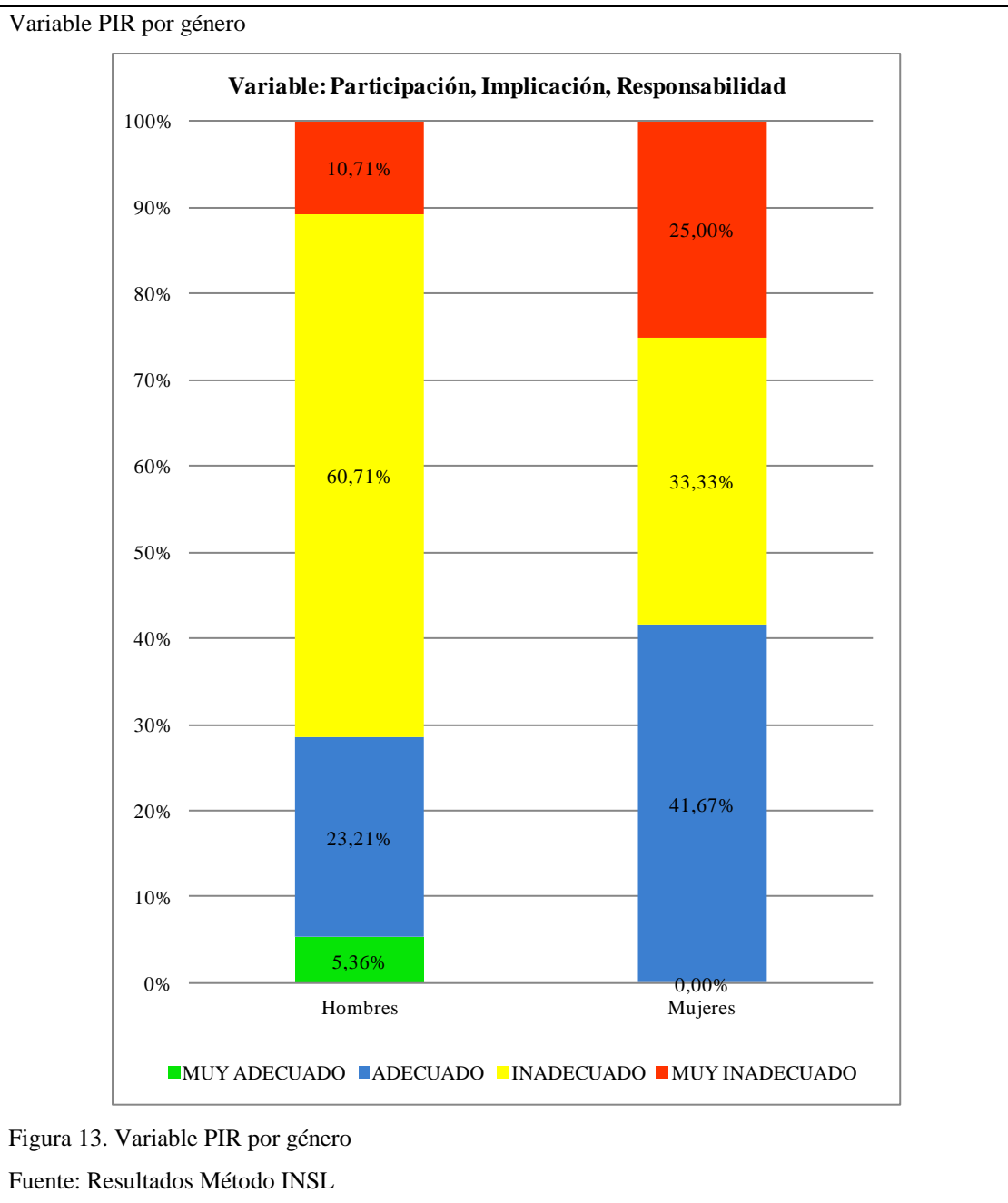


En lo principal, nótese que solo las personas que perciben un estado de salud “excelente”, expresan una situación “muy adecuada” en un 13,64%; y, un 66,67% de las personas que perciben un estado de salud “regular”, enuncian una situación “muy inadecuada”.

Respecto de la ponderación por centro de trabajo, la tendencia de riesgo es similar en ambos. En el No.1, se observa una exposición mayor en situación “muy inadecuada”, con un 20,51%, frente a un 9,76% del No.2. No obstante, si se consideran las dos categorías, “muy inadecuada” e “inadecuada”, la exposición es mayor en este último, con un subtotal de 73,17%.



Respecto de la condición de género, la exposición es mayor en hombres, con un 71,43% en situación “muy inadecuada” e “inadecuada”, frente a un 58,33% de mujeres en estas categorías. En igual forma, resáltese el 25% de población femenina en situación “muy inadecuada”.



Los diferentes grupos de edad, conservan la tendencia de manifestación del riesgo. En las tres primeras secciones, la situación “muy inadecuada” va en crecimiento (13,04%, 16,67% y 25,00%). Finalmente, tómesese en cuenta, el 14,29% del grupo entre 45-55 años en situación “muy adecuada”.

Variable PIR por edad

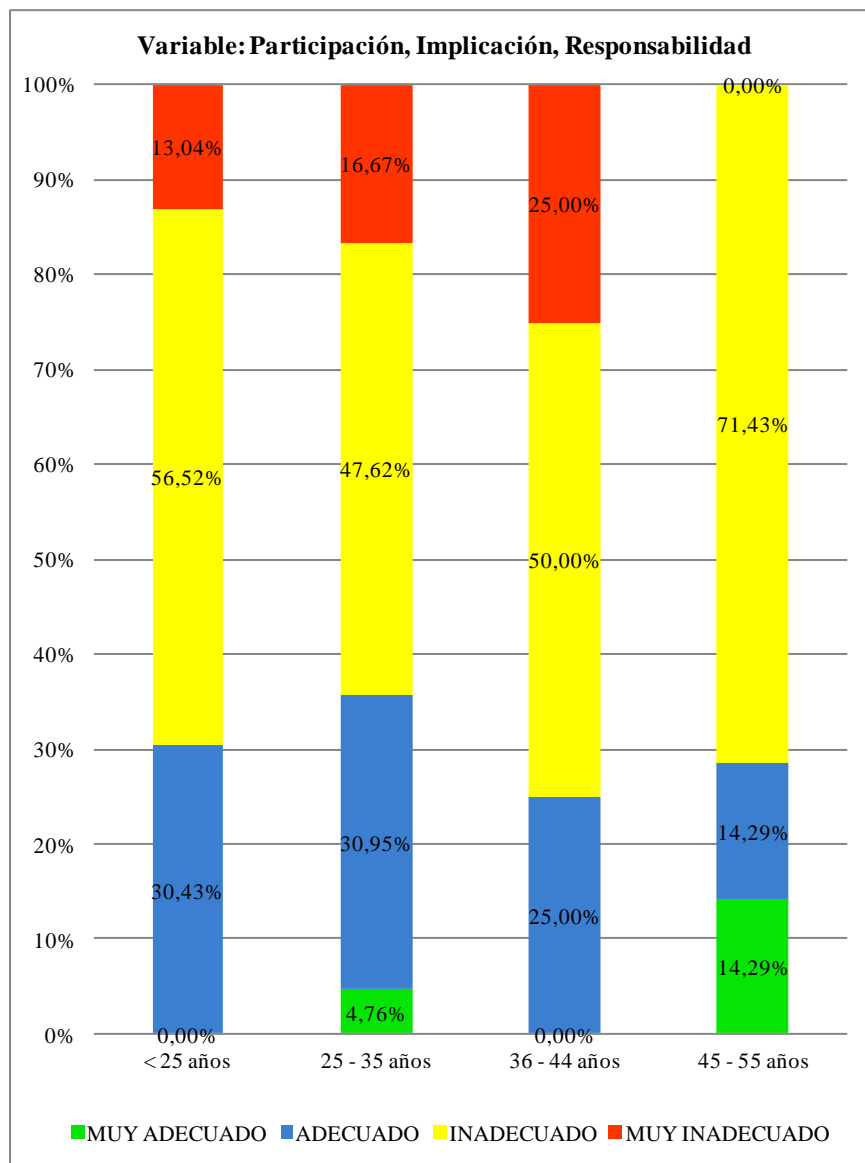


Figura 14. Variable PIR por edad

Fuente: Resultados Método INSL

En relación a la variable antigüedad en la empresa, nótese en la Figura 15, que no existe una marcada diferencia entre los distintos rangos de tiempo establecidos. A priori, podría suponerse que la condición de antigüedad en la empresa otorga cierta autonomía de trabajo a las personas. No obstante, se observa que la tendencia de riesgo queda manifiesta en igual forma que en otros criterios o variables. La situación “muy inadecuada” e “inadecuada”, fluctúa entre 57,69% y 78,57%.

Las mismas características de resultados se obtienen de la variable antigüedad en el puesto de trabajo.

Variable PIR por antigüedad en la empresa

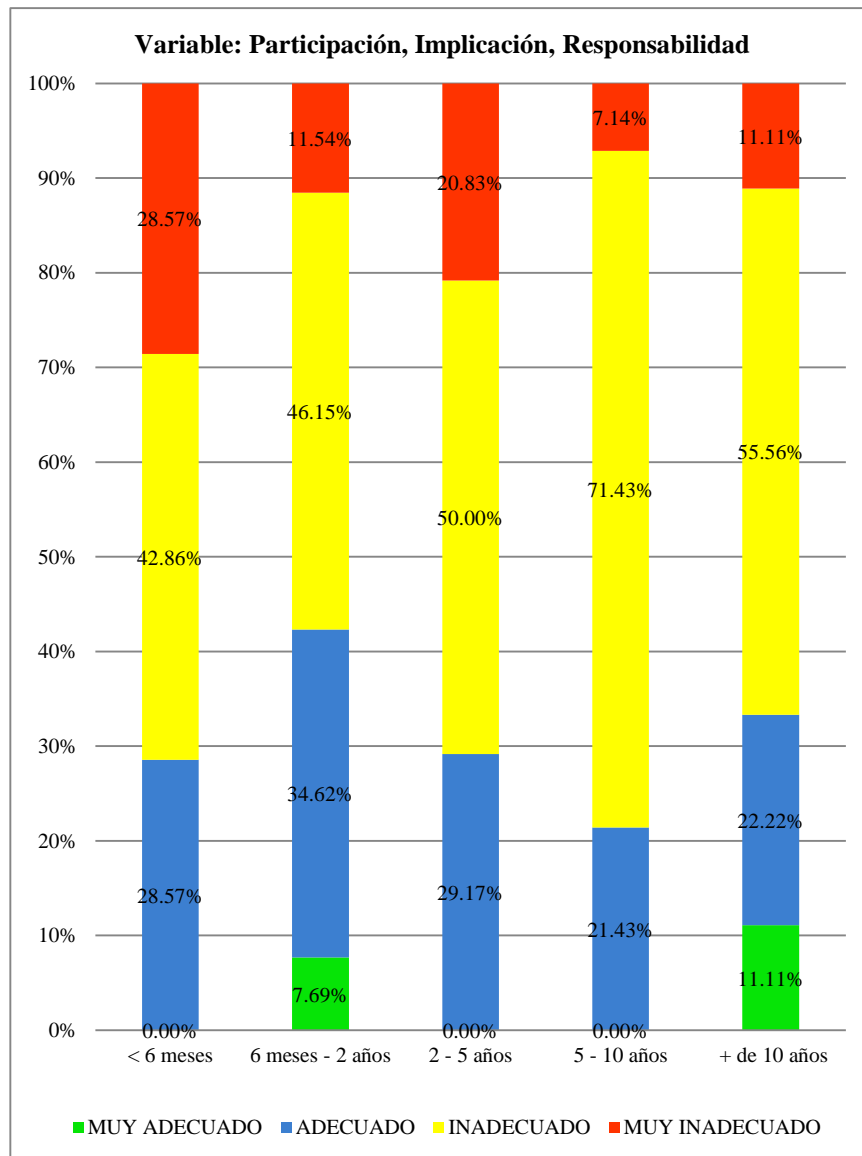


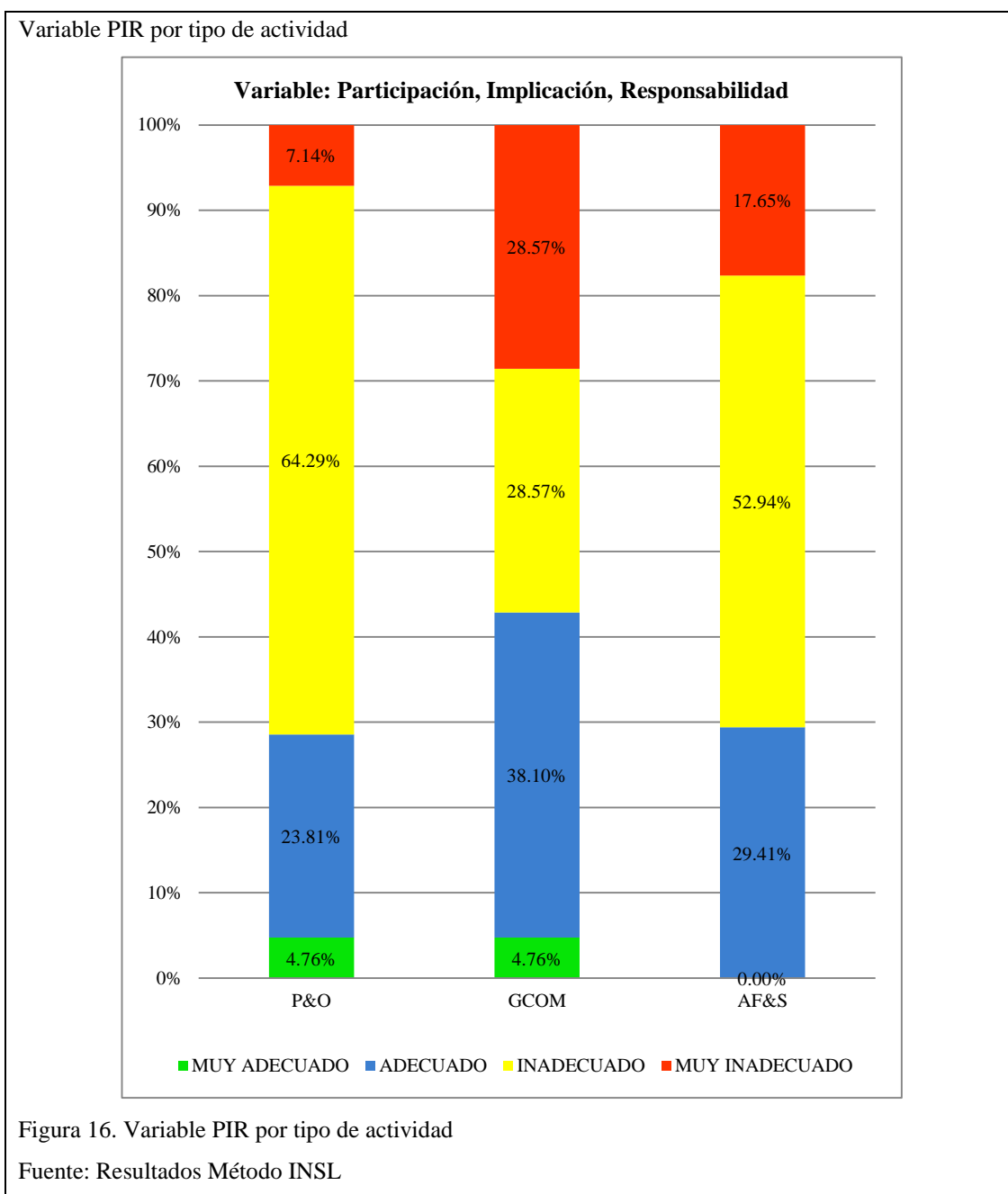
Figura 15. Variable PIR por antigüedad en la empresa

Fuente: Resultados Método INSL

En relación a la escolaridad, las personas con educación técnica superior o bachillerato, presentan un valor referencial menor de exposición al riesgo, con una puntuación acumulada de 63,16% en las situaciones “inadecuado” y “muy inadecuado”. Los valores obtenidos en educación primaria son, 75,0%; y, en estudios universitarios, 71,05%, en referencia a esta misma agrupación.

Conforme al tipo de actividad, la situación “muy inadecuada” es mayor en las áreas de gestión comercial, con un 28,57%. No obstante, las condiciones desfavorables,

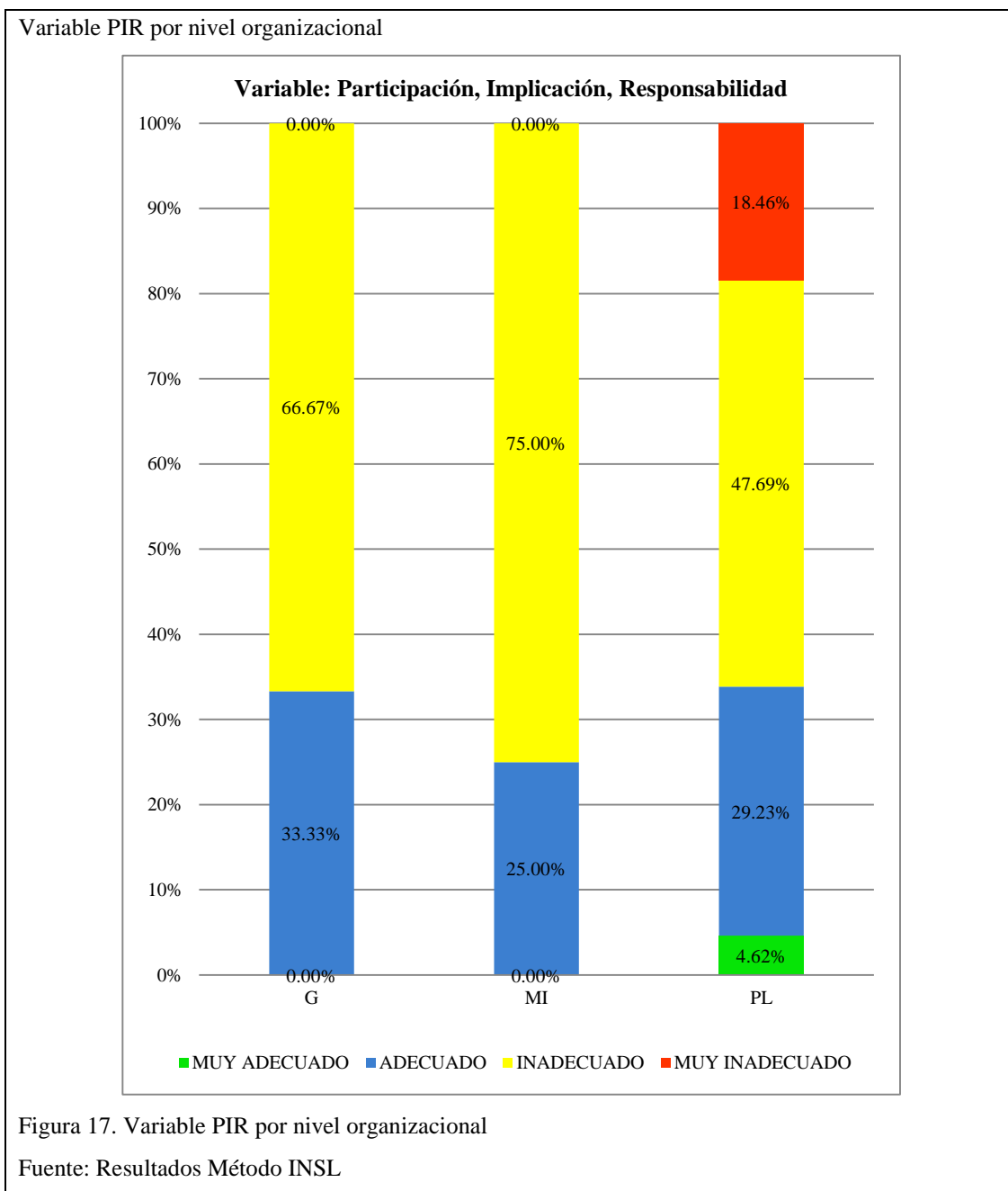
“muy inadecuadas” e “inadecuadas”, tienen a ser similares en las tres agrupaciones, con 71,43%, 57,14% y 70,59%, respectivamente.



El análisis realizado por niveles organizacionales, muestra que a nivel general, en cargos directos, intermedios u operacionales, la percepción del riesgo es referencialmente similar.

Las puntuaciones obtenidas son, 66,67% en situación “inadecuada” de cargos gerenciales, 75,0% en mandos intermedios; y, 47,69% en personal de primera línea.

Nótese, que en definitiva, la exposición de mayor riesgo, situación “muy inadecuada”, se registra precisamente en este último grupo poblacional (personal de primera línea).

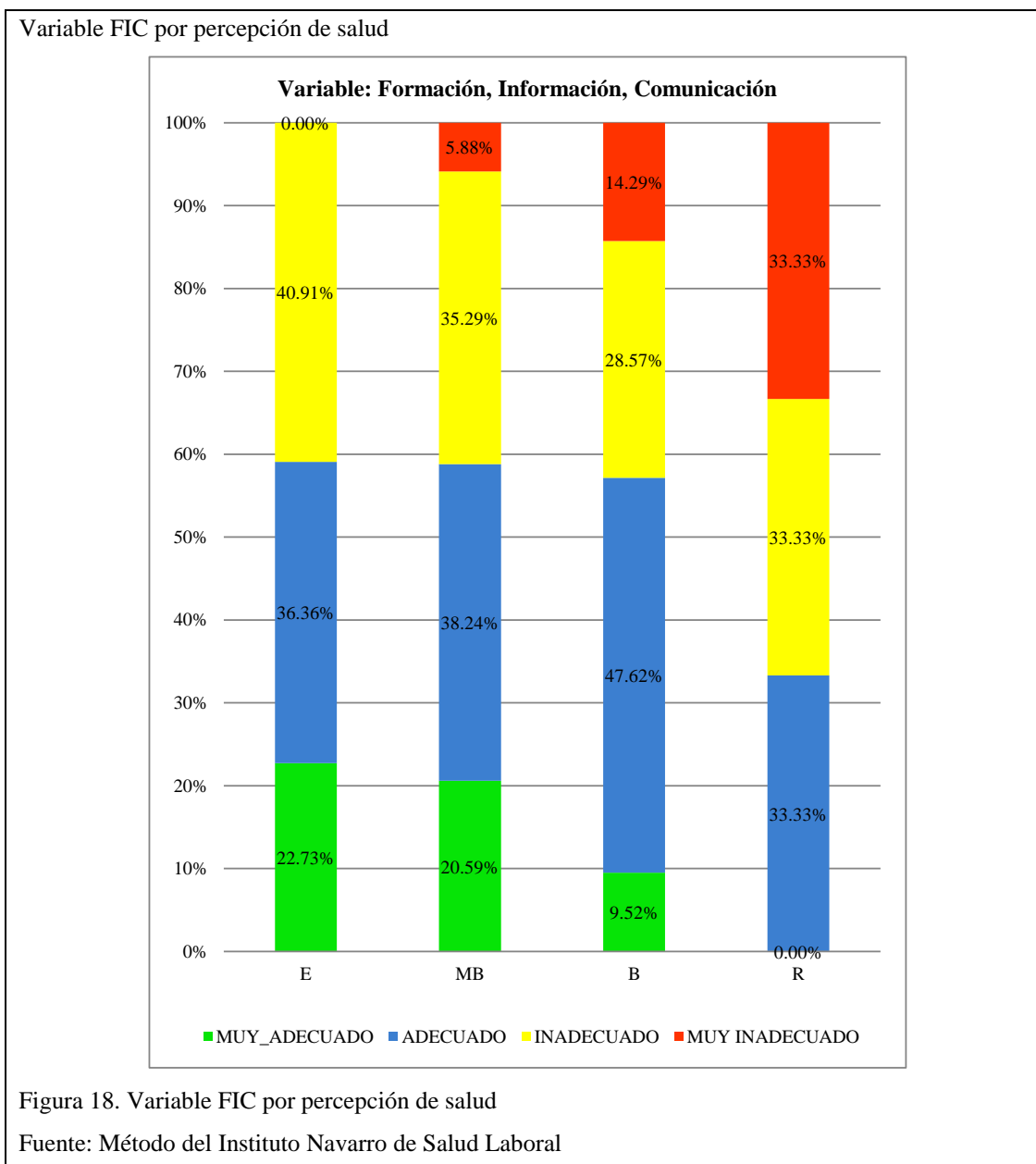


En lo concerniente al horario de trabajo, la situación de riesgo “muy inadecuada” es indudablemente semejante en las tres categorías. Las puntuaciones son, en el horario uno, 14,89%; en el dos, 15,0%; y, en el tres, 15,38%- Esto revela que no existe diferenciación por este tipo de variable.

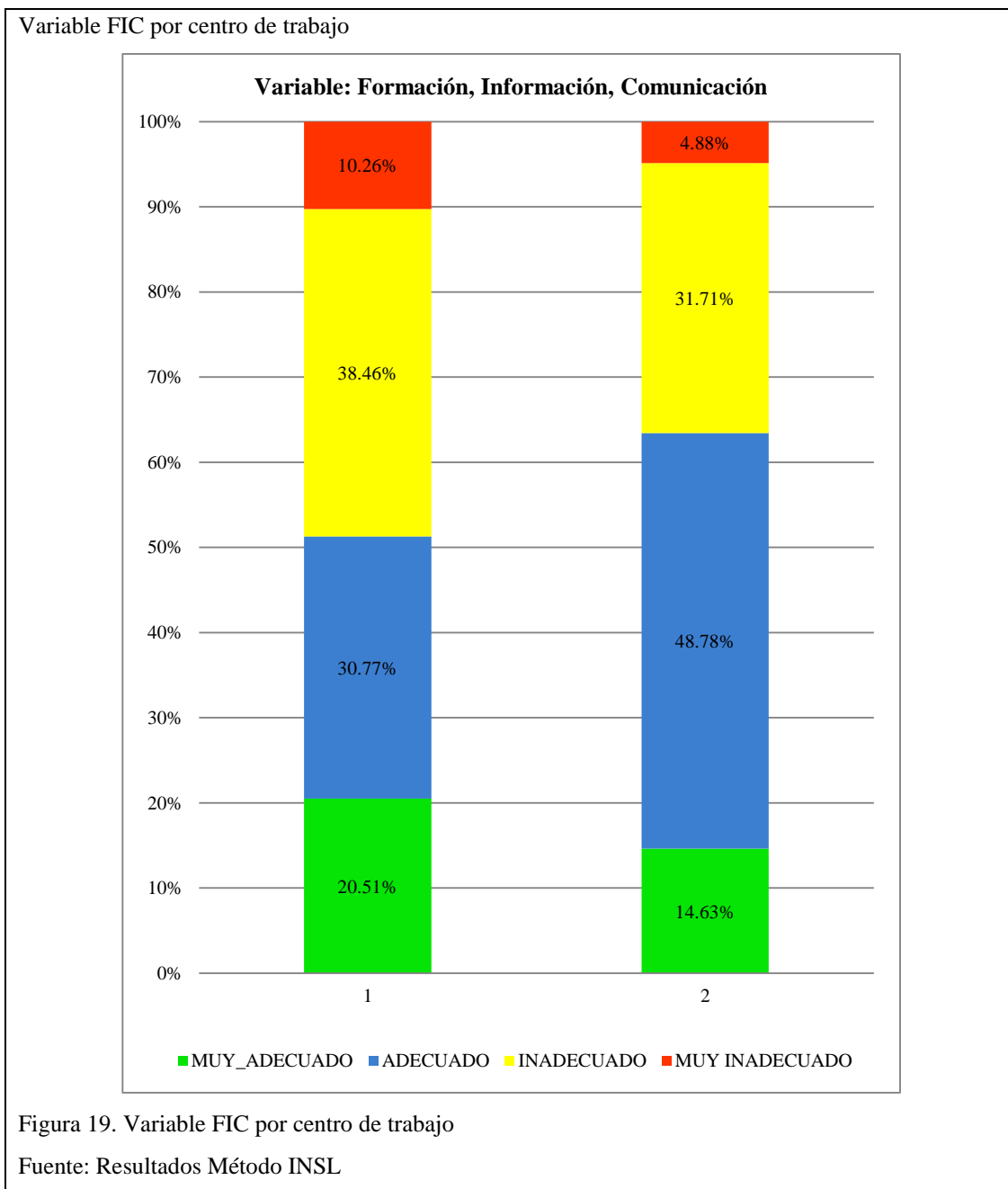
El análisis por tipo de contrato, muestra que la situación “muy inadecuada” es mayor en personas con relación contractual de plazo fijo, 28,57%, frente a un 13,70% de personal con contrato indefinido. En general, la misma tendencia de resultados de otras variables, persiste.

3.4.2.2 Variable Formación, Información, Comunicación (FIC)

El resultado obtenido con el promedio general de las puntuaciones es $\bar{x} = 12,14$, situación adecuada. A continuación se presentan valores desagregados por ciertas características para focalizar la exposición al riesgo.

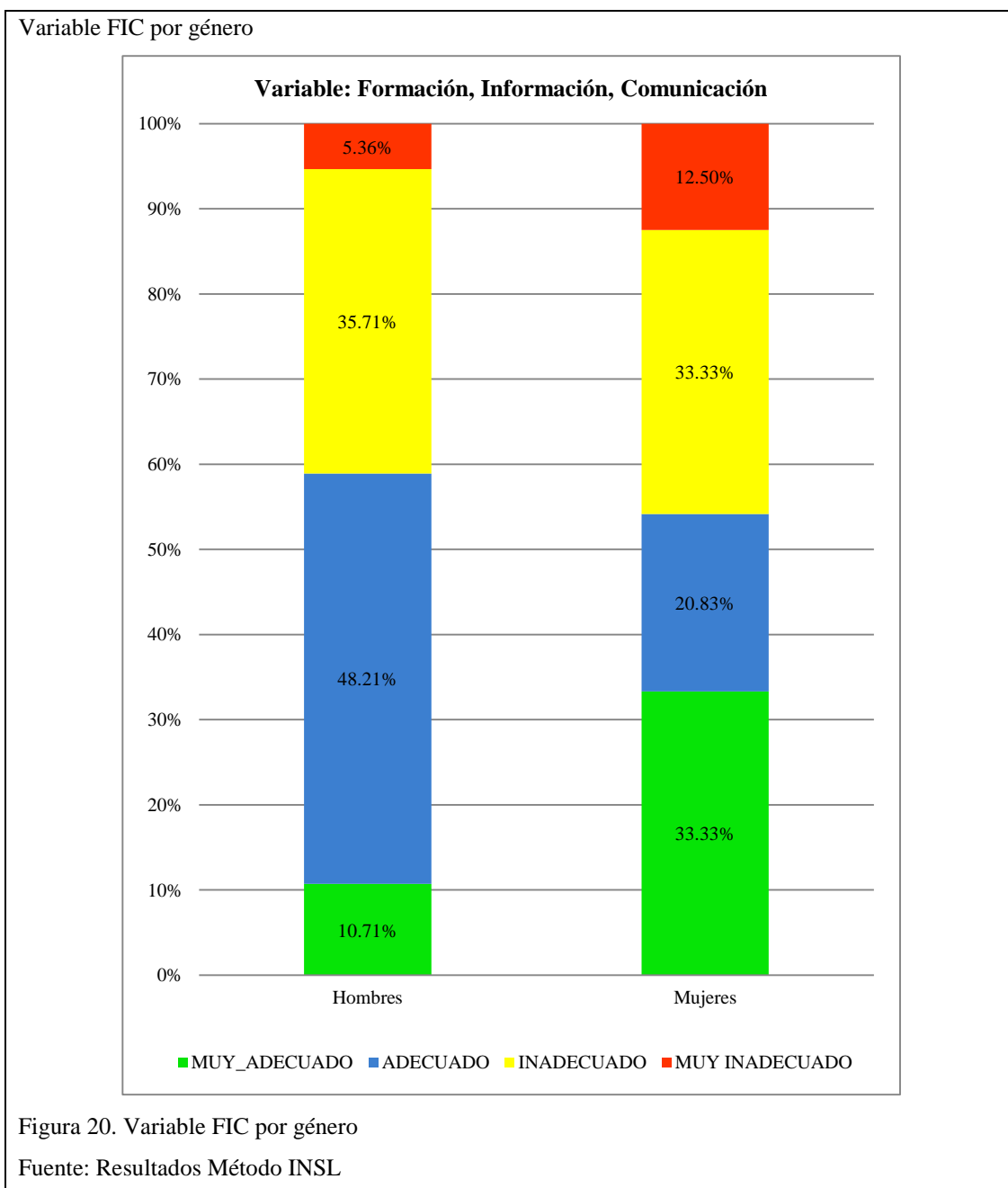


En la Figura 18, se observa la distribución porcentual del factor de riesgo conforme a la percepción del estado de salud. Fundamentalmente, tómesese en consideración que, la exposición es más nociva a medida que la percepción se “decrece”.



Mediante el análisis efectuado por centro de trabajo, se expresa que la exposición al riesgo es mayor en el centro No.1, con los siguientes valores: “inadecuado” con 38,46% y “muy inadecuado” con 10,26%; frente a los valores del centro No.2, con situación “inadecuada”, 31,71% y, “muy inadecuada”, 4,88%.

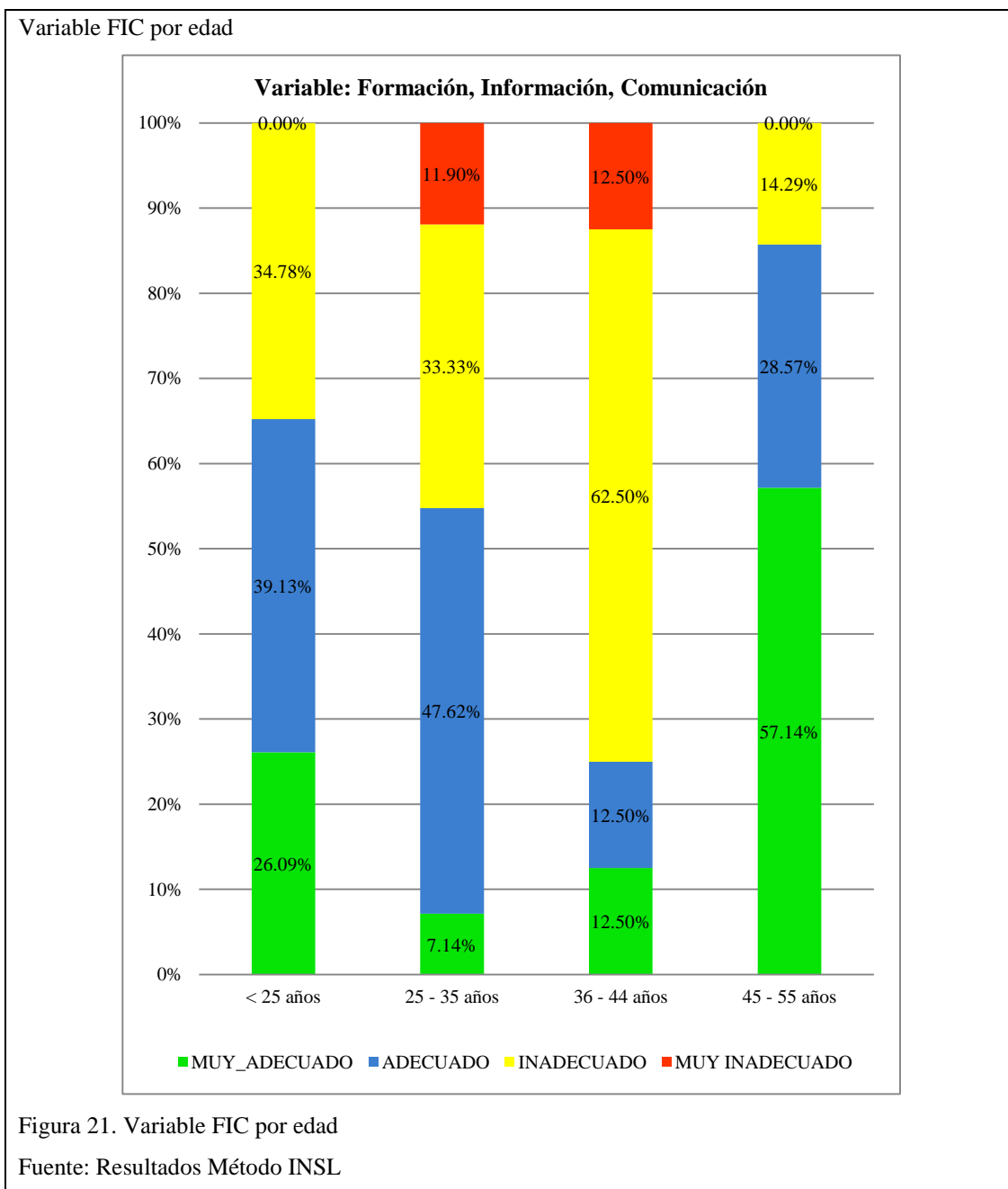
Respecto de la condición de género, un 33,33% de la población femenina, expresa una situación “muy adecuada”. Sin embargo, a nivel general, la exposición al riesgo es bastante similar si se acogen grupos de categorías conjuntas. En hombres, 41,07% en situación “inadecuada” y “muy inadecuada”, frente a un 45,83% de mujeres en igual situación.



En relación al análisis por grupos de edad, el conjunto de mayor exposición se encuentra en las edades comprendidas entre 36 y 45 años, con un 75% de la población en situación “inadecuada y muy adecuada”.

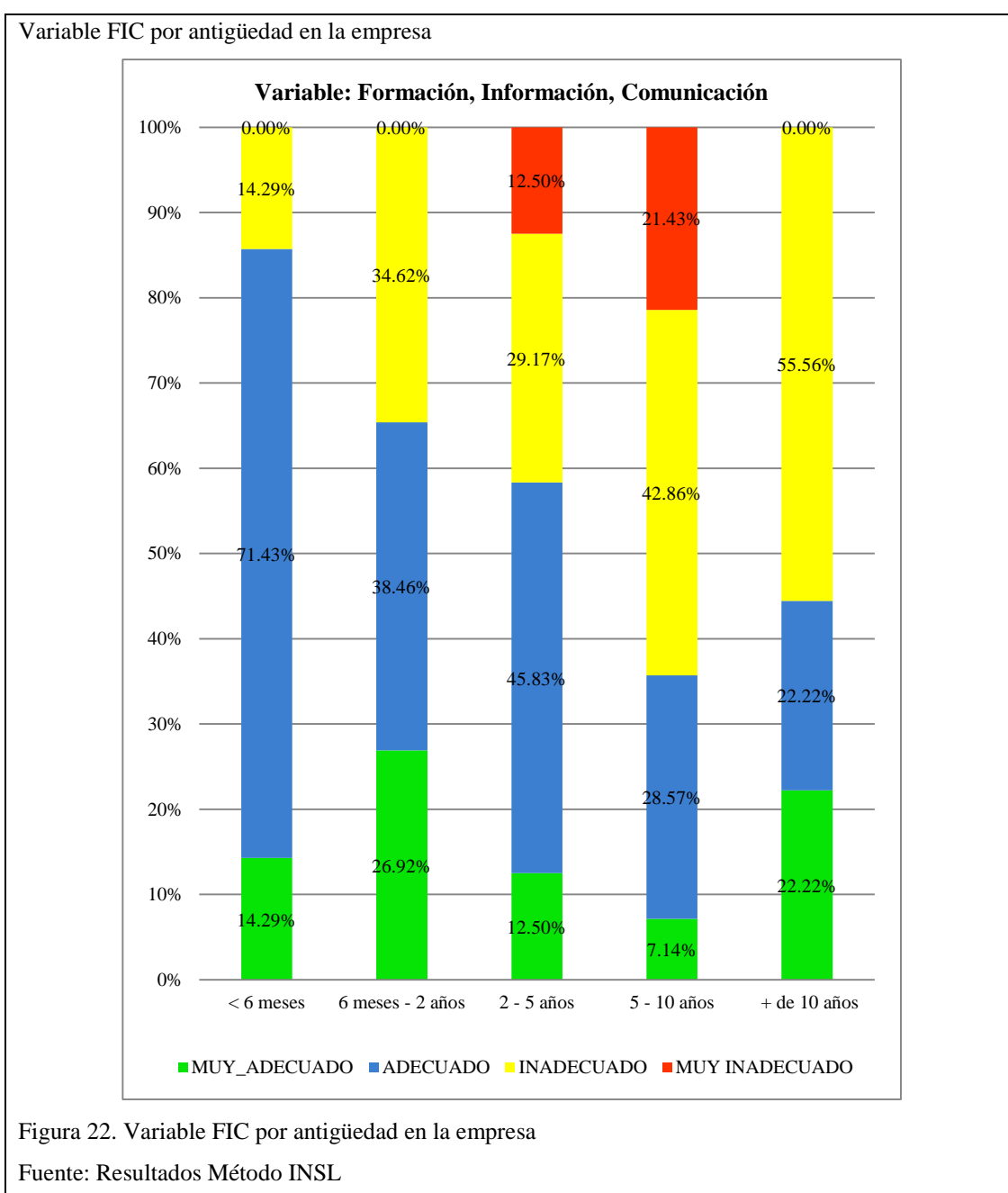
Como punto de referencia, obsérvese en la Figura 21, que el grupo de edad entre 45 y 55 años, con un 85,71% expresa una situación “adecuada” y “muy adecuada” respecto de este factor.

Esta condición altera el patrón de incremento de la exposición al riesgo conforme la edad de la población es mayor.



Respecto de la variable antigüedad en la empresa, se puede observar en la Figura 22, que a medida que las personas incrementan su tiempo de permanencia en la Empresa, la exposición del riesgo es mayor.

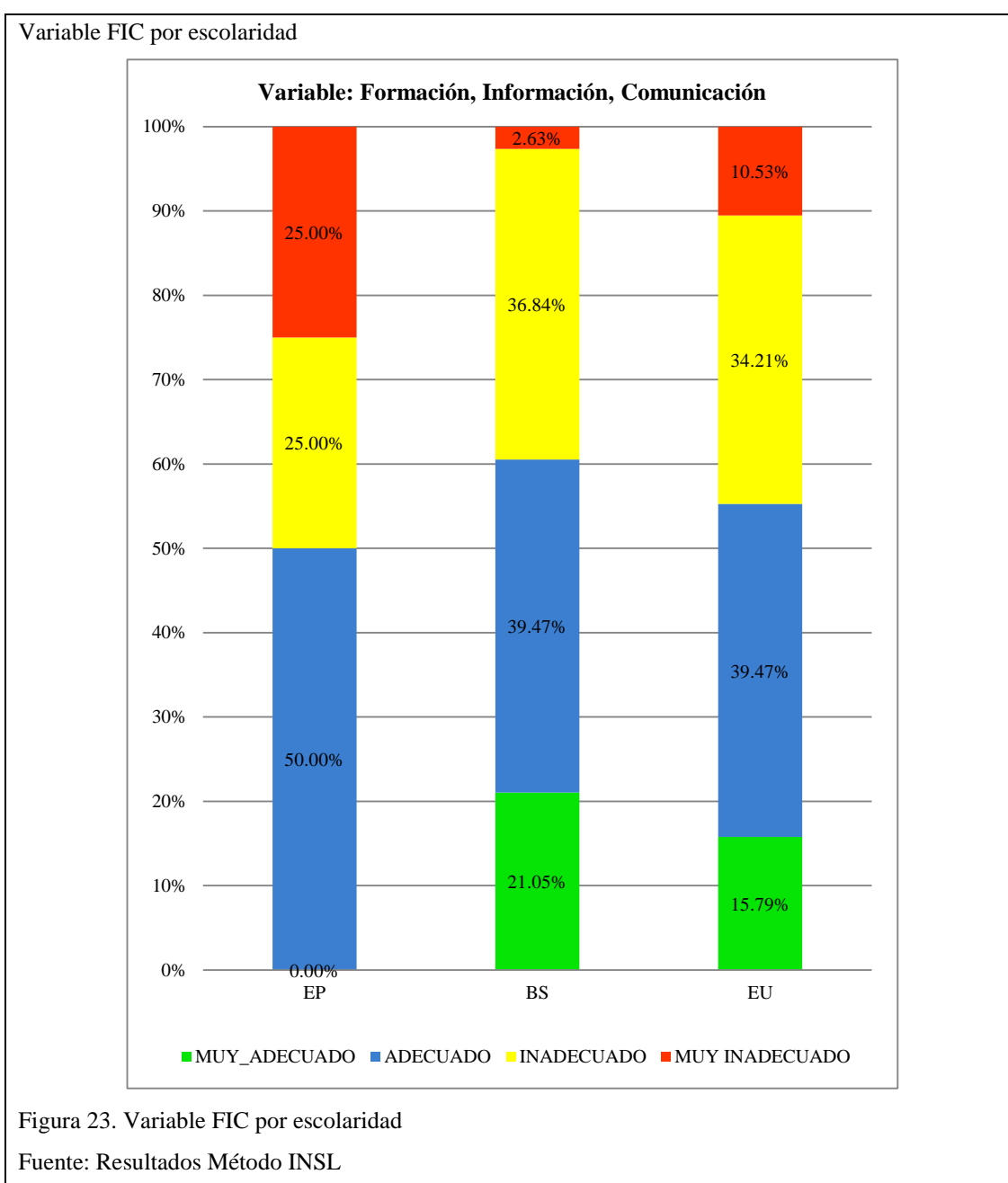
Así, en el grupo menor a seis meses de permanencia, la exposición en situación “muy inadecuada” e “inadecuada” es 14,29%, en el rango de seis meses a dos años, la exposición incrementa al 34,62%, en el siguiente, de dos a cinco años, ya es 41,67%, de cinco a diez años, 64,29%. Finalmente, en el último grupo, de más de diez años, hay un ligero decrecimiento al 55,56%.



Esta tendencia se mantiene respecto de la antigüedad en el puesto de trabajo, por lo que no resulta necesario ampliar el mayor detalle la información.

Lo relevante del análisis por nivel de escolaridad, se principaliza en el 25% de situación “muy inadecuada” en el subgrupo estudios primarios.

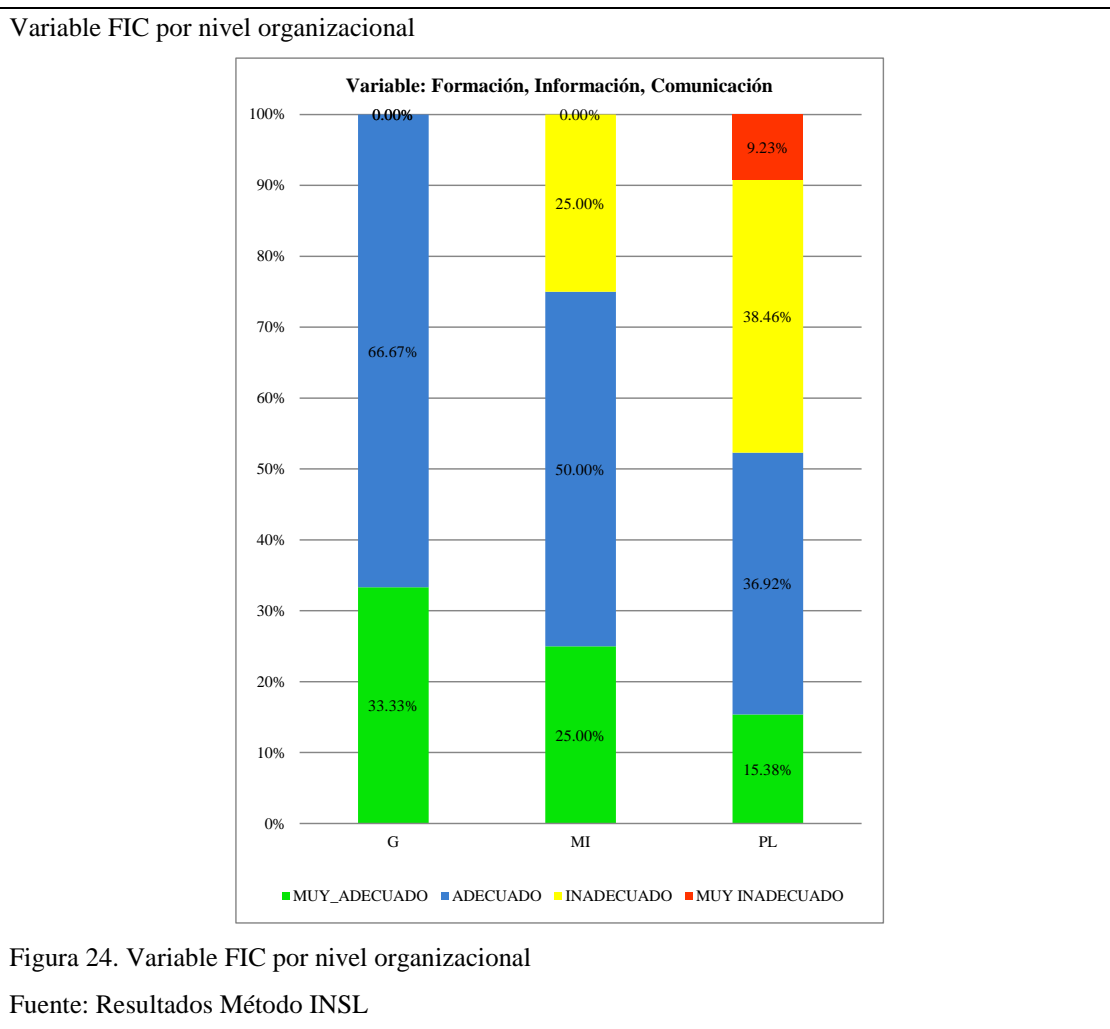
Nótese en la Figura 23, la distribución casi equivalente entre situaciones “muy inadecuada” – “inadecuada” y “adecuada” – “muy adecuada”. La diferencia se marca en la categoría estudios de bachillerato o técnico superior.



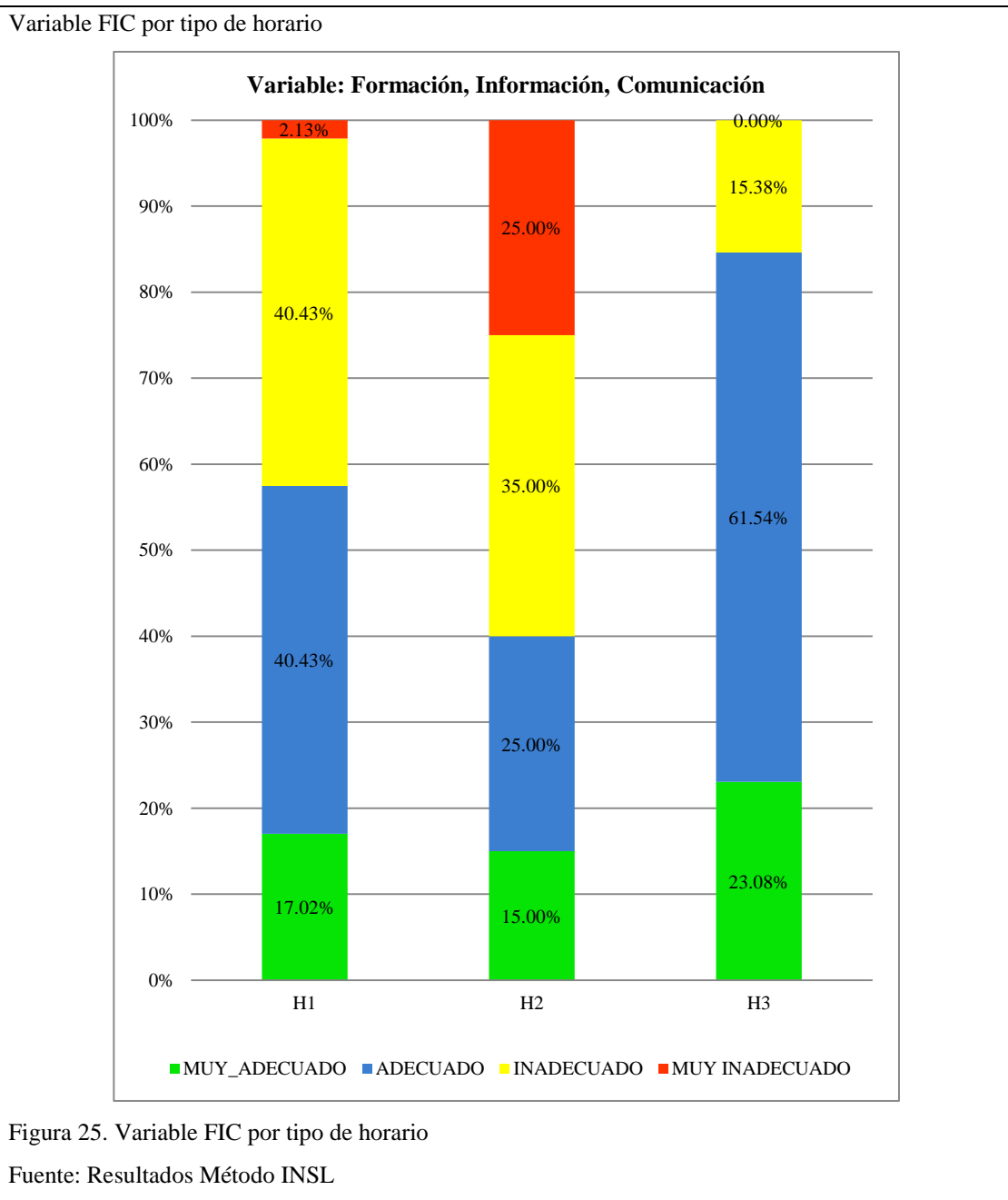
En lo concerniente a la agrupación de áreas por tipo de actividad, producción y operación mantiene una valoración bastante similar a la de gestión comercial. Sin embargo, en este último, se revela un grupo mayor de exposición a la categoría “muy inadecuado”, con un 19,05% frente a un 4,76% respecto del primer grupo.

Otro aspecto relevante, se manifiesta en las puntuaciones obtenidas en la agrupación administrativo-financiero y de soporte, donde un 58,82% expresa una situación “inadecuada”. Tómese en cuenta también, la puntuación de 33,33% de gestión comercial como “muy adecuada”.

El decrecimiento de la situación “adecuada” y “muy adecuada” se observa a medida que los niveles organizacionales descienden. Así, a nivel gerencial, no se revelan situaciones “inadecuadas” o “muy inadecuadas”. En mandos intermedios, ya se advierte una exposición del 25,0%. Finalmente, en personal de primera línea, se indica una situación “inadecuada” de 38,46%; y, “muy inadecuada” de 9,23%.



En relación al análisis realizado por la disposición de horarios del personal, se advierte, con un 84,62%, una situación “muy adecuada” y “adecuada” en la categoría H3. También es relevante, la puntuación de 25% en situación “muy inadecuada” de la jornada H2.



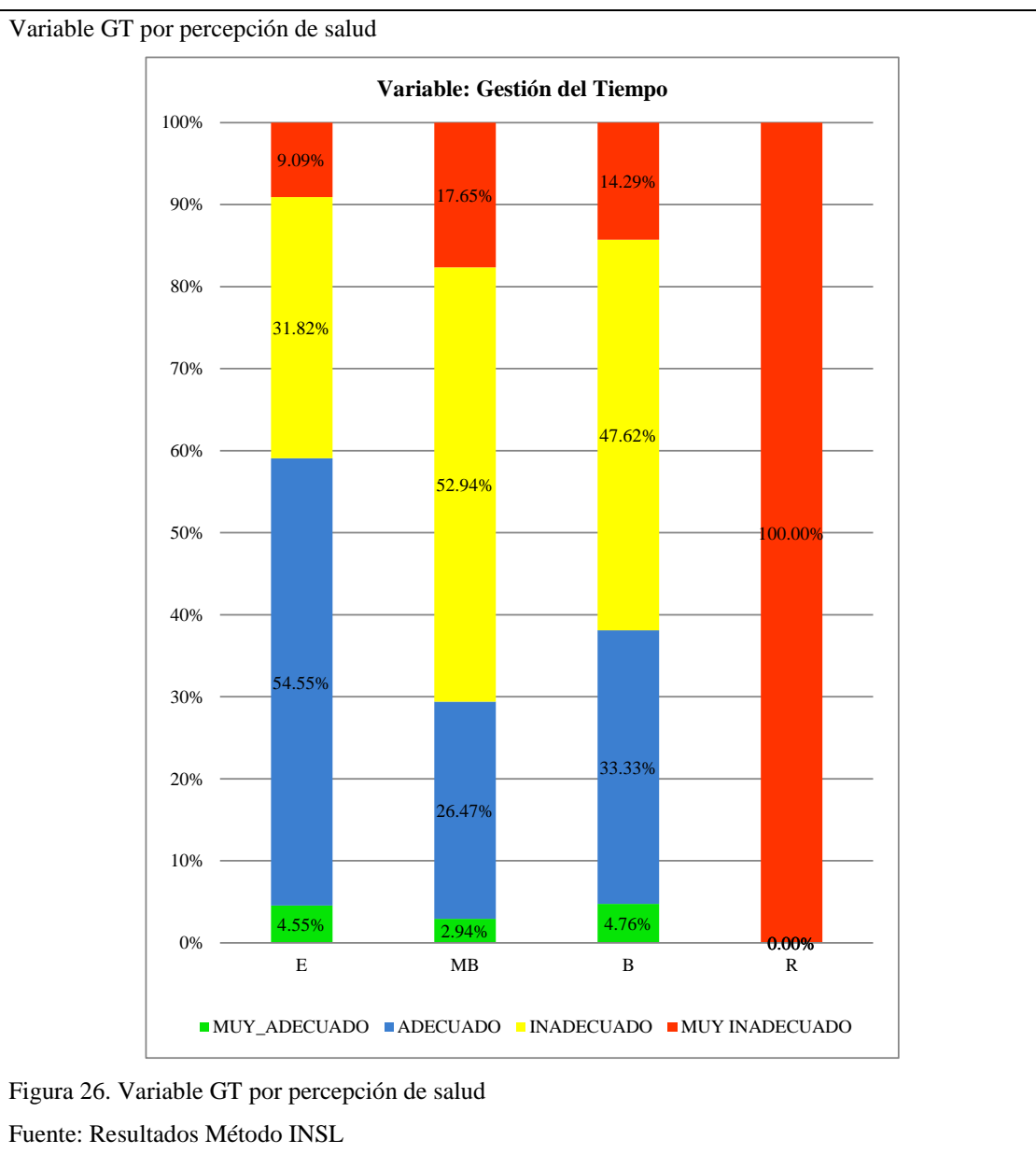
En lo concerniente al análisis por relación contractual, la situación es más favorable a trabajadores con contratación de plazo fijo, con un valor de 85,71% en categorías “muy adecuado” y “adecuado”.

En trabajadores de contratación indefinida, se evidencia una situación “inadecuada” en 36,99%; y, en “muy inadecuada”, un 8,22%.

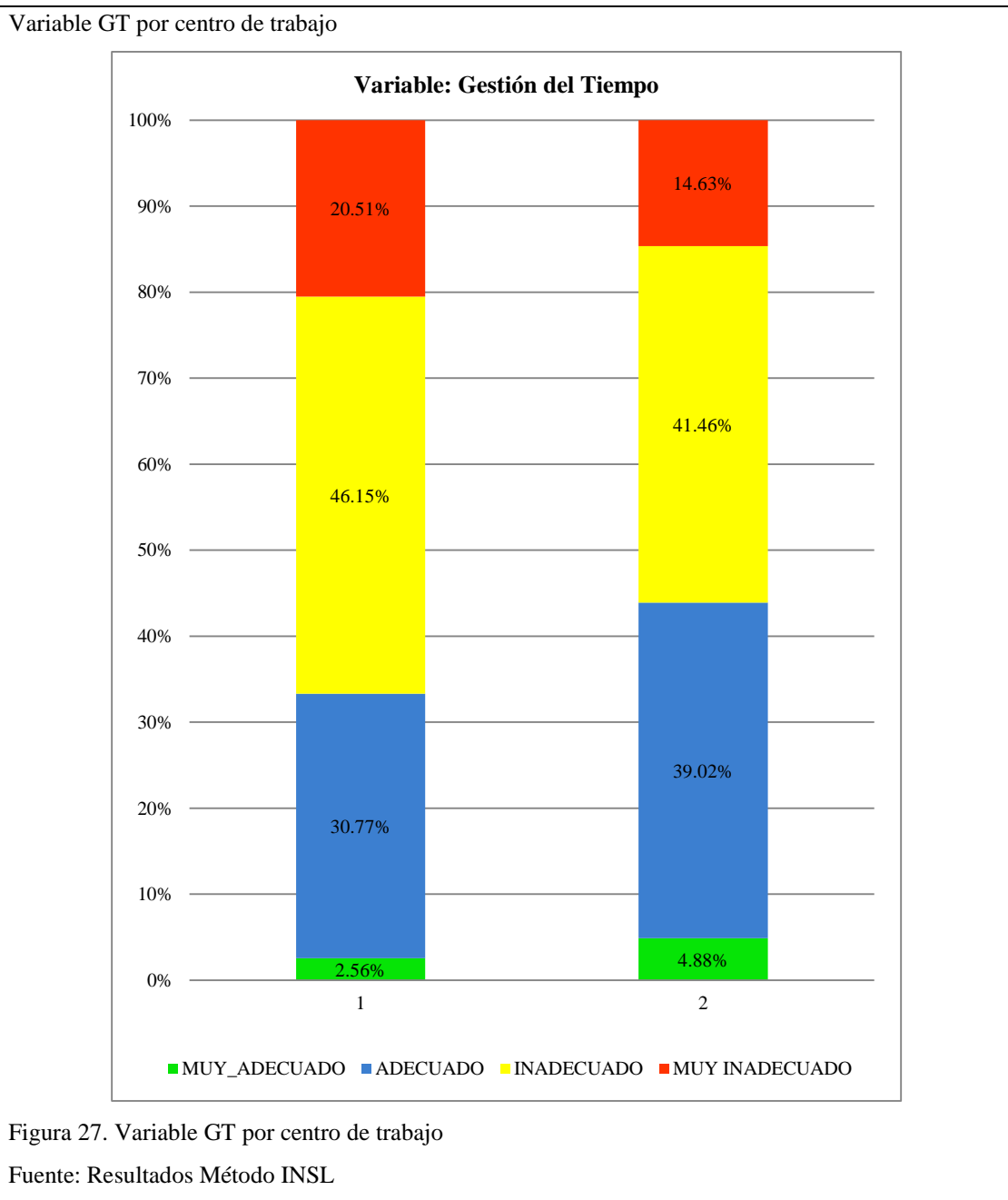
Es decir, en nivel de exposición en situación desfavorable, es de 14,29% en relación contractual fija, frente al 45,21% de trabajadores con contrato indefinido.

3.4.2.3 Variable Gestión del Tiempo (GT)

El resultado obtenido con el promedio general de las puntuaciones es $\bar{x} = 13,28$, situación inadecuada. A continuación se presentan valores desagregados por ciertas características para focalizar la exposición al riesgo.

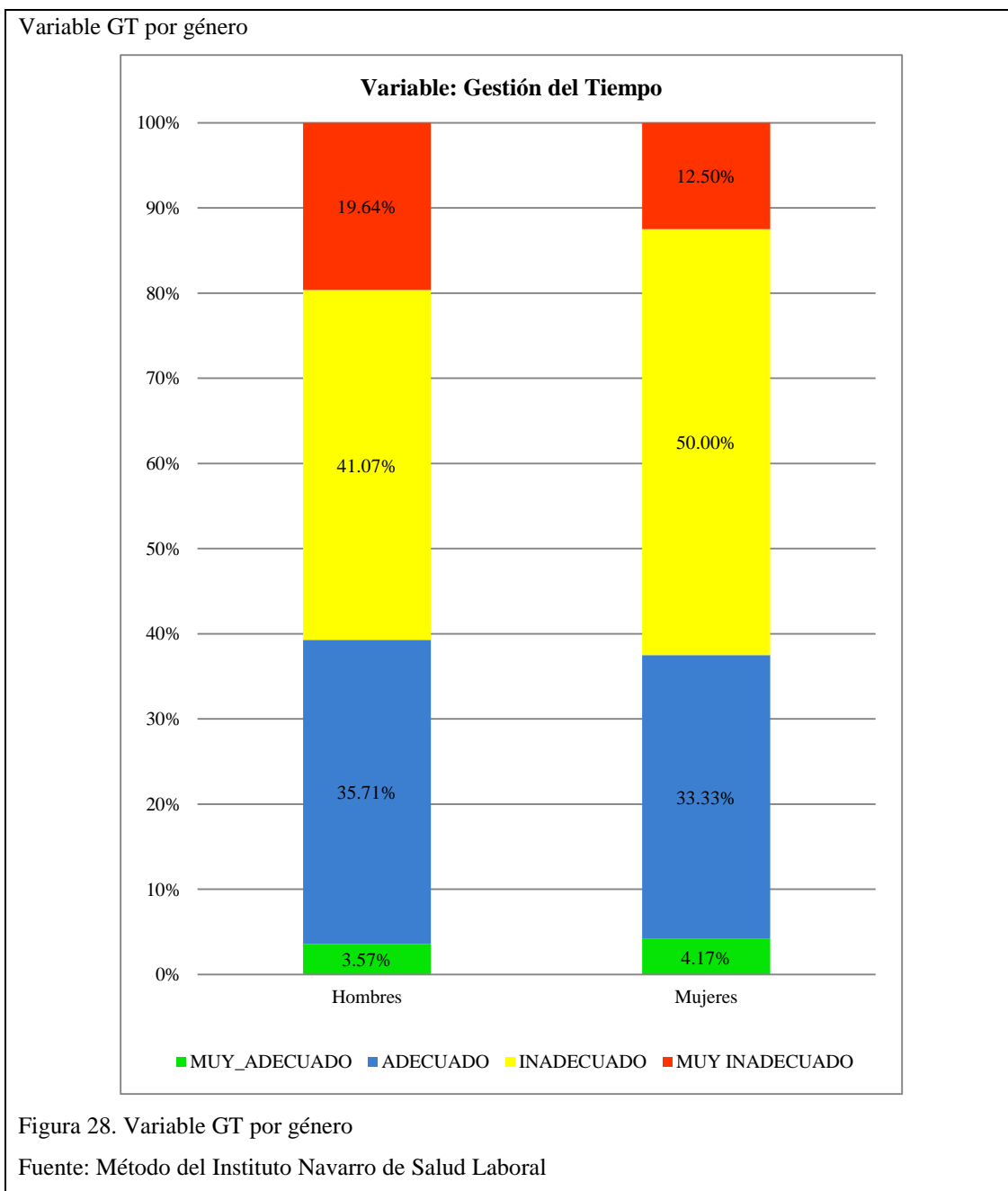


La exposición al riesgo es menor en personas con auto-percepción de salud positiva. En cambio, a medida que la percepción va en detrimento, la exposición es relativamente mayor. Nótese principalmente que, en la categoría regular, el nivel “muy inadecuado” alcanza el 100,00%.



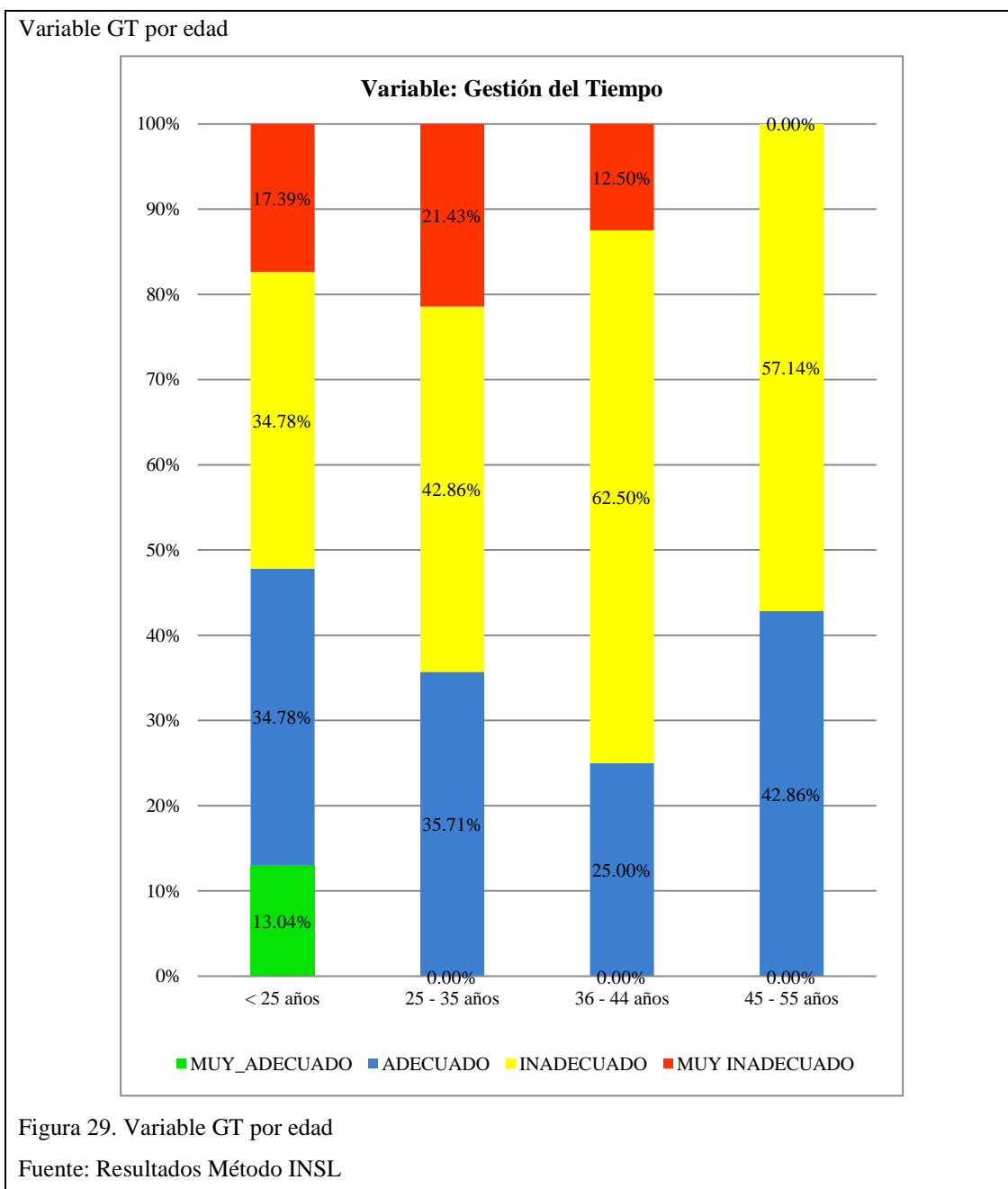
Efectuando la comparación del nivel de exposición por centro de trabajo, se observa una proporción ligeramente equivalente. En el centro No.1, en situación “inadecuada” 46,15% frente a 41,46% en el centro No.2; así mismo, 20,51% en situación “muy inadecuada” contra 14,63%, respectivamente.

En relación a la condición de género, nótese que tampoco existe una diferenciación significativa. En hombres, en situación “inadecuada” la exposición es 41,07% y, situación “muy inadecuada” es 19,64%. En mujeres, la situación “inadecuada” se manifiesta en 50,0% y, “muy inadecuada” en 12,50%.



Respecto de los grupos de edad, la situación se percibe como “muy adecuada” solamente en un pequeño segmento de la población menor a 25 años, en un 13,04%.

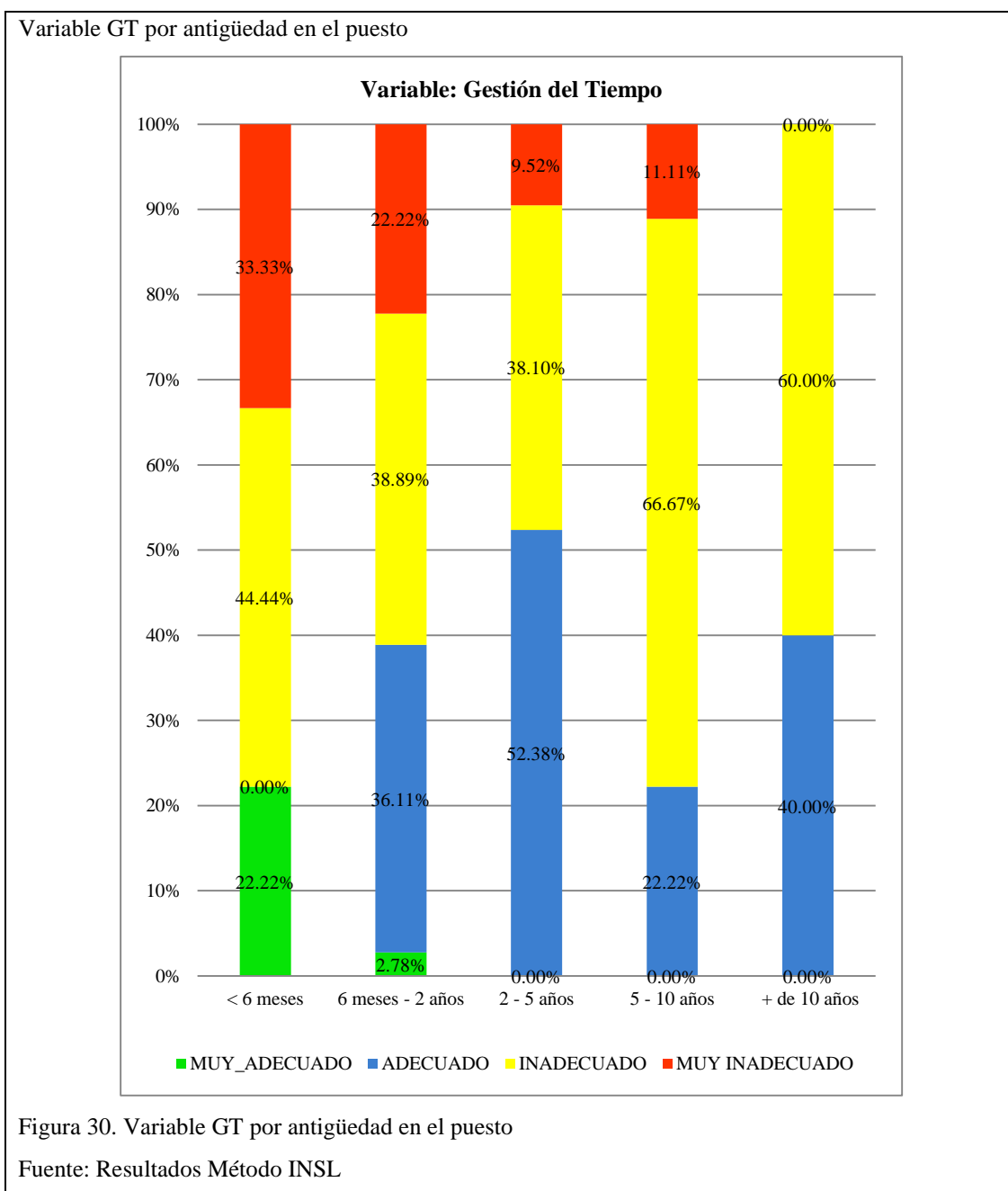
Adicionalmente, la tendencia que se observa es que, a medida que las categorías de edad incrementan, la exposición al riesgo también. Así, en el primer grupo, la exposición en situaciones “muy inadecuada” e “inadecuada” es 52,17%, en el segundo rango de edad, se incrementa al 64,29%, en el tercero, la exposición es ya del 75%. Finalmente, en el último rango, decrece levemente a un 57,14%.



La disposición del riesgo en relación al tiempo de antigüedad en la empresa, mantiene cierta uniformidad. En situaciones “muy inadecuada” e “inadecuada”, en trabajadores cuya antigüedad es menor a seis meses, la puntuación es 71,43%; de seis

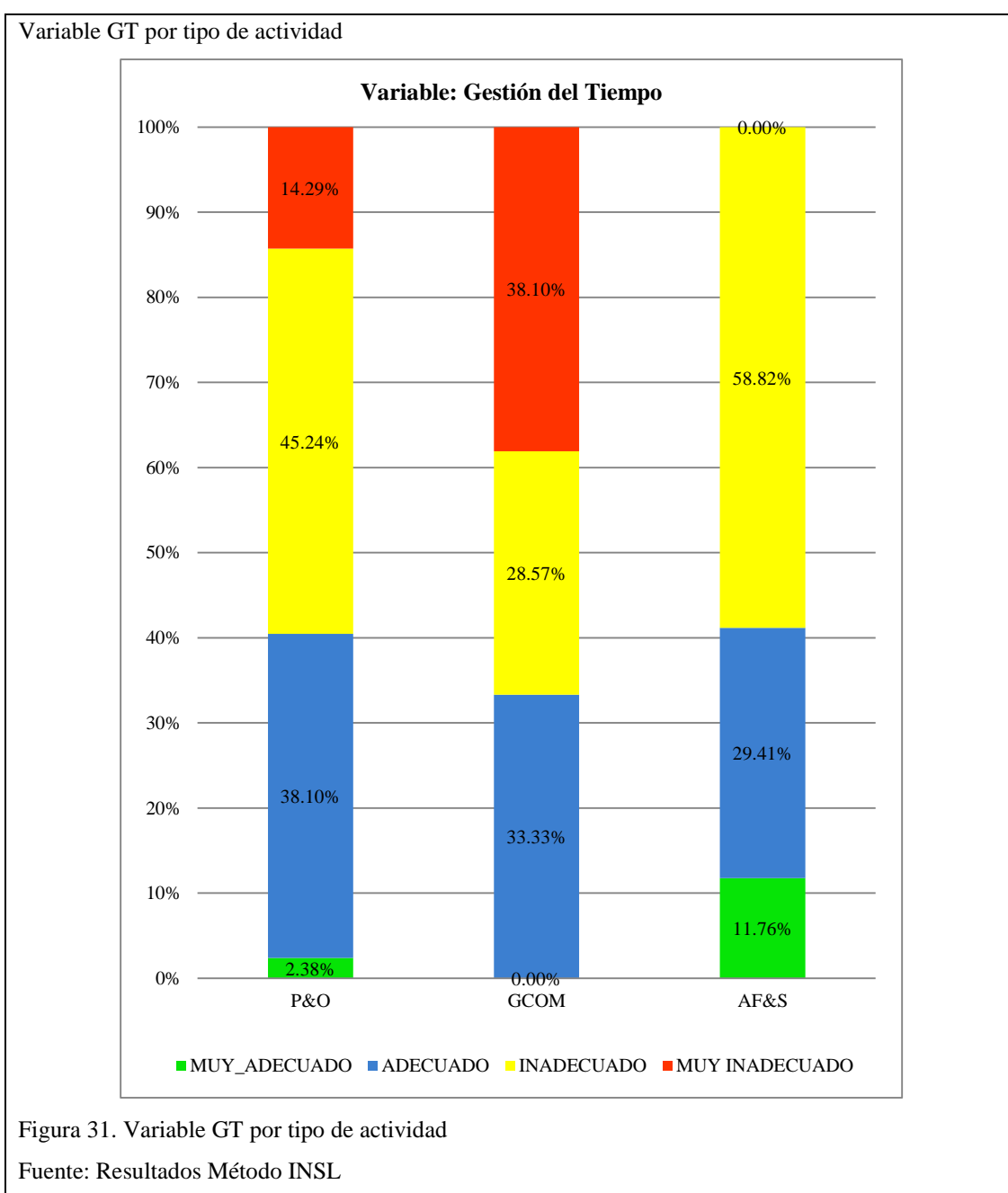
meses a dos años, 65,38%; de dos a cinco años, 54,17%; de cinco a diez años, 64,29%; y, en más de diez años, 55,56%.

En el análisis de antigüedad en el puesto de trabajo, la situación es equivalente a la anterior. En lo principal, tómesese en consideración que los grupos de mayor y menor exposición se encuentran en el rango menor a seis meses, con situación “muy adecuada” en 22,22% y “muy inadecuada” con 33,33%.



Respecto del nivel de escolaridad de la población, se obtiene que la exposición es mayor en la categoría estudios primarios, con situación “muy inadecuada” e “inadecuada” del 75,0%; en estudios de bachillerato o técnico superior, el valor es 65,79%; y, finalmente en educación universitaria, 55,26%. La exposición decrece a medida que la escolaridad aumenta.

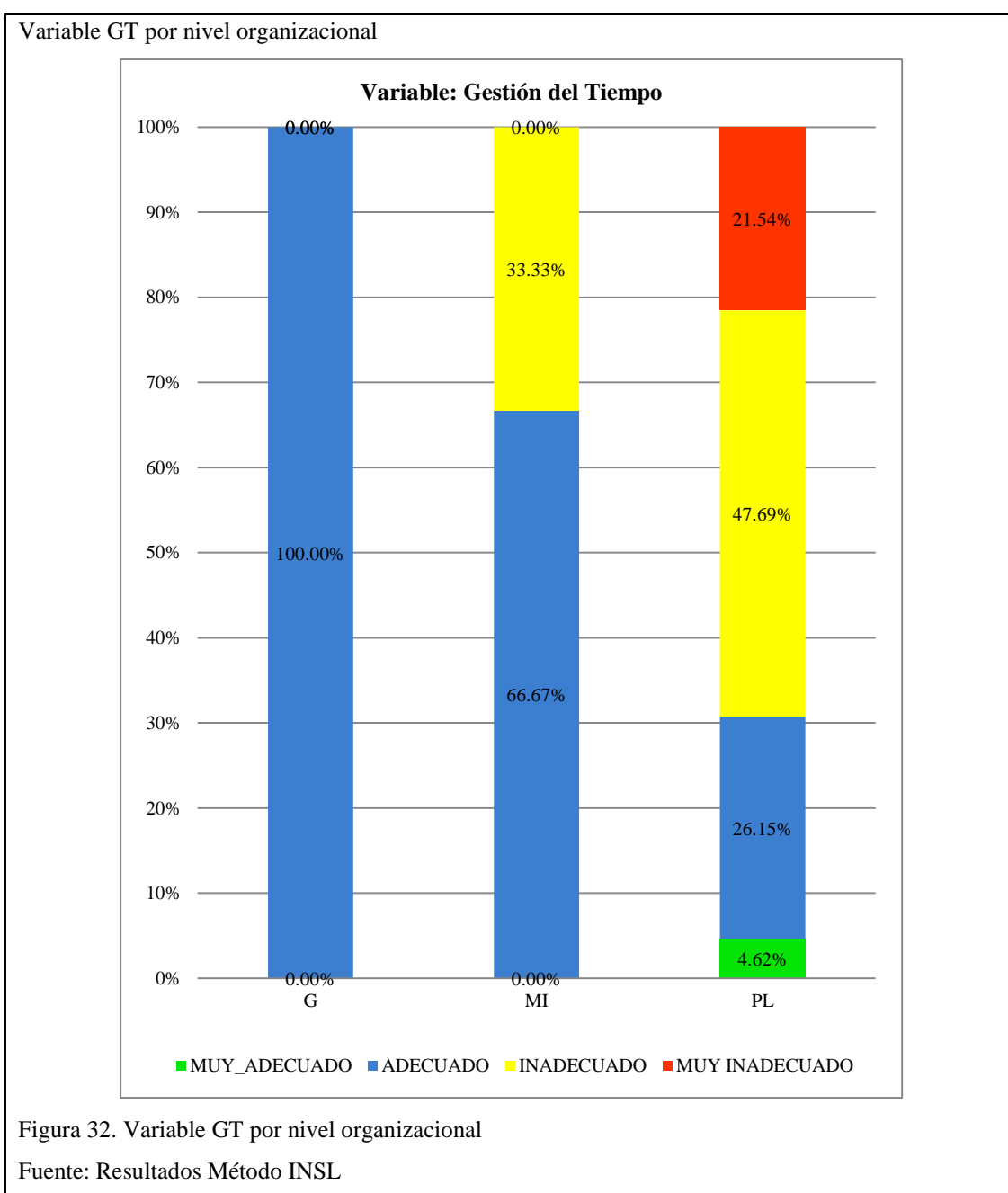
Nótese en la Figura 31, con relación al tipo de actividad, que la disposición del riesgo en situaciones “muy inadecuada” e “inadecuada” es relativamente equivalente. No obstante, la categoría más nociva se encuentra en gestión comercial, con 38,10%.



Con relación a la percepción del riesgo por niveles organizacionales, se aprecia con claridad en la Figura 32, como a medida que se escala la pirámide organizativa, la exposición al riesgo decrece.

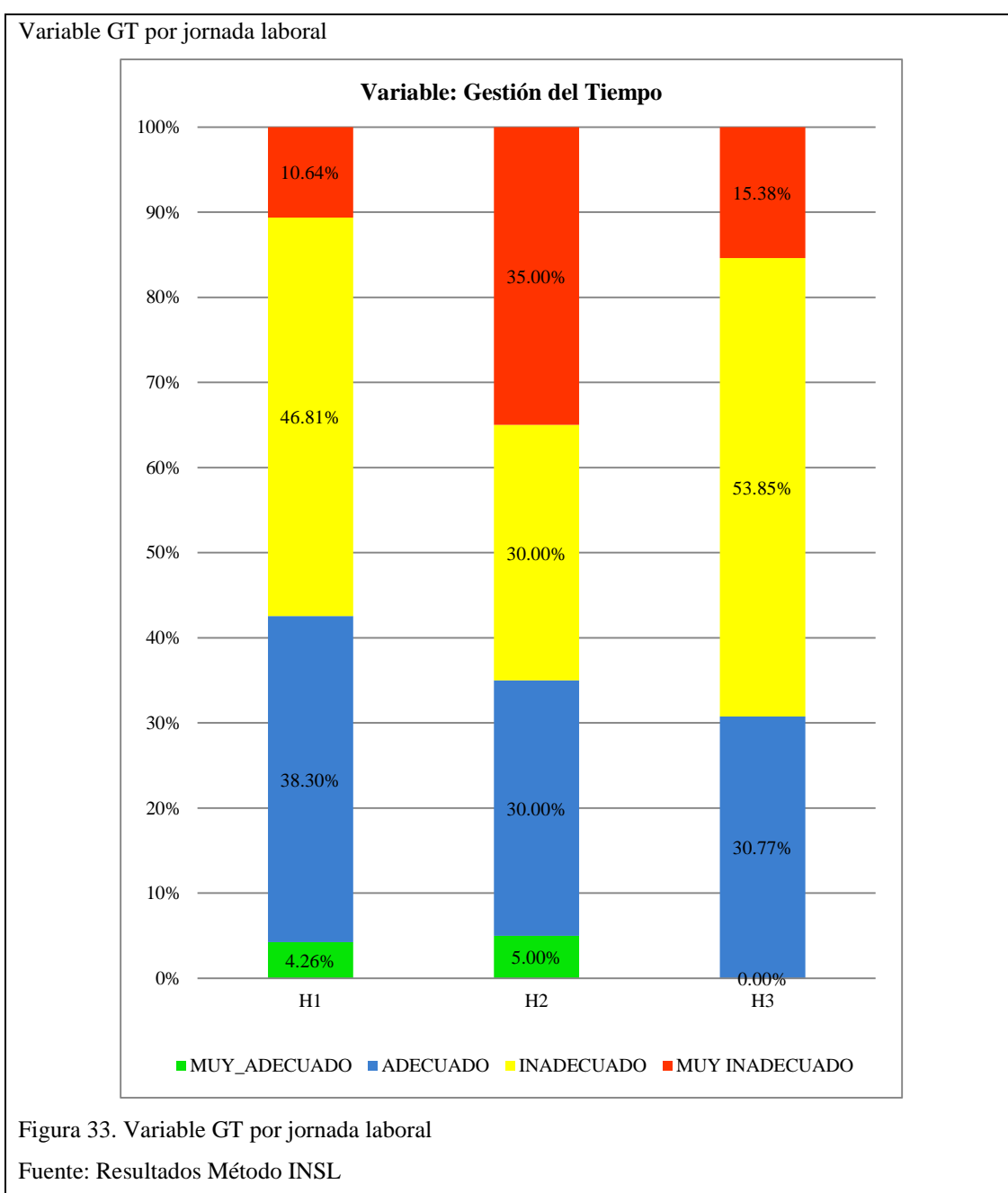
De esta forma, en el nivel gerencial, la situación es 100% “adecuada”; en mandos intermedios, se observa 66,67% en “adecuada” y 33,33% en situación “inadecuada”.

En personal de primera línea, ya se denota exposición de riesgo en categoría “muy inadecuada”, en 21,54%, e “inadecuada” en 47,69%.



Respecto de la distribución de personal por jornadas de trabajo, nótese en la Figura 33, que a medida que los trabajadores destinan más tiempo a la actividad laboral, la exposición al riesgo se manifiesta en grado mayor.

De esta manera, en H1 que la jornada comprende de lunes a viernes, la exposición en situación “muy inadecuada” e “inadecuada” es 57,45%; en H2, que la jornada se realiza de lunes a sábado hasta las 13:00, la exposición en estas categorías alcanza el 65,0%; y, en H3, en que se trabaja todos los días con rotación de turnos incluso en horario nocturno, la exposición es 69,23%.

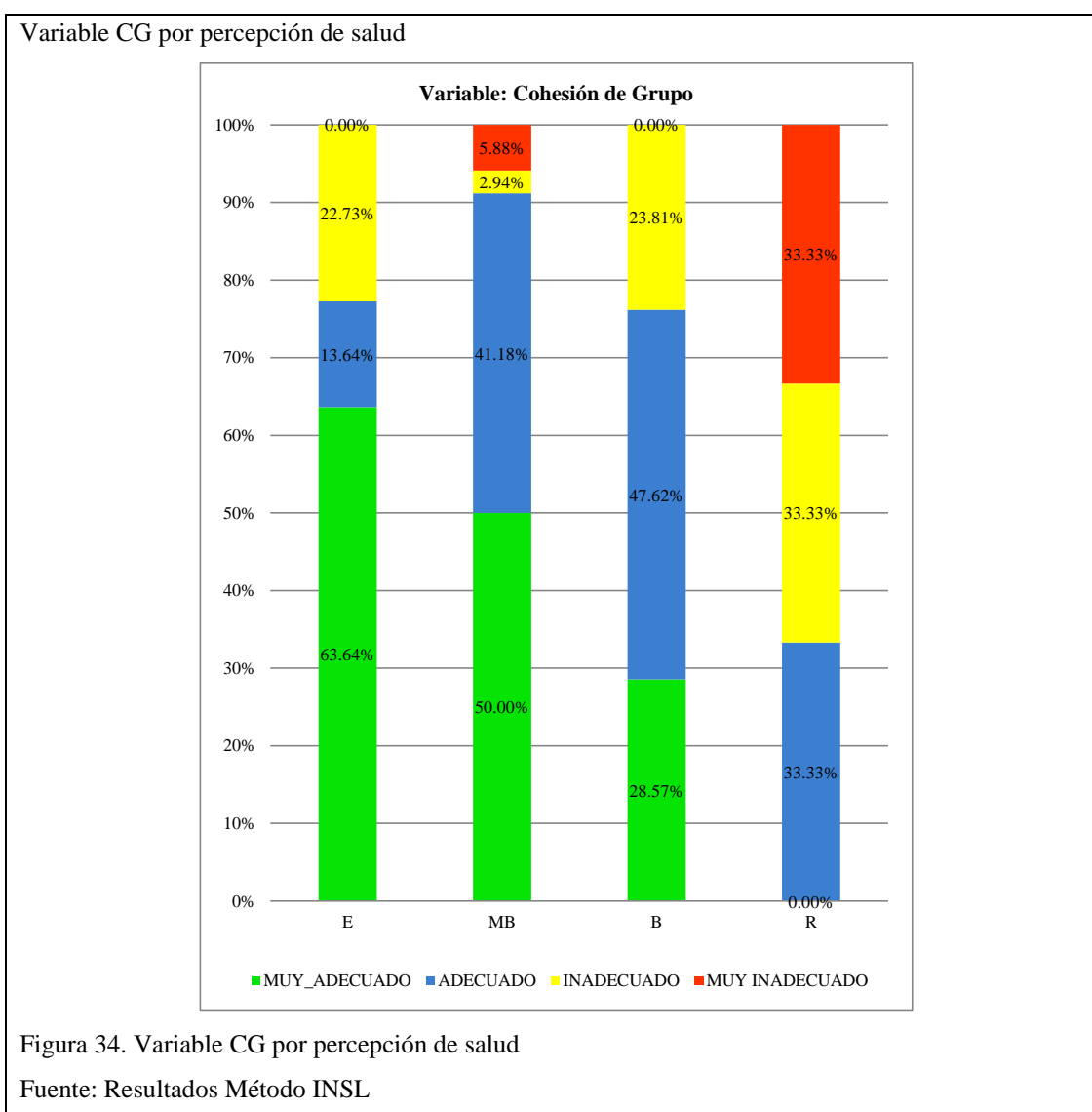


Mediante el análisis de la relación laboral, por contratación indefinida y de plazo fijo, se obtiene una exposición mayor en situación “muy inadecuada” e “inadecuada” en este último, con 71,43% frente a 60,27% del primero.

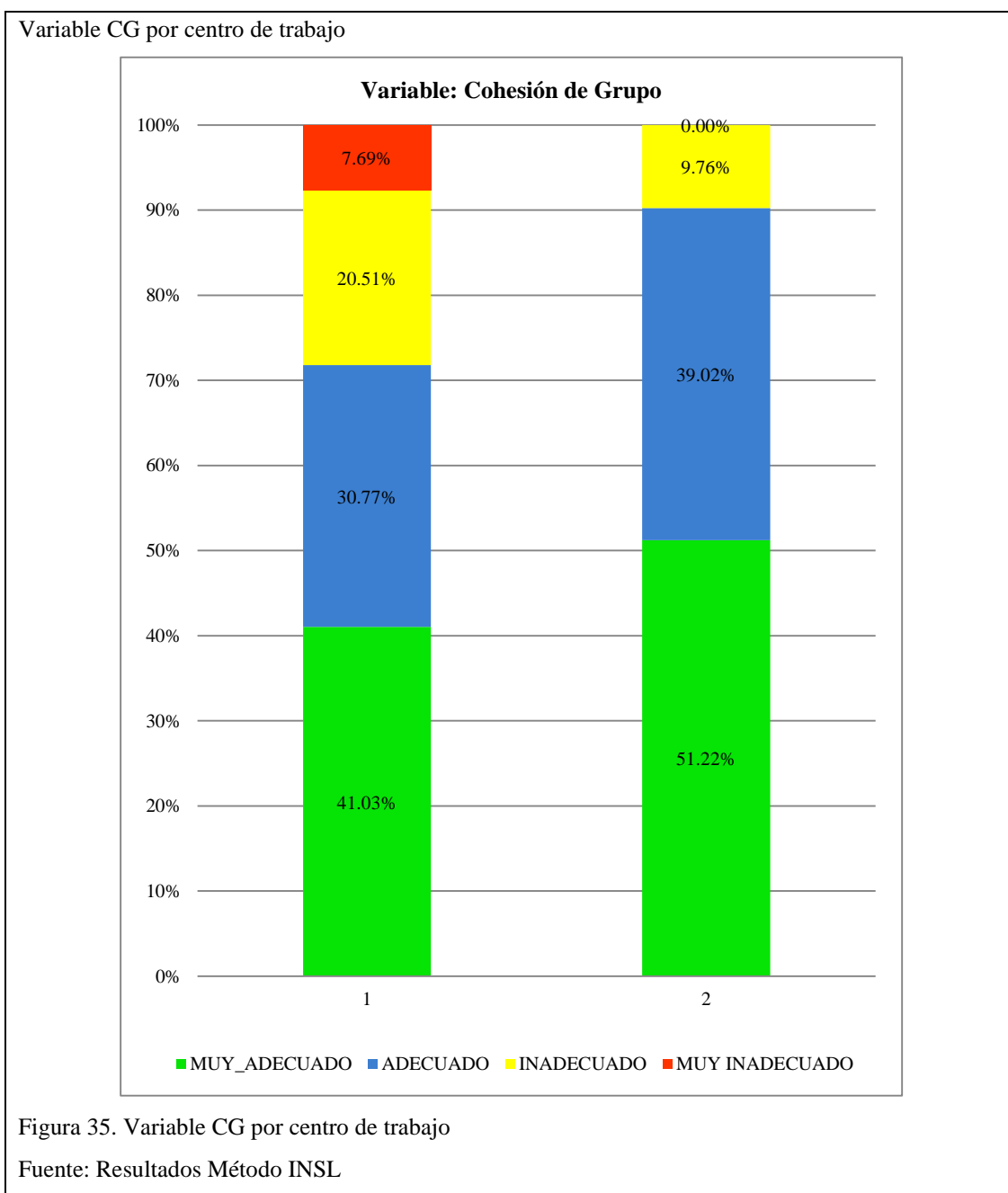
Otra condición relevante es que en personal de contratación a plazo fijo, el 28,57% expone una situación “muy adecuada”.

3.4.2.4 Variable Cohesión de Grupo (CG)

El resultado obtenido con el promedio general de las puntuaciones es $\bar{x} = 7,14$, situación adecuada. A continuación se presentan valores desagregados por ciertas características para focalizar la exposición al riesgo.



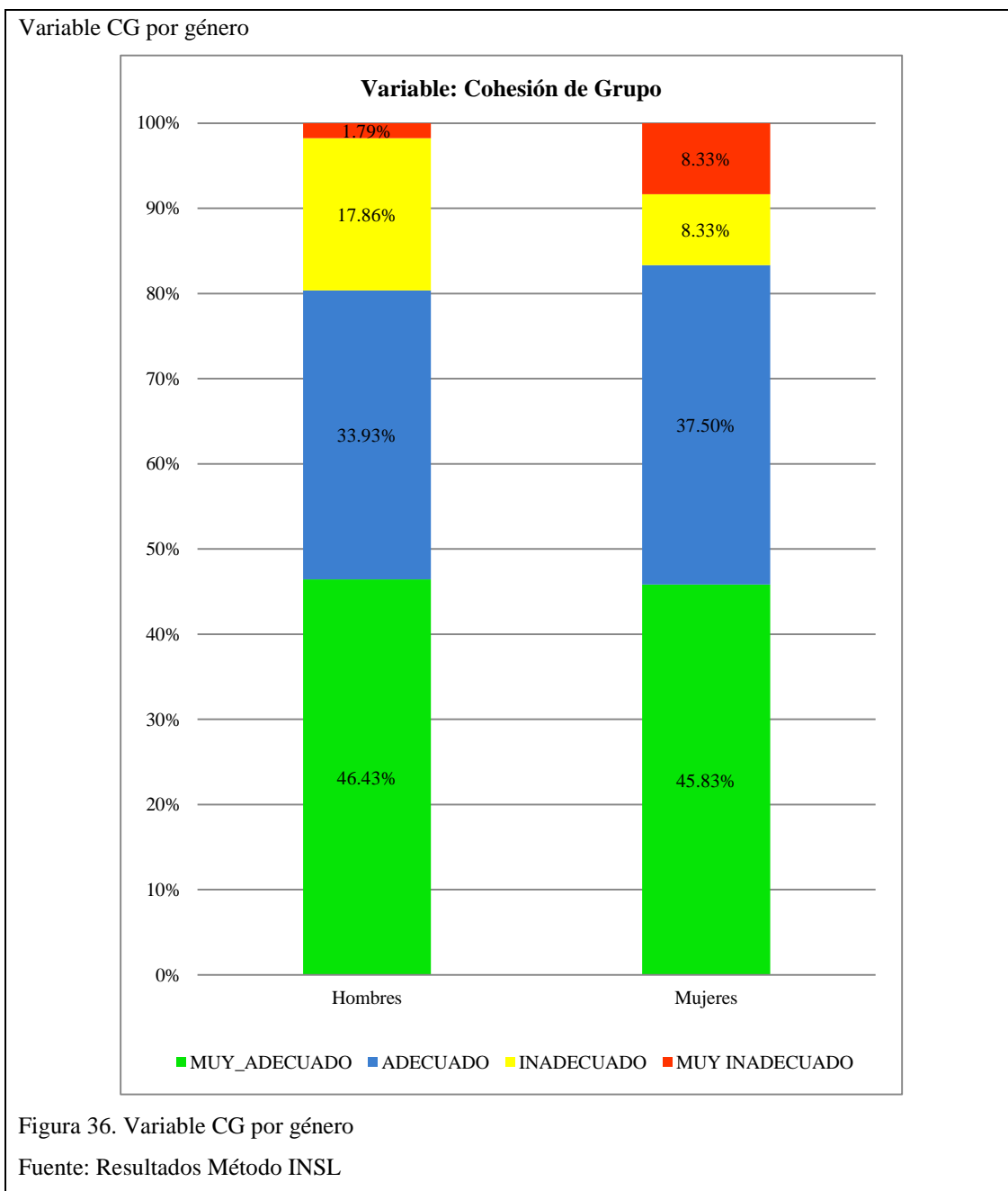
Principalmente, tómesese en cuenta en la categoría “Regular”, los niveles de exposición “muy inadecuado” e “inadecuado” con iguales porcentajes, 33,33%.



Obsérvese en la Figura 35, que los puntajes obtenidos por centro de trabajo, revelan que la situación es más “adecuada” en el No.2; respecto del centro No.1, considérese el 7,69% de situación “muy inadecuada”.

Respecto del análisis por condición de género, se observan equivalencias en situaciones “adecuada” y “muy adecuada”, con puntuaciones de 80,36% en hombres y 83,33% en mujeres.

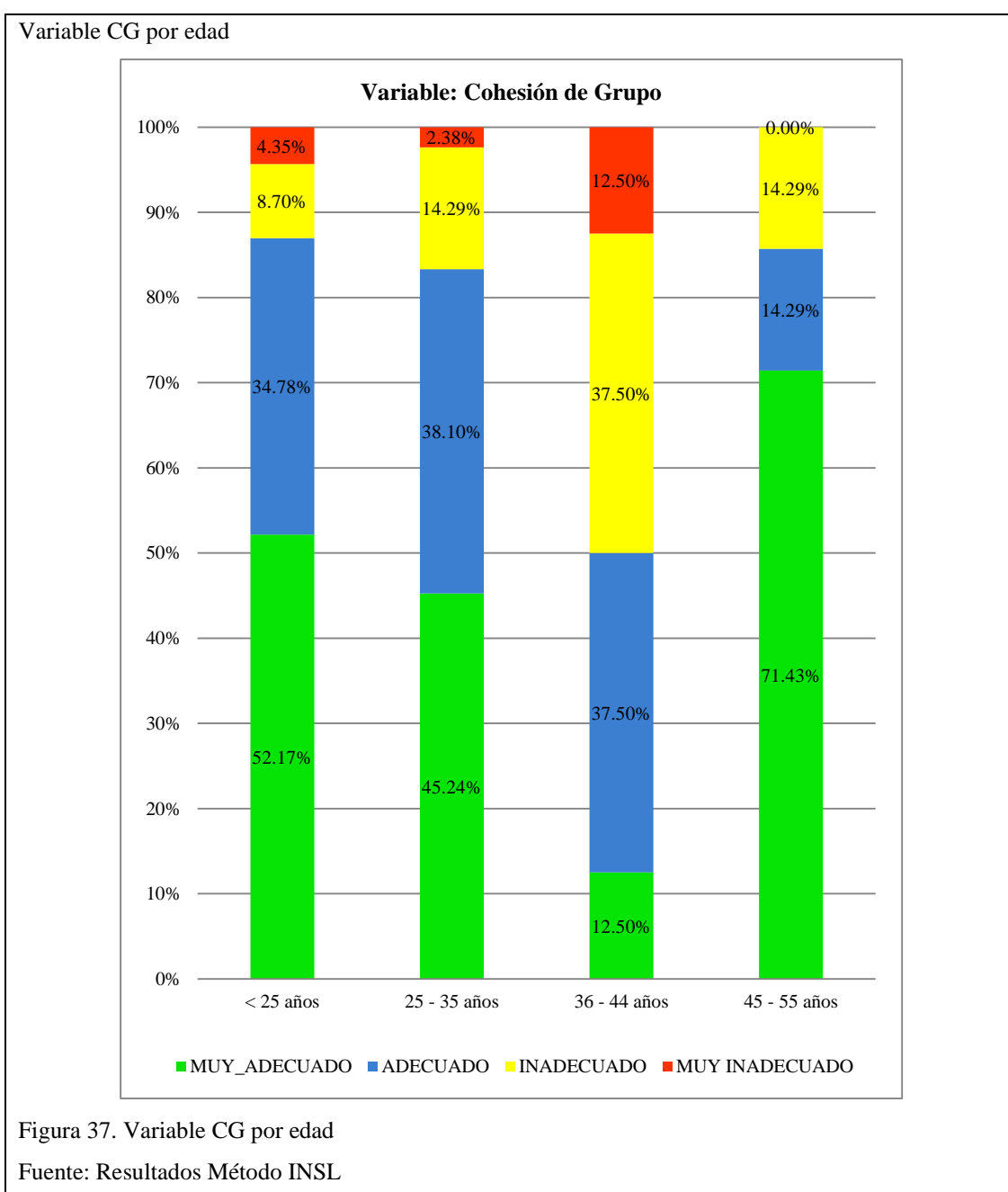
En esta última sección, existe una mayor exposición en situación “muy inadecuada” con un 8,33%.



En relación a la exposición por grupos de edad, se denota que existe una mayor situación “muy inadecuada” e “inadecuada” en el rango 36-44 años, con 12,50% y 37,50%, respectivamente.

Los puntajes obtenidos en situación “muy adecuada” y “adecuada” son semejantes en los otros tres grupos poblacionales, alcanzándose una puntuación de estas categorías de esta manera: <25 años, 86,96%, 25-35 años, 83,33%; y, 45-55 años, 85,71%.

Nótese que el grupo de 45-55 años es el que presenta situación “mas adecuada”.



Respecto de la variable antigüedad en la empresa, no se observan diferenciales claros de puntuaciones, lo que quiere decir, que la tendencia general de resultados se mantiene. Principalmente, se toma en cuenta que el grupo de mayor exposición a situación “muy inadecuada” está en el rango 2-años, con una puntuación del 8,33%.

En lo concerniente a la variable antigüedad en el puesto de trabajo, se observa que la situación “muy adecuada” en todo el grupo poblacional es la más representativa en el rango +10 años. Otro dato importante, es que este rango se complementa con 20,0% en situación “adecuada”.



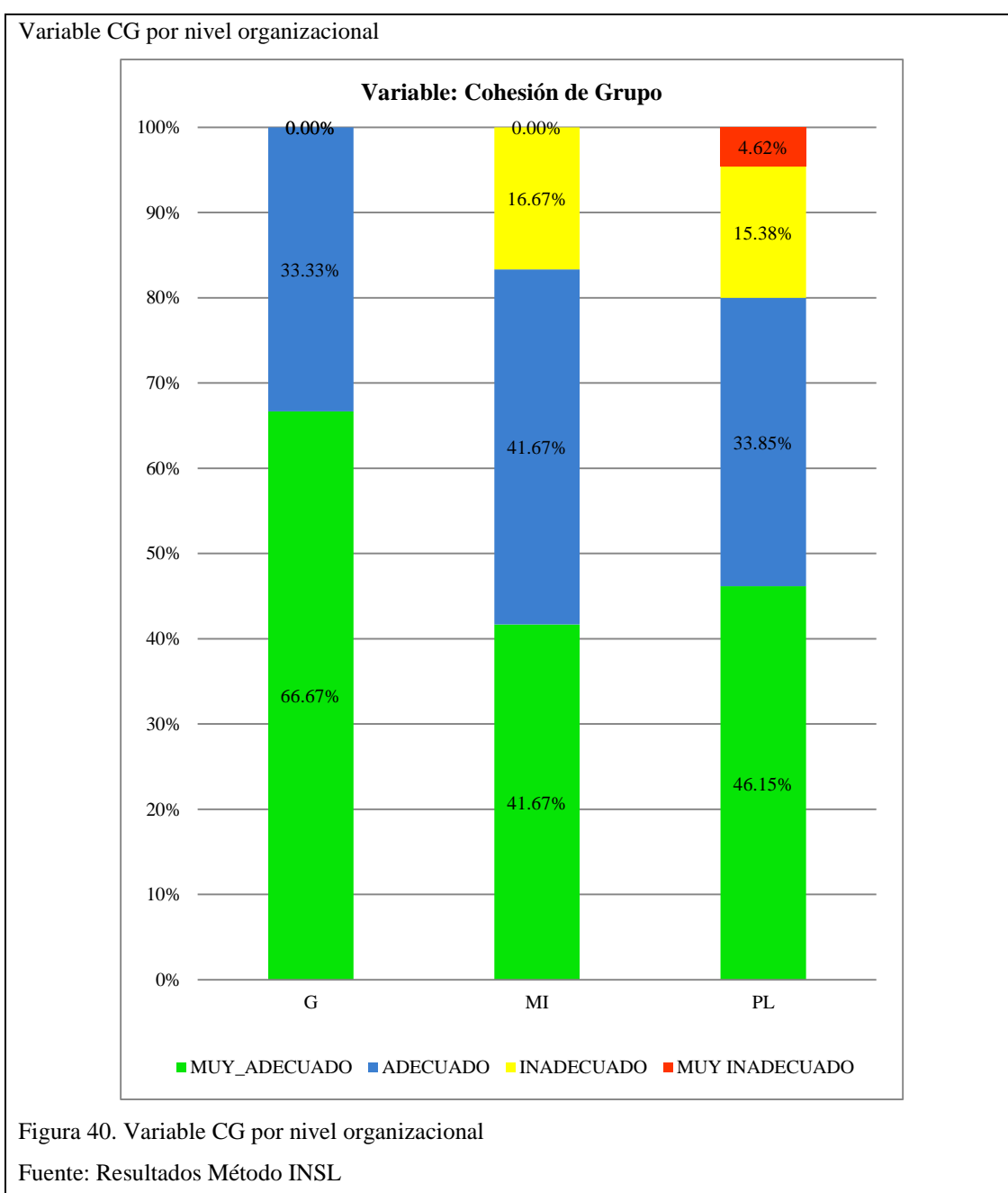
Lo más relevante del análisis efectuado por nivel de escolaridad, muestra que el grupo de estudios primarios presenta mayor exposición, con 50,0% en situación “inadecuada”.

En lo referente a la disposición de áreas por tipo de actividad, se observa que la situación “más adecuada” y “adecuada” está en el grupo de operación y producción, con un total de 88,10%; seguido del grupo gestión comercial, con 76,19%; y finalmente, el grupo administrativo-financiero y de soporte, con 70,59%. Nótese que se evidencia una situación “muy inadecuada”, 14,29%, en gestión comercial.



Las categorías de riesgo según la percepción por nivel organizativo, se expresan de la siguiente manera: nivel gerencial, 66,67% en situación “muy adecuada” y 33,33% en “adecuada”. A nivel de mandos intermedios, 41,67% en situación “muy adecuada”, 41,67% en “adecuada”; y, 16,67% en “inadecuada”. A nivel de personal operacional o de primera línea, 46,15% en situación “muy adecuada”, 33,85% en “adecuada”; 15,38% en “inadecuada”; y, 4,62% en situación “muy inadecuada”.

Como en variables anteriores, a medida que el nivel organizativo desciende, la exposición al riesgo también lo hace.



El análisis efectuado por tipos de jornada, revela la tendencia general de resultados en la variable. No obstante, si es pertinente considerar que se revela un 10,0% en situación “muy inadecuada” en la jornada de lunes a sábado (H2).

En lo referente a relación contractual, la situación “más adecuada” se consigue en la condición contrato indefinido, con 82,19%. En trabajadores de contrato a plazo fijo, se evidencia un 28,57% en situación inadecuada.

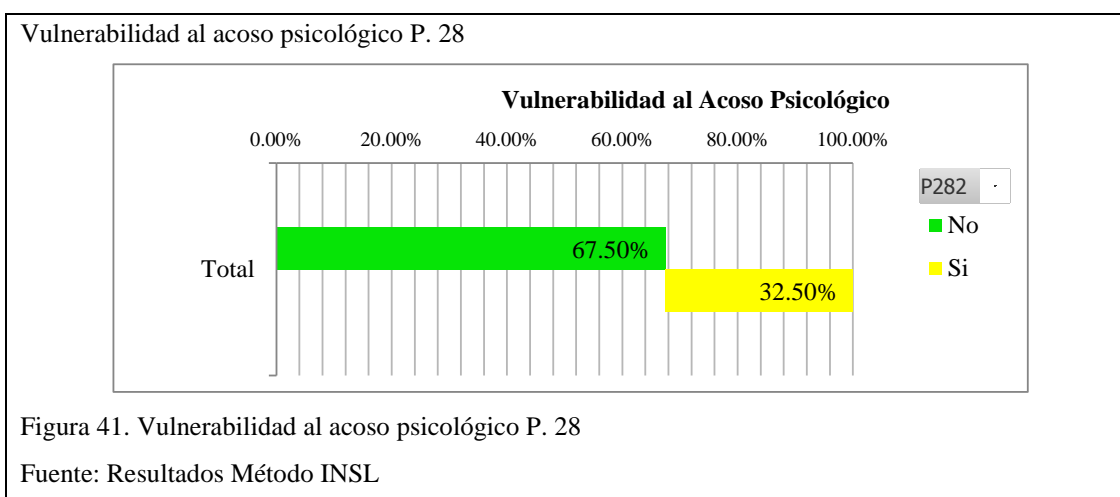
3.4.2.5 Vulnerabilidad al acoso psicológico

La respuesta afirmativa a las tres preguntas que se incluyen en el cuestionario con el objetivo de reconocer la vulnerabilidad de la empresa a la existencia de acoso psicológico en el trabajo, exigen un análisis exhaustivo de la situación con la metodología y las técnicas apropiadas.

Por lo tanto, cabe precisar que no se puede valorar la posible existencia o no de acoso laboral basándose únicamente en estas tres cuestiones. Para el efecto, entiéndase vulnerabilidad como la mayor o menor posibilidad de generación y mantenimiento de este tipo de situaciones.

Al respecto de la pregunta No. 28:

¿Existen problemas en algún departamento, sección,... de los que esté siendo culpada alguna persona en concreto?

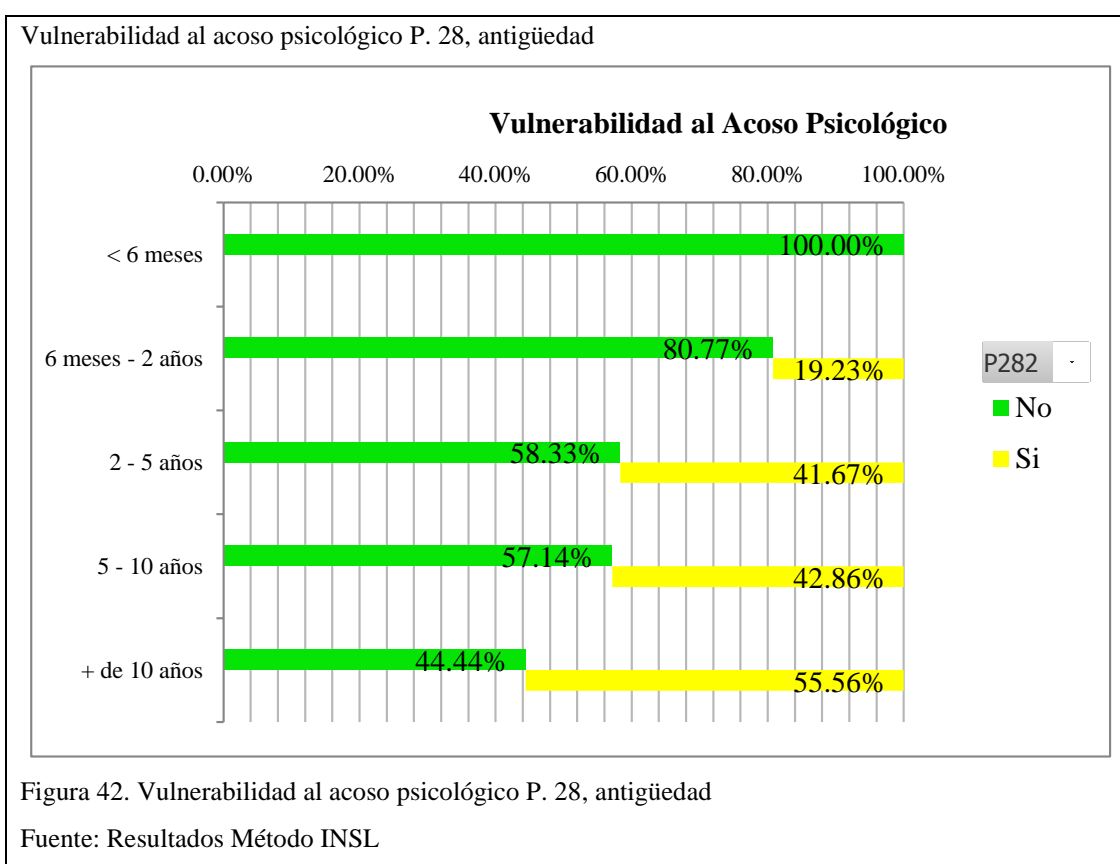


Un 32,50% de la población evaluada manifiesta que si presenta esta situación.

Del análisis por variables realizado, básicamente se ha obtenido la misma tendencia.

Por ejemplo, en hombres y mujeres, los resultados afirmativos obtenidos son, 67,86% y 66,67%, respectivamente.

Por lo tanto, a continuación se muestran resultados factoriales respecto de las tendencias más importantes localizadas.



Nótese la directa proporcionalidad del tiempo de vinculación a la empresa con la tendencia de respuesta positiva.

Vulnerabilidad al acoso psicológico P. 28, edad

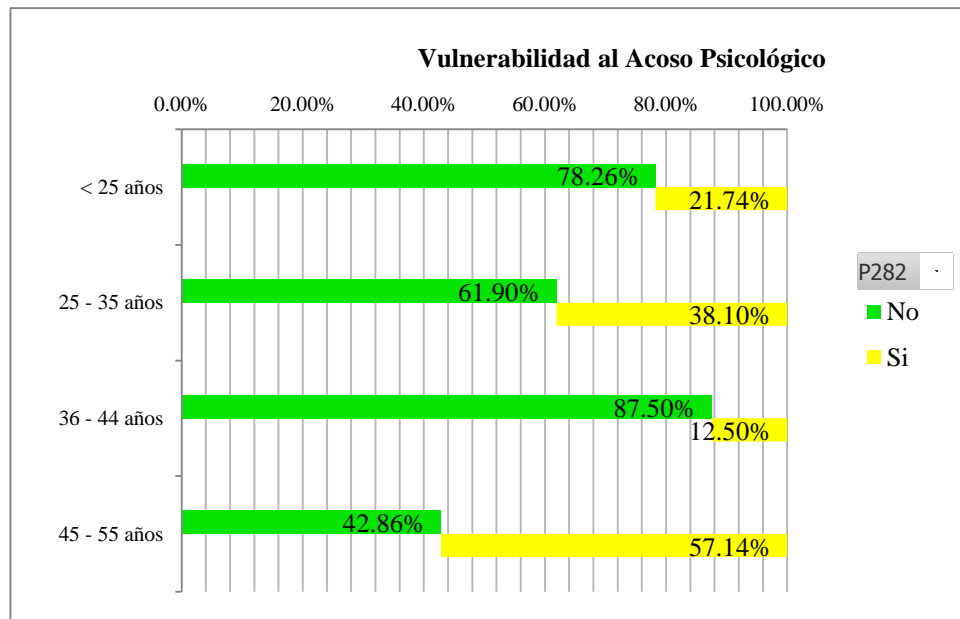


Figura 43. Vulnerabilidad al acoso psicológico P. 28, edad

Fuente: Resultados Método INSL

El resultado obtenido en el análisis por grupos edad, revela que la percepción de este tipo de situación, es mayoritario en el grupo de edad de 45-55 años, con 57,14%. Otras variables analizadas, cuyos resultados indican poca relevancia por la similitud de la tendencia de respuesta son centro de trabajo, tipo de actividad, escolaridad, jornada, nivel jerárquico, etc.

En lo referente a la pregunta 29: ¿Hay trabajadores con bajas³ de larga duración?

Vulnerabilidad al acoso psicológico P. 29

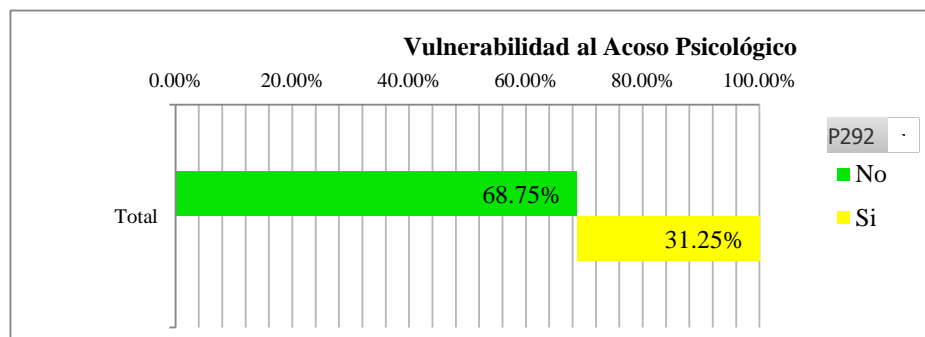


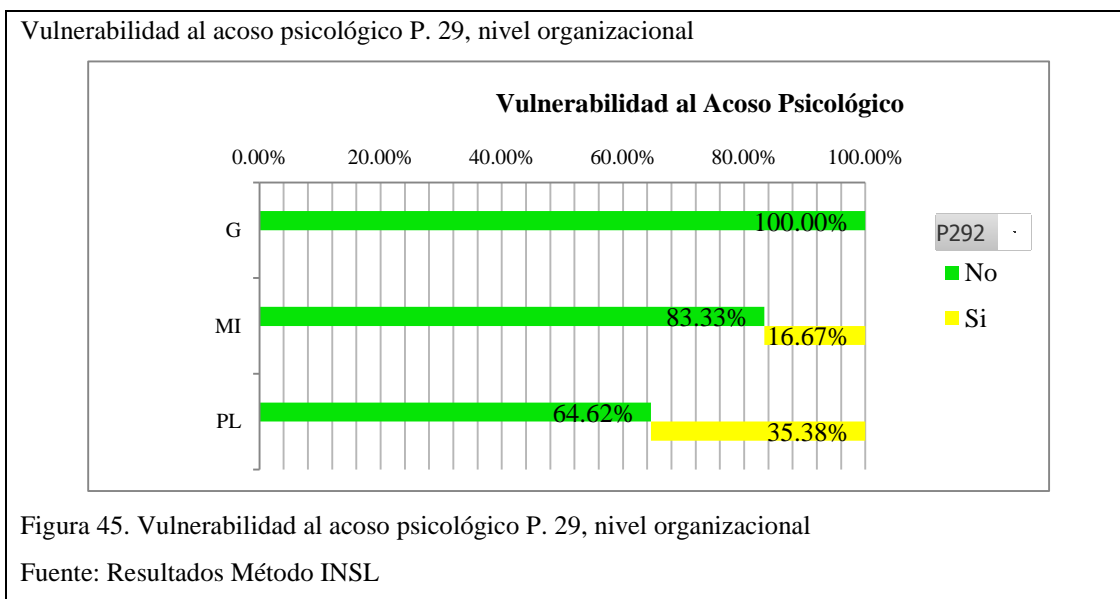
Figura 44. Vulnerabilidad al acoso psicológico P. 29

Fuente: Resultados Método INSL

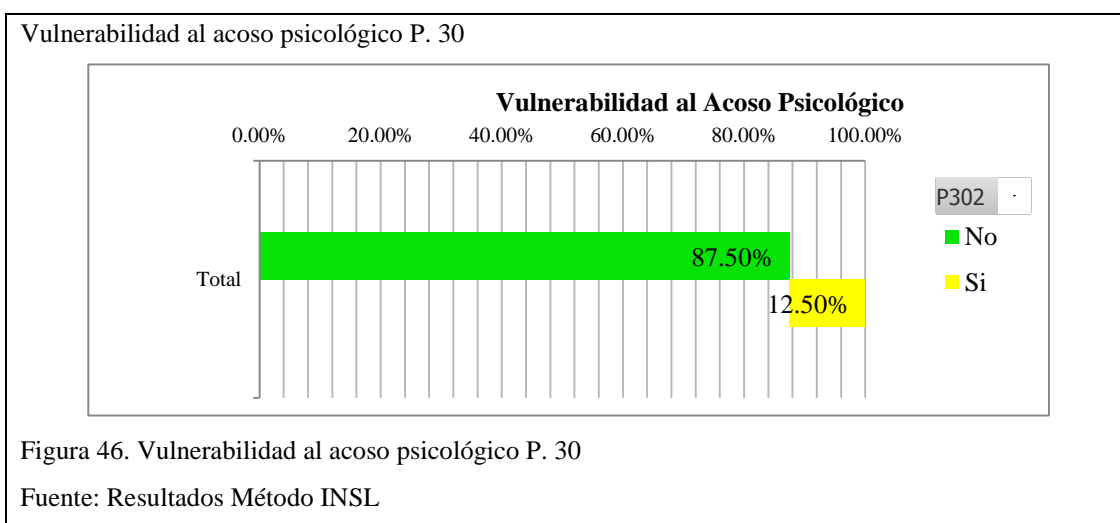
³ Las bajas laborales pueden ser de diferentes tipos dependiendo de los motivos que las causan pero en todo caso suponen la incapacidad, generalmente transitoria, de acudir a trabajar.

Cómo se observa en la Figura 44, un 31,25% expresa una respuesta positiva.

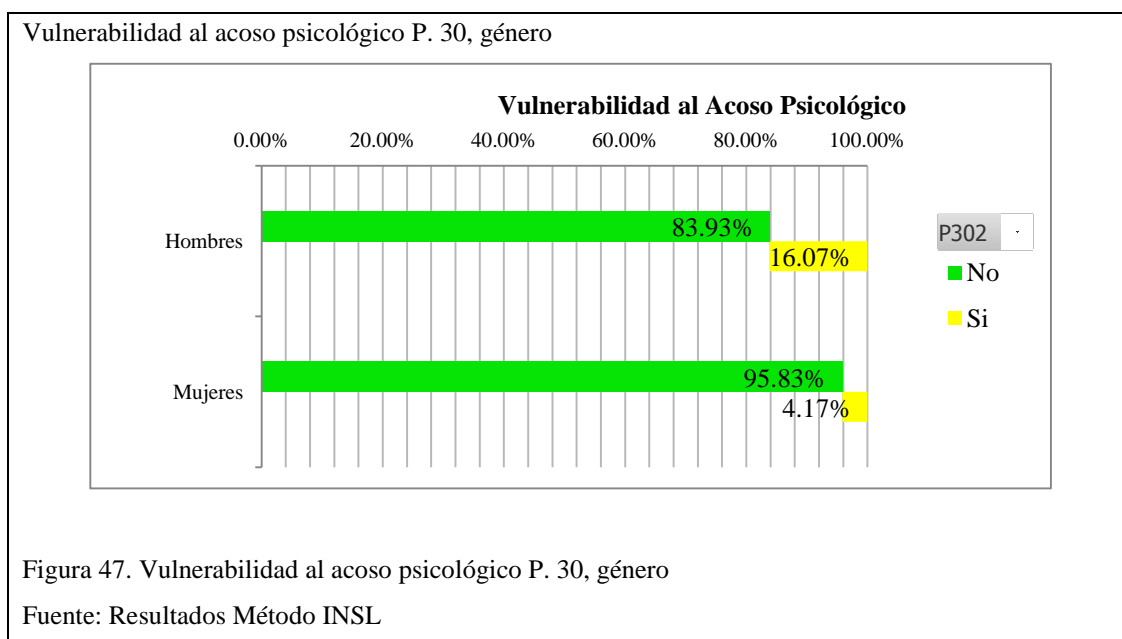
No se han encontrado tendencias importantes de resultados en las variables analizadas, salvo la opinión de los diferentes grupos organizacionales, cuya tendencia de respuesta tiene a ser más positiva de la situación a medida que el nivel de jerarquía desciende.



El análisis obtenido de la pregunta 30: ¿Hay alguna persona que está siendo aislada, ignorada y/o excluida del grupo en virtud de sus características físicas o personales?, muestra que un 12,50% expresa como positiva la situación.



Respecto de la condición de género, se denota mayor predisposición en hombres, con 16,07%, frente a un 4,17% en relación a mujeres.



No se han encontrado resultados significativos respecto de otras unidades de análisis. Por ejemplo, en relación al tipo de actividad, la afirmación de esta situación es en producción y operación 11,90%, gestión comercial 14,26%; y, administrativo-financiero y de soporte, 11,76%. Concerniente a los grupos de edad, la media de respuesta positiva es 9,47%, focalizándose en el rango 25-35 años con 16,67% y 36-44 años con 12,50%.

3.5 Presentación de resultados

Los resultados obtenidos en este diagnóstico han sido presentados para su validación y discusión en una jornada de trabajo con colaboradores, autoridades y demás agentes sociales involucrados, a fin de recoger opiniones y realizar propuestas de mejora y medidas de prevención a los factores de riesgo revelados.

Para el efecto, se realizó una segunda convocatoria con cinco grupos de interés: personal directivo o gerencial, personal de mandos intermedios; y, personal de primera línea, distribuido de forma miscelánea para obtener diferentes puntos de vista y perspectivas respecto de las variables de estudio.

Los resultados generales fueron presentados a través del perfil valorativo y las respectivas unidades de análisis mediante perfiles descriptivos en forma gráfica y comprensible para todos.

Así, se presentaron los resultados de las cuatro variables de esta manera:

- a. Situaciones desfavorables o muy insatisfactorias en la organización: variables Participación, Implicación, Responsabilidad (PIR); y, Gestión del Tiempo (GT). Las dos en categoría inadecuada, lo que advierte, fundamentalmente, poca autonomía de los trabajadores para controlar, organizar y determinar el ritmo de su propio trabajo.
- b. Condiciones de trabajo favorecedoras o satisfactorias que contribuyen a mejorar la salud y el bienestar de las personas, las variables Formación, Información, Comunicación (FIC); y, Cohesión de Grupo (CG), lo que principalmente significa un flujo de comunicación adecuado, un grado de interés personal razonable que la organización demuestra por los trabajadores y que el clima social, el ambiente de trabajo y las relaciones interpersonales, son positivas.

Finalmente, los resultados fueron discutidos y aceptados, ante lo que posteriormente se plantearon las medidas de prevención que se exponen en el capítulo siguiente.

CAPÍTULO 4

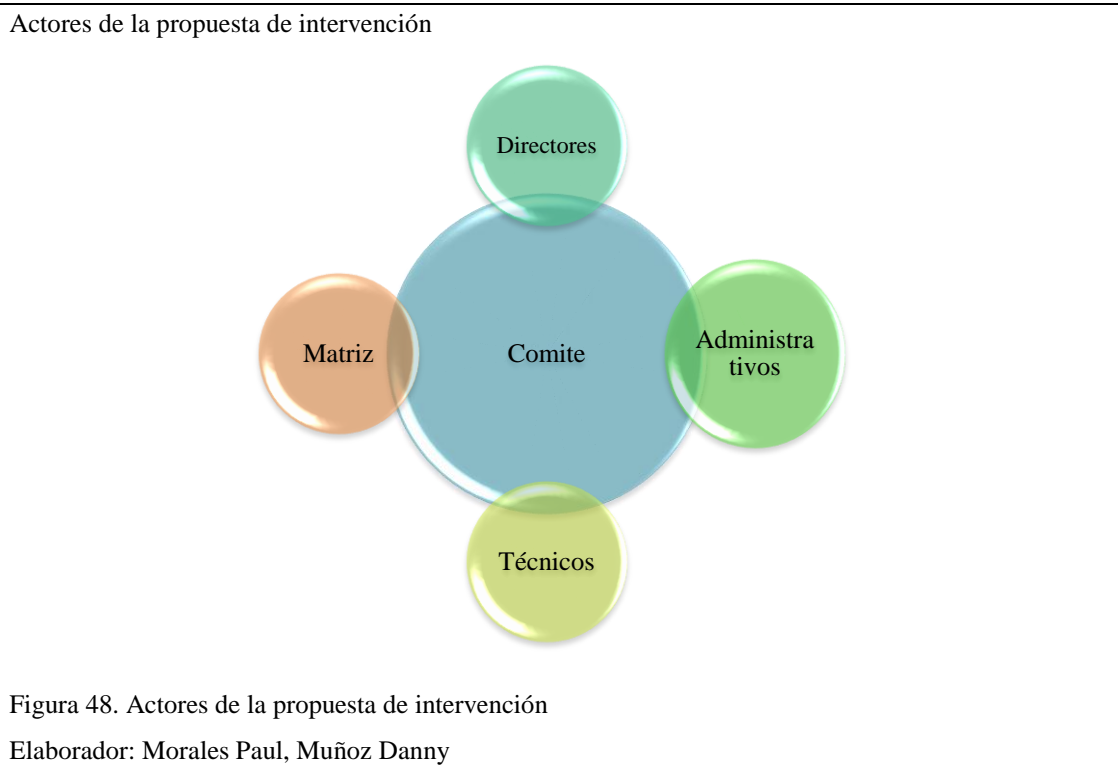
PROPUESTA DE UN PLAN DE ACCIONES PREVENTIVAS

4.1 Introducción

Una vez valorados los factores de riesgo psicosocial de la Organización, conviene plantear acciones para los índices que evidencian mayor potencial de mejoramiento, así como también mantener y reforzar aquellas acciones que han contribuido al beneficio del personal en aspectos de riesgos psicosociales. El plan de acciones preventivas que se pone a consideración plantea un modelo de gestión que se basa en el seguimiento y evaluaciones de las acciones, con el fin de realizar las correcciones necesarias y generar un sistema de mejora continua.

Se sugiere que el Comité de Seguridad y Salud sea el responsable de la ejecución del plan y realizará el seguimiento y evaluación respectivos; como parte del plan se recomienda encontrar los medios para lograr una eficiente comunicación y motivación con el personal.

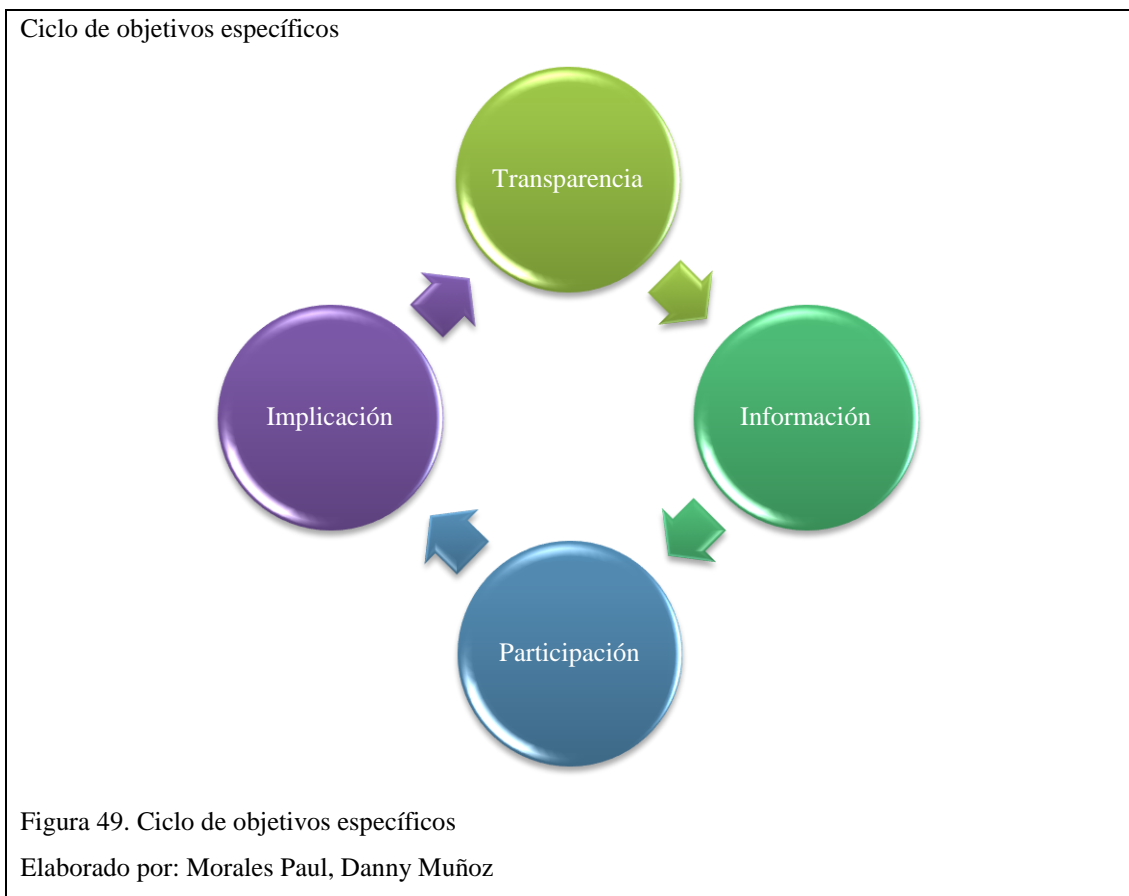
4.2 Actores



4.3 Objetivo general

Eliminar o reducir los factores de riesgo psicosocial presentes en las condiciones de trabajo, con participación de todos los colaboradores de la organización, reforzando así un clima laboral adecuado que precautele la salud de los trabajadores y tenga impacto en la productividad.

4.4 Ciclo de objetivos específicos



- Transparencia: socializar de manera objetiva y técnica las variables obtenidas en el estudio de factores de riesgo psicosocial.
- Información: manifestar el interés de los altos mandos en el bienestar de los colaboradores, de su entorno laboral y familiar, comunicando las acciones emprendidas.

- Participación: lograr que todos los niveles de la organización se identifiquen con las prácticas emprendidas.
- Implicación: concientizar sobre la importancia que los colaboradores ejercen en su ambiente de trabajo y el compromiso que generan con la organización.

4.5 Niveles de intervención

De acuerdo a los valores obtenidos en el estudio, las acciones para combatir los riesgos psicosociales y su posterior reducción o eliminación, se efectúan en dos niveles distintos de intervención que son:

- La organización
- El colaborador

4.6 Metodología de estudio

Está basada en la metodología del Instituto Navarro de Salud Laboral; dicho método permite obtener una aproximación primaria al estado general de la organización en referencia a los riesgos de tipo psicosocial; por lo tanto, las acciones propuestas en el presente plan se alinean a los factores que propone la metodología antes citada, que está compuesta por las siguientes variables:

4.6.1 Participación, implicación y responsabilidad (PIR)

La variable está compuesta por los factores de autonomía, iniciativa, control sobre el trabajador, supervisión, trabajo en equipo, control sobre la tarea, rotación y enriquecimiento de tareas.

4.6.2 Formación, información y comunicación (FIC)

La variable está compuesta por los factores de flujos de comunicación, adecuación persona-trabajo, adiestramiento, aislamiento, acogida y descripción del puesto de trabajo.

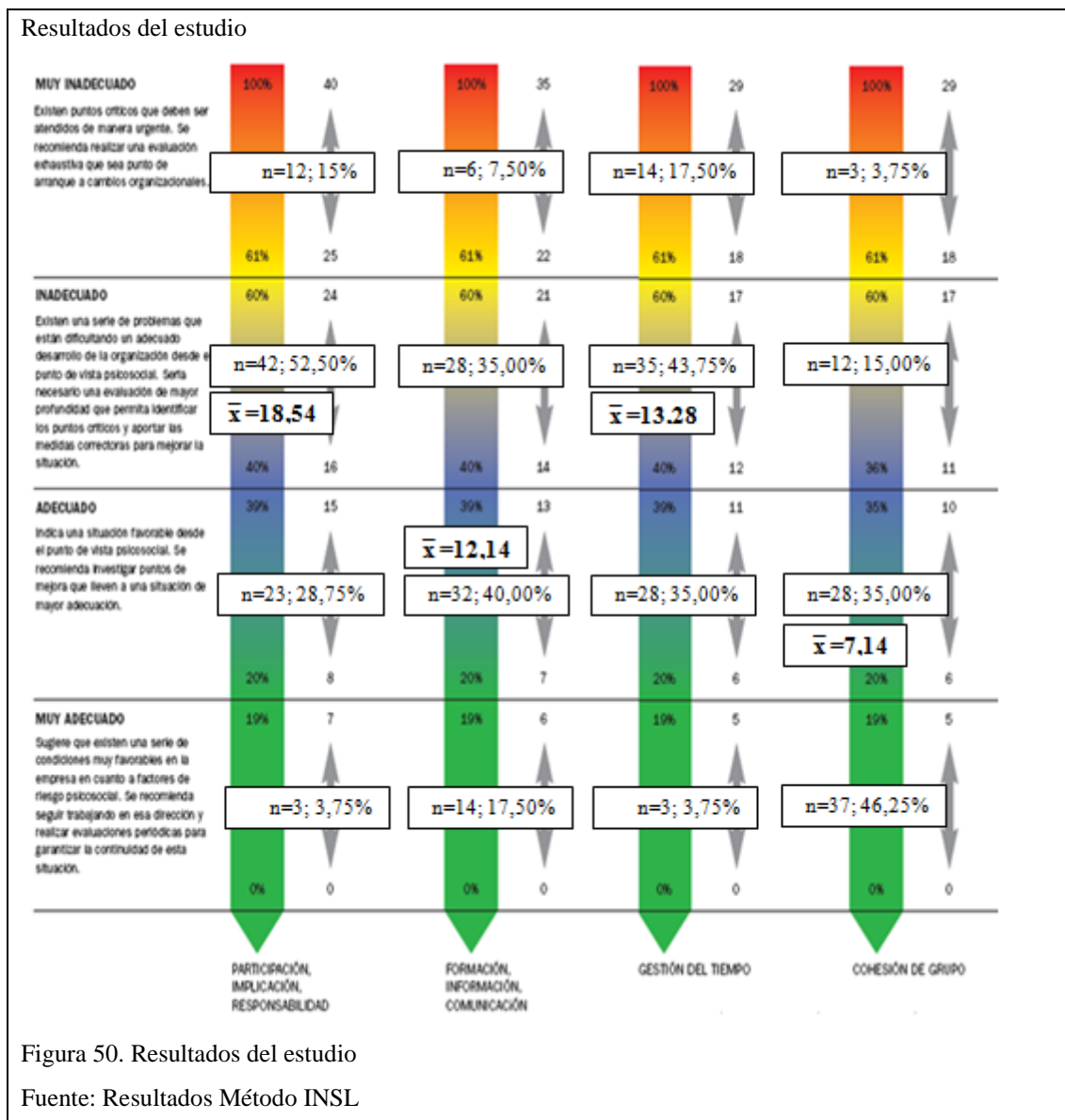
4.6.3 Gestión del tiempo (GT)

La variable está compuesta por los factores de ritmo de trabajo, carga de trabajo, fatiga, apremio de tiempo y autonomía temporal.

4.6.4 Cohesión de grupo (CG)

La variable está compuesta por los factores clima social, cooperación, manejo de conflictos y ambiente de trabajo.

4.7 Perfil de resultados del estudio



4.8 Actividades propuestas

Las actividades planteadas se basan en los resultados del estudio y las necesidades manifiestas de los colaboradores que se acreditan en la presente investigación.

Estas acciones de intervención buscan de una parte, reducir o eliminar aquellos factores de riesgo psicosocial que potencialmente podrían afectar más el bienestar y la salud de las personas, así como el accionar de la organización; y, de otra, fortalecer y mejorar aquellas condiciones psicosociales adecuadas con miras a mejorar el clima laboral, la productividad de la misma y la calidad de vida en el trabajo.

Por lo tanto se sugieren las siguientes acciones:

A. Plan integral de capacitación (P.I.C)

La acción sugerida se plantea con base al nivel de satisfacción “Adecuado” reflejado en la prueba en la variable de formación, información y comunicación.

La capacitación se la evidencia como un eje transversal en la organización, es imprescindible que la capacitación considere tanto el ámbito técnico como conductual y que impulse en los colaboradores tanto de nivel gerencial como operativo un ambiente de trabajo saludable.

En este ámbito se recomienda la elaboración de un plan de capacitación para el año en curso 2015 que cuente con la correspondiente detección de necesidades de todas las áreas de la organización, y que los temas planteados sean tanto de ámbito técnico como conductual.

B. Desarrollo de habilidades gerenciales (liderazgo situacional)

La acción sugerida se plantea con base al nivel de satisfacción “Inadecuado” reflejado en la prueba en la variable de participación, implicación y responsabilidad.

Conviene que los mandos medios y altos estén dispuestos a acoger sugerencias e ideas que se pueden plantear de cualquier nivel de la organización; este intercambio de información procura una relación más fuerte entre colaboradores lo que también genera que cada uno se sienta más empoderado en sus tareas diarias y los resultados de las mismas.

Los colaboradores ampliarán el conocimiento del nivel de responsabilidad de sus jefes en la adecuada toma de decisiones, generando un nivel de empatía más alto comprendiendo los motivos por los cuales se determinan decisiones en la organización.

La propuesta es generar talleres para los niveles gerenciales en donde se desarrollen temas de liderazgo situacional, que respondan a la práctica diaria y realidad actual de la organización.

C. Equilibrio entre la vida personal y laboral

La acción sugerida se plantea con base al nivel de satisfacción “Inadecuado” reflejado en la prueba en la variable de gestión del tiempo.

El interés de los líderes por sus colaboradores es indispensable, esta práctica motiva a los colaboradores logrando un ambiente de trabajo óptimo, un clima laboral adecuado y saludable para trabajar; tomando en cuenta el balance que debe haber entre la vida personal y la vida laboral de los colaboradores, tener la apertura y los canales de comunicación directos para tratar estos temas.

Se recomienda generar talleres para todos los funcionarios a nivel nacional en donde se desarrollen temas de pausas activas y equilibrio entre la vida personal y laboral.

D. Adaptación de los colaboradores a los nuevos equipos de trabajo, cuando cambian de función o área.

La acción sugerida se plantea con base al nivel de satisfacción “Adecuado” reflejado en la prueba en la variable de formación, información y comunicación.

Conviene implementar encuentros de sensibilización que incluyan espacios en donde los colaboradores tengan la oportunidad de interactuar en distintos frentes con sus compañeros, generando apertura ante las situaciones particulares diarias.

La re-inducción constituye la aproximación de los colaboradores al área y su equipo de trabajo, es necesario transmitir con claridad la información referente a la estructura del área, funciones de su cargo, procesos, tiempos y productos a entregar; además de contribuir a la consolidación de la cultura organizacional y al buen desempeño de las unidades funcionales.

E. Espacios de críticas constructivas.

La acción sugerida se plantea con base al nivel de satisfacción “Inadecuado” reflejado en la prueba en la variable de participación, implicación y responsabilidad.

Se recomienda generar espacios en los que los funcionarios tengan la oportunidad de opinar libremente de cualquier tema relacionado con la organización (buzón de sugerencias); que sus opiniones sean tomadas en cuenta y que las mismas se manejen con la confidencialidad según el caso lo amerite, lo que es indispensable en este ejercicio es que se evidencie que las críticas, quejas o reclamos de los funcionarios son tomadas en cuenta o que llegaron al nivel gerencial para ser tratadas.

F. Espacios de esparcimiento.

La acción sugerida se plantea con base al nivel de satisfacción “Adecuado” reflejado en la prueba en la variable de cohesión de grupo.

Conviene favorecer la integración de los colaboradores en espacios de esparcimiento se verá reflejado en la mejora de la productividad de los mismos; estos espacios o actividades podrán ser propuestos por los mismos colaboradores, que actividad, cuando y en donde realizarla; así se lograra la implicación y participación de todo el personal. Las actividades irán atadas a la misión, visión y valores institucionales.

G. Reuniones continuas de planificación.

La acción sugerida se plantea con base al nivel de satisfacción “Inadecuado” reflejado en la prueba en la variable de gestión del tiempo.

Se sugiere implementar reuniones periódicas que pueden ser semanales, la frecuencia dependerá de la responsabilidad y tareas asignadas para cada unidad.

Se podría realizar una reunión al inicio de la semana en donde el líder socialice las actividades planeadas y los tiempos establecidos para la consecución de la tarea con todo el personal a su cargo, será un espacio donde se pueda aceptar sugerencias de todos los colaboradores y al final de la semana se puede realizar otra reunión de seguimiento y evaluación.

H. Vínculo empresa-familia

La acción sugerida se plantea con base al nivel de satisfacción “Adecuado” reflejado en la prueba en la variable de cohesión de grupo.

La generación de una adecuada relación entre el colaborador con la organización y su familia es importante ya que los comportamientos inadecuados que pueden manifestarse por la tarea diaria podrían deterioran su relación familiar o viceversa.

Se recomienda que el área de trabajo social elabore una hoja de ruta para realizar visitas domiciliarias al entorno familiar de donde se podrán determinar características del colaborador y su familia, teniendo por objetivo el brindar ayuda al colaborador si el caso lo amerita y también fortalecer el vínculo de la familia con la organización.

4.9 Cronograma

Tabla 14.
Cronograma de actividades

N°	ACTIVIDAD	NIVEL DE INTERVENCIÓN	CANTIDAD	RECURSOS		FECHAS								
				HUMANOS	MATERIALES	M	J	J	A	S	O	N		
				DESCRIPCIÓN		A	U	U	G	E	C	O		
1	Plan Integral de capacitación	Organización	1 Plan integral de capacitación 2015	1. Talento humano 2. Jefes departamentales	1. Computadora 2. Material de impresión	X								
2	Taller de habilidades gerenciales – Liderazgo situacional (Nivel gerencial)	Colaborador	2 Talleres	3. Capacitador (interno o externo) 4. Gerente General, administrativo y comercial 5. Jefes departamentales	3. Material apoyo didáctico 4. Pizarrón 5. Infocus 6. Espacio adecuado	X								
3	Equilibrio entre la vida personal y laboral (A todo el personal a nivel nacional)	Colaborador	4 Talleres	1. Capacitador (interno o externo) 2. Gerente General, administrativo y comercial 3. Jefes departamentales	1. Material apoyo didáctico 2. Pizarrón 3. Infocus 4. Espacio adecuado		X	X						
4	Adaptación de los colaboradores a los nuevos equipos de trabajo, cuando cambian de función o área (Re-inducción)	Colaborador	2 Capacitaciones	1. Talento Humano 2. Jefes departamentales	1. Material apoyo didáctico 2. Pizarrón 3. Infocus 4. Espacio adecuado				X	X				
5	Espacios de críticas constructiva (Buzones de sugerencias)	Organización	5 Buzones	1. Gerente general, administrativo y comercial 2. Jefes departamentales	1. Buzón ubicado en cada sucursal				X					
6	Espacios de esparcimiento (campeonato fútbol, maratón, etc.)	Colaborador	2 Eventos	1. Gerente general, administrativo y comercial 2. Jefes departamentales	1. Material de reconocimiento para finalistas			X	X	X	X			
7	Reuniones continuas de planificación	Colaborador	2 Reuniones semanales	1. Talento Humano 2. Jefes departamentales	1. Computadora 2. Plataforma web		X	X	X	X	X	X		
8	Vínculo empresa-familia	Colaborador	4 Visitas semanales	1. Trabajo Social	1. Computadora 2. Movilización		X	X	X	X	X	X		

Nota: Cronograma de actividades, recursos y plazos de ejecución

CONCLUSIONES

- Los factores de riesgo psicosocial identificados como desfavorables o muy insatisfactorias en la organización se centran en las variables de Participación, Implicación, Responsabilidad (PIR); y, Gestión del Tiempo (GT); no obstante, también se identifican como condiciones favorables o satisfactorias que contribuyen a mejorar la salud y el bienestar de las personas, las variables Formación, Información, Comunicación (FIC); y, Cohesión de Grupo (CG).
- Por tanto, ninguna dimensión o variable presenta niveles “Muy Inadecuados” que según la metodología del estudio sería el nivel más alto de riesgo.
- Respecto de la variable “Participación, Implicación y Responsabilidad” se manifiesta dos tendencias que deben ser prioritarias según el análisis demográfico realizado; la primera, se evidencia una magnitud con un alto grado de insatisfacción (Inadecuado 63.41%; Muy inadecuado 9.76%) en el centro de trabajo N°2 que contiene las áreas de logística, diseño de proyectos, central de monitoreo y recuperación, coordinación de operaciones, sistemas y talento humano; y la segunda, que manifiesta una magnitud con niveles altos de insatisfacción (Inadecuado 47.69%; Muy inadecuado 18.46%) por nivel de jerarquía se encuentra en el rango de colaboradores de primera línea u operacional; se podría evidenciar que los colaboradores de los segmentos mencionados carecen de autonomía para controlar, organizar y determinar los métodos de su propio trabajo.
- La percepción de salud que tienen los colaboradores de sí mismos en la escala regular, evidencia una magnitud con un alto grado de insatisfacción (Muy inadecuado 66.67%) identificados en la variable “Participación, Implicación y Responsabilidad”; la percepción que tienen los colaboradores de su salud probablemente esté afectando directamente la variable mencionada.
- El nivel de escolaridad de los colaboradores con estudios primarios evidencia una magnitud del 25% en el segmento Muy Inadecuado, identificado en la variable de “Formación, información y comunicación”; este grupo de colaboradores posiblemente perciben que la organización demuestra poco interés por ellos.

- Respecto de la variable “Gestión del tiempo” se manifiesta dos tendencias que deben ser prioritarias según el análisis demográfico realizado; la primera, se evidencia con un alto riesgo por tipo de actividad que compone el área de gestión comercial con una magnitud Muy Inadecuada del 100%; y la segunda que manifiesta un alto riesgo por nivel organizacional se encuentra en el rango de colaboradores de primera línea u operacional con una magnitud Inadecuada y Muy Inadecuada de 69,23%; la carga de trabajo y el ritmo laboral podrían suscitar indicios de fatiga en los segmentos de colaboradores mencionados.
- En lo pertinente a las afirmaciones del estudio respecto de la vulnerabilidad de la organización a la existencia de acoso psicológico en el trabajo, se determinan valores que motivan una evaluación específica en este ámbito; las conductas de acoso posiblemente se manifiestan en el contexto laboral determinando el estudio de variables específicas del acoso laboral, podrían ser utilizadas metodologías como por ejemplo el cuestionario de Acoso Psicológico en el Trabajo (CAPT) o el cuestionario LIPT-60, Estrategias de Acoso en el Trabajo.
- En referencia a los estudios publicados anteriormente, dado que como se expresa en la literatura consultada, éstos versan sobre propósitos diferentes y/o se han aplicado a contextos laborales distintos. Por lo tanto, el estudio aquí realizado, se circunscribe a la realidad específica de la Organización y no es posible de ser generalizable. Al respecto, también cabe indicar que el mayor desarrollo teórico del tema atiende al contexto europeo.
- La legislación ecuatoriana en su amplio ordenamiento jurídico, prevé una serie de principios, normas y regulaciones que tienen como objeto la protección de los trabajadores en el ámbito de la salud y la seguridad en el trabajo. Particularmente, la resolución 390: Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo, hace referencia específica a los riesgos psicosociales como agentes que pueden ser adversos para la salud de los trabajadores. Adicionalmente, para el estudio se ha empleado una metodología apropiada, con suficiente validez y orientada a la eliminación y control de riesgos en el origen, como lo prevén los criterios técnico-legales vigentes en el Ecuador.

- Finalmente, la tasa de participación del 100% de la población objetivo, da cuenta del compromiso de toda la parte social involucrada en el estudio. Previo consentimiento informado, participaron del proceso de forma activa, aportando criterios, sugerencias y recomendaciones que se han tomado en cuenta para la determinación de las acciones de prevención necesarias de adoptar, a nivel personal, pero sobre todo, organizacional.

RECOMENDACIONES

Los resultados obtenidos deben ser considerados como oportunidades para la identificación de áreas de mejora en la organización del trabajo, que los directivos de la empresa lo tendrán en consideración además, para precautelar la salud de los trabajadores, promover la calidad de vida en el trabajo y mejorar el desempeño de la organización.

Como tal, se establecen las siguientes recomendaciones:

- Establecer un estudio particular en las variables determinadas como Inadecuadas; en Participación, Implicación y Responsabilidad, específicamente en los segmentos de mayor riesgo psicosocial que comprende el Centro de trabajo N° 2 y el personal de primera línea u operativo.
- Establecer un estudio particular en las variables determinadas como Inadecuadas; en Gestión del Tiempo, específicamente en los segmentos de mayor riesgo psicosocial que comprende el área de Gestión Comercial y el personal de primera línea u operativo.
- Generar espacios de interacción para determinar la relación directa de la percepción de salud de los colaboradores y la posibilidad de tomar decisiones sobre su trabajo.
- Motivar la formación académica por medio de un plan que este dirigido a los niveles de escolaridad de estudios primarios lo que aumentaría la percepción de interés de la organización con los colaboradores.
- Establecer encuentros de interacción social con el fin de fortalecer las relaciones entre todos los funcionarios y niveles de la organización; pudiendo así mantener la valoración Adecuada que evidencio el estudio y propender un crecimiento de la variable de Cohesión de Grupo

- Diseñar un programa de reconocimiento de equipo por logros o metas alcanzados, y motivar la comunicación entre todos los miembros de la organización; la valoración dada en la variable es Adecuada por lo que se deberá mantener y priorizar el crecimiento de la variable de Formación, Información y Comunicación.
- Establecer un segundo estudio de riesgos psicosociales al final del año en curso 2015 con la misma metodología actualmente presentada; con el fin de evidenciar la reducción en los factores de riesgo y tomar acciones correctivas.
- Realizar una medición de clima laboral para identificar factores de relación directa entre ambiente laboral y riesgos psicosociales.
- Poner en marcha el plan de acción sugerida, mismo que deberá contar con el apoyo de todas las áreas para una correcta ejecución.

LISTA DE REFERENCIAS

- (IEES), INSTITUTO, ECUATORIANO DE SEGURIDAD, SOCIAL. (2011). *Generalidades sobre el seguro de riesgos de trabajo (Capítulo I)*.
- (IEES), INSTITUTO, ECUATORIANO DE SEGURIDAD, SOCIAL. (2011). *Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo*.
- (OIT), Organización Internacional del Trabajo;. (s.f.). Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo. En S. L. Sauter, L. R. Murphy, J. J. Hurrell, & L. Levi, *Factores Psicosociales y de Organización* (págs. 34.1-34.87). Chantal Dufresne, BA.
- Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. (2003). *Cómo abordar los problemas psicosociales y reducir el estrés relacionado con el trabajo*. Luxemburgo: Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas.
- Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. (2007). *Previsiones de los expertos sobre la aparición de riesgos psicosociales en relación con la seguridad y la salud en el trabajo*. Luxemburgo: Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas.
- Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. (2003). *Prevención de riesgos psicosociales y estrés laboral en la práctica*. Luxemburgo: Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas.
- Aguilera, C. (2008). *Valoración participativa de factores psicosociales laborales en una empresa petrolera: desde la queja y el silencio hasta la transformación de la organización del trabajo.rabajo presentado para optar al título de Especialista en Higiene Ocupacional*. Caracas- Venezuela: Universidad Bolivariana de Venezuela.
- Beltrán, P. (2008). *Identificación, medición y evaluación del riesgo psicosocial en la empresa Halliburton Latin America S. A sucursal Ecuador (Tesis de maestría)*. Quito: Universidad San Francisco de Quito.
- Blakman Briones, T. I. (2014). *Como afectan los riesgos Psicosociales en el rendimiento laboral de los conductores de la empresa de transporte Mamut Andino (Tesis de maestría)*. Guayaquil, Ecuador: Universidad de Guayaquil.
- Bolman, L. y. (1995). *Organización y liderazgo*. Addison. Wesley Delawere.

- Cano Apolo, V. H. (2012). *Identificación, medición y evaluación de los factores de riesgo psicosocial, en el personal de trabajadores de la Universidad San Francisco de Quito (Tesis de maestría)*. Quito: Universidad San Francisco de Quito.
- Castellà, T., Fernández, L., García, N., Lázara, M., Llorens, C., Menéndez, M., & Moncada, S. (2005). *Organización del Trabajo, Salud y Riesgos Psicosociales: Guía del delegado y delegada de prevención*. Madrid: Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS).
- Comité mixto OIT-OMS sobre medicina del trabajo. Reunión. (1986). *Factores psicosociales en el trabajo: naturaleza, incidencia y prevención: informe del Comité OIT-OMS sobre Medicina del Trabajo, novena reunión*. Ginebra, 18-24 de septiembre de 1984: Oficina Internacional del Trabajo.
- Conte Grand, A., & Rodríguez, C. (1999). . *Cobertura de las Riesgos. Manual con experiencias actuales y alternativas*. Oficina Internacional del Trabajo, . Chile.
- Contreras, F., Barbosa, D., & Uribe, A. (2009). Estilos de Liderazgo, Clima Organizacional y Riesgos Psicosociales en Entidades del Sector Salud. Un estudio comparativo. *Acta Colombiana de Psicología*, 12, 13-26.
- Cortés, D. J. (2002). *Técnicas de Prevención de Riesgos Laborales*. Mexico: Tebar.
- Dirección General de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social; Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (2012). *Guía de actuaciones de la Inspección del Trabajo y Seguridad Social sobre riesgos psicosociales*. Madrid: Ministerio de Empleo y Seguridad Social.
- Edwards, J. R. (1993). *Job demands and worker health: A three dimensional reexamination of the relationship between person-environment fit and strain*. *J Appl Psychol* 628-648.
- Frankenhaeuser, M. (1986). *A psychobiological frame work for research on human stress and coping*. En *Dynamics of Stress*, dirigido por MH Appley y R. Nueva York.
- Frankenhaeuser, M. U., Lundberg, M. F., BMelin, M. T., Myrsten, M. H., & Bergman, L. L. (1989). *Stress on and off the job as related to sex and occupational status in white-collar workers*. . *J Organ Behav* .
- García Maturana, C. (2006). *Estrés Laboral en el personal de la Unidad de Emergencias Gineco- Obstétrica. Hospital Valdivia*.

- García, J. M., Moreno, L., Díaz, M., & Valdehita, S. (2007). Relación entre factores psicosociales adversos, evaluados a través del cuestionario multidimensional Decore, y salud laboral deficiente. *Psicothema*, 19, 95-101.
- Gerrig, R. y. (2005). *Psicología y Vida*. Mexico: (17a Ed.). Prentice Hall.
- Gil-Monte, P. (2009). Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública. *Rev Esp Salud Pública*, 83, 169-173.
- Gonzales, S. F. (2013). *Acciones Divulgativas para la Prevención de riesgo Laboral*. Madrid.
- Grupo de trabajo de la Comisión sobre Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo. (2005). *Procedimiento general de Evaluación de Riesgos Psicosociales*. Pamplona: Instituto Navarro de Salud Laboral.
- Grupo de Trabajo de la Comisión sobre Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo y Trabajadores Inmigrantes . (2009). *Principios comunes de la Intervención Psicosocial en Prevención de Riesgos Laborales*. Navarra: Fondo de Publicaciones del Gobierno de Navarra.
- Guàrdia Olmos, J., & Cols. (2010). *La Evaluación de Riesgos Psicosociales. Guía de buenas prácticas. Métodos de evaluación y Sistemas de gestión de Riesgos Psicosociales: Un balance de utilidades y limitaciones*. Madrid: UGT. Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la Investigación* (Quinta ed.). México D.F.: Editorial Mc Graw Hill.
- Hugo, F. (2007). *Estudio de factores de riesgo psicosocial de una empresa de servicios aeroportuarios (Tesis de maestría)*. Quito: Universidad San Francisco de Quito, Colegio de Postgrados; Universidad de Huelva-España.
- IEES, INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL. (2011). *AVISO DE ACCIDENTE DEL TRABAJO O DE ENFERMEDAD PROFESIONAL U OCUPACIONAL(CAPITULO III)*.
- IEES, INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL. (2011). *Comision Nacional de Prevencion de Riesgos (Capitulo IV) Suplemento Registro Oficial N° 599*.

- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. (19 de Febrero de 2015). *Seguro de Riesgos de Trabajo*. Obtenido de Prevención: <http://www.iess.gob.ec/es/web/guest/20>
- Instituto nacional de prevención de salud y seguridad laboral. (2006). *Ley orgánica de prevención, condición del medio ambiente de trabajo*. CARACAS-VENEZUELA.
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en Trabajo (INSHT). (2007). *Informe VI Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- Junta de Castilla y León. (2006). *Factores de Riesgos Psicosociales*. Valladolid: Secretaria de Salud Laboral CC.OO. Castilla y León.
- Lahera Martín, M., & Góngora Yerro, J. J. (2005). *Factores psicosociales. Identificación de situaciones de riesgo*. (2ª ed.). Navarra: Fondo de Publicaciones del Gobierno de Navarra.
- Lahera, M., & Nogareda, C. (2009). *NTP 840: El método del INSL para la identificación y evaluación de factores psicosociales*. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- Mansilla Izquierdo, F. (2009). *Manual de Riesgos Psicosociales en el trabajo: Teoría y Práctica*.
- Mansilla, I. F., & Favieres, C. ., (s.f.). *Factores de Riesgo Psicosocial en el trabajo*. Madrid.
- Martínez Miguélez, M. (2004). Los grupos focales de discusión como método de investigación. *Heterotopía*(26), 59-72.
- Melendez Lopez, A. (2013). *Factores Psicosociales Medidas de Evaluacion*. España.
- Meliá, J. L., Nogareda, C., Lahera, M., Duro, A., Peiró, J. M., Pou, R., . . . Martínez-Losa, J. F. (2006). *Perspectivas de intervención en riesgos psicosociales: evaluación de riesgos*. Barcelona: Fomento del Trabajo Nacional.
- Ministerio del poder popular para el proceso social del trabajo. (2014). *Ley Organica de Prevencion, Condiciones y Medio ambiente de Trabajo*. Caracas-Venezuela.
- Moreno Jiménez, B., & Báez León, C. (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

- Moreno, N., Llorens, C., Fernández, L., Galtés, A., Haro, M., Hortet, J., . . . Moncada, S. (2011). *Organización del Trabajo, Salud y Riesgos Psicosociales: Guía del delegado y delegada de prevención para la intervención sindical*. Adenda: Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS).
- National Institute for Occupational Safety and Health (NIOSH). (1999). Stress... at work. *Cincinnati*, 99-101.
- Nogareda, C., & Almodóvar Molina, A. (2006). *NTP 702: El proceso de evaluación de los factores psicosociales*. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- Nogareda, C., Gracia, D. Á., Martínez-Losa, J. F., Peiró, J. M., Duro, A., Salanova, M., . . . Meliá, J. L. (2007). *Perspectivas de intervención en riesgos psicosociales: Medidas Preventivas*. Barcelona: Fomento del Trabajo Nacional.
- O.I.T. (2003). *ENCICLOPEDIA DE SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO*.
- OIT. (2002). *Directrices relativas a los sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo*. Ginebra.
- OIT/OMS. (1984). *Informe del comité mixto OIT/OMS de Medicina del Trabajo*. Giebra.
- Oncins de Frutos, M., & Almodóvar Molina, A. (1997). *NTP 450: Factores psicosociales: fases para su evaluación*. Barcelona: INSHT. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- Ortiz, F. (2007). *Vivir sin estrés*. México: Editorial Pax México.
- Peiró, J. M., & Bravo, M. J. (1999). Factores psicosociales en la prevención de riesgos laborales: oportunidades y retos para la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones. *Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones*, 15(2), 137-146.
- Sauter, S. L., Murphy, L. R., Hurrell, J. J., & Levi, L. (2001). Factores psicosociales y de organización. En *OIT. Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo* (3ª ed.). Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- Schaufeli, B. W. (1999). Evaluación de riesgos psicosociales y prevención del estrés laboral: algunas experiencias holandesas. *Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 15(2), 147-172.

- Secretaría de Acción Sindical, Salud Laboral y Medio Ambiente. (2006). *Manual de Riesgos Psicosociales en el Mundo Laboral*. Zaragoza: UGT Aragón.
- Siegrist, J. (1996-1998). *El Modelo del desequilibrio Esfuerzo-Recompensa*. Oxford University Press: Theories of Organizational Stress .
- Siegrist, J. S. (1996). *Soziale Krisen und Gesundheit. Eine Theorie der Gesundheitsförderung am Beispiel von Herz-Kreislauf-Risiken im Erwebsleben*. . Göttingen.
- Triana, Y. S., & De la Torre Mazón, T. (9 de Enero de 2008). *Identificación, evaluación y prevención de riesgos laborales*. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/organizacion-talento/riesgos-laborales-identificacion-y-evaluacion.htm>
- UGT. Comisión Ejecutiva Confederal. (2006). *Guía sobre factores y riesgos psicosociales*. Madrid: UGT. Comisión Ejecutiva Confederal.
- UGT. Comisión Ejecutiva Confederal. (2010). *El tratamiento convencional de los riesgos psicosociales: estado actual y nuevas propuestas*. Madrid: Blanca Impresores S.L.
- UNESCO. (2005). *Condiciones de trabajo salud docentes*. Santiago de Chile.
- Villalobos, G. (2004). Vigilancia Epidemiológica de los Factores Psicosociales. Aproximación Conceptual y Valorativa. *Revista Ciencia y Trabajo*(No. 14), 197-201.
- Westlander, G. (2001). Organizaciones y Seguridad y Salud. En *OIT. Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo* (3ª ed.). Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

ANEXOS

Anexo 1. Consentimiento informado

DECLARATORIA EXPRESA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO (Proyecto de Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial)

Siento por tal, que he recibido una explicación clara y he comprendido satisfactoriamente la naturaleza y propósito del proyecto de evaluación de factores de riesgo psicosocial. También he sido informado de los procedimientos que se aplicarán, así como de la manera en que se utilizarán los resultados.

Soy consciente que este proceso no atenta contra mi derecho fundamental a la intimidad. Por el contrario, conozco que no se podrá revelar la información proporcionada a personas no autorizadas, que mis datos personales son confidenciales y que la información obtenida será utilizada exclusivamente para fines científicos e investigativos.

Finalmente, se me informa que el resultado del diagnóstico generará un plan de recomendaciones e intervenciones de las que he participado, y que busca promover un programa para prevenir situaciones que puedan afectar mi salud física, psíquica y/o social, o que puedan impactar en mi desempeño laboral.

En consecuencia, mi firma significa que mi participación es voluntaria; no obstante conozco que puedo renunciar a participar del proyecto en cualquier momento sin perjuicio de ninguna índole.

Atentamente,

FIRMA: _____

NOMBRE: _____

C.C.: _____

Dado en Quito D.M., Enero 09 del 2015

Por nuestra parte, certificamos que hemos facilitado al trabajador toda la información necesaria para que pueda decidir libremente si desea participar en la investigación.

f). Los Investigadores

Anexo 2. Autorización del uso del método del INSL

9/5/2015

Gmail - Fwd: Autorización de uso y aplicación Informática para valoración de resultados_



danny patricio <dannypatricio077@gmail.com>

Fwd: Autorización de uso y aplicación Informática para valoración de resultados_

1 mensaje

danny patricio <dannypatricio077@gmail.com>
Para: insl@navarra.es
Cc: Paul Morales <pool_2411@hotmail.com>

27 de marzo de 2015, 13:34

----- Mensaje reenviado -----

De: danny patricio <dannypatricio077@gmail.com>
Fecha: 2 de febrero de 2015, 11:31
Asunto: Aplicación Informática para valoración de resultados_
Para: insl@navarra.es
Cc: Paul Morales <pool_2411@hotmail.com>, Pablo Molina <pmolina@udla.edu.ec>

Estimados Señores:

Con motivo de la presentación de nuestro trabajo de titulación universitario de Pre-grado, hemos propuesto realizar la evaluación de factores de riesgo psicosocial en una PYME de nuestro país (mediana empresa), para lo cual hemos seleccionado el método Factores Psicosociales: Identificación de situación de riesgo (2005) 2ª edición, del Instituto Navarro de Salud Laboral (INSL), a quien ustedes honorablemente representan.

Con el objetivo de realizar un análisis global de los datos, considerando lo dispuesto en el "Procedimiento general de evaluación de riesgos psicosociales", documento también publicado por este honorable Instituto, así como lo dispuesto en el manual del método: "Tiene a su disposición la aplicación informática de este método que puede solicitar a este Instituto Navarro de Salud Laboral", solicitamos a ustedes respetuosamente, la autorización de uso del método y la aplicación informática para obtener los resultados generales de la evaluación, así como el perfil respectivo.

Nuestros datos de identificación constan al pie de página del presente mail.

Agradecemos de antemano su cordialidad ante nuestro requerimiento, que es por fines académicos e investigativos.

Cordialmente,

Danny Patricio Muñoz Fonseca
C.C. 1713300265
Estudiante
UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
SEDE QUITO-ECUADOR

Paul Rodrigo Morales Ortiz
C.C. 1713228441
Estudiante
UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
SEDE QUITO-ECUADOR



Factores-Psicosociales INSL 2005.pdf
339K

<https://mail.google.com/mail/u/0/?ui=2&ik=bcc9fa87a4&view=pt&q=autorizacion&qs=true&search=query&th=14c5c83abf36a14a&siml=14c5c83abf36a14a>

1/2

Anexo 3. Cuestionario del método del INSL

FACTORES PSICOSOCIALES - IDENTIFICACIÓN DE SITUACIONES DE RIESGO

II

DATOS RELATIVOS AL TRABAJADOR

Sexo: Hombre Mujer

Edad: < 25 años 25 - 35 años 36 - 44 años 45 - 55 años > 56 años

	< 6 meses	6 meses - 2 años	2 - 5 años	5 - 10 años	+ de 10 años
Antigüedad en la empresa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Antigüedad en el puesto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Jornada Laboral:

Jornada partida

1 turno: Mañana Tarde Noche

2 turnos: Mañana y tarde

3 turnos: Mañana, tarde y noche

4º turno: Fin de semana y festivos

5º turno: Lunes a domingo y festivos

Horario flexible

Otra: _____

Duración de la jornada: A tiempo parcial Jornada completa

Tipo de contrato: Indefnido Eventual En prácticas, becario Fijo discontinuo Otros

Nivel de estudios:

Sin estudios Estudios primarios, E.G.B. o equivalentes Bachiller superior, B.U.P. o equivalentes

FP I o equivalentes FP II o equivalentes Estudios Universitarios

Otros estudios no reglados. Indique cuales: _____

Centro de trabajo _____

Sección / departamento: _____

Puesto / ocupación: _____

¿Cómo calificas tu estado de salud actual?

Excelente Muy buena Buena Regular Mala

¿Cuántas veces has estado de baja en el último año?: _____

Pregunta 1

¿Tienes libertad para decidir cómo hacer tu propio trabajo?

- A. No.
 B. Sí, ocasionalmente.
 C. Sí, cuando la tarea me lo permita.
 D. Sí, es la práctica habitual.

A B C D

OBSERVACIONES

Pregunta 2

¿Exista un procedimiento de atención a las posibles sugerencias y/o reclamaciones planteadas por los trabajadores?

- A. No, no exista.
 B. Sí, aunque en la práctica no se utiliza.
 C. Sí, se utiliza ocasionalmente.
 D. Sí, se utiliza habitualmente.

A B C D

OBSERVACIONES

Pregunta 3

¿Tienes la posibilidad de ejercer el control sobre tu ritmo de trabajo?

- A. No.
 B. Sí, ocasionalmente.
 C. Sí, habitualmente.
 D. Sí, puedo adelantar trabajo para luego tener más tiempo de descanso.

A B C D

OBSERVACIONES

Pregunta 4

¿Dispones de la Información y de los medios necesarios (equipo, herramientas, procedimientos, instrucciones, etc.) para realizar tu tarea?

- A. No.
 B. Sí, algunas veces.
 C. Sí, habitualmente.
 D. Sí, siempre.

A B C D

OBSERVACIONES

Pregunta 5

Ante la incorporación de nuevos trabajadores, ¿se informa de los riesgos generales y específicos del puesto?

- A. No.
 B. Sí, oralmente.
 C. Sí, por escrito.
 D. Sí, por escrito y oralmente.

A B C D

OBSERVACIONES

Pregunta 6

Quando necesitas ayuda y/o tienes cualquier duda acudes a:

- A. Un compañero de otro puesto.
 B. Una persona cualificada técnicamente, mantenimiento, informático, calidad, refuerzo,....
 C. Un encargado y/o jefe superior.
 D. No tengo esa opción por cualquier motivo.

A B C D

OBSERVACIONES

Pregunta 7

Las situaciones de conflictividad entre trabajadores, ¿se intentan solucionar de manera abierta y clara?

- A. No.
 B. Sí, por medio de la intervención del mando.
 C. Sí, entre todos los afectados.
 D. Sí, mediante otros procedimientos.

A B C D

OBSERVACIONES

Pregunta 8

¿Puedes elegir tus días de vacaciones?

- A. No, la empresa cierra por vacaciones en periodos fijos.
 B. No, la empresa distribuye periodos vacacionales, sin tener en cuenta las necesidades de los trabajadores.
 C. Sí, la empresa concede o no a demanda del trabajador.
 D. Sí, los trabajadores nos organizamos entre nosotros, teniendo en cuenta la continuidad de la actividad.

A B C D

OBSERVACIONES

Pregunta 9

¿Intervienes y/o corriges los incidentes en tu puesto de trabajo (equipo, máquina, relación con paciente/cliente, etc.)?

- A. No, es función del jefe superior o persona encargada.
 B. Sí, sólo incidentes menores.
 C. Sí, cualquier incidente.

A B C

OBSERVACIONES

Pregunta 10

¿Tienes posibilidad de realizar pausas dependiendo del esfuerzo (físico y/o mental) requerido por la actividad?

- A. No, por la continuidad del proceso o actividad.
 B. No, por otras causas.
 C. Sí, las establecidas.
 D. Sí, según necesidades.

A B C D

OBSERVACIONES

Pregunta 11

¿Se utilizan medios formales para transmitir informaciones y comunicaciones a los trabajadores?

- A. No.
 B. Charlas, asambleas.
 C. Comunicados escritos.
 D. Sí, medios orales y escritos.

A B C D

OBSERVACIONES

Pregunta 12

En términos generales, ¿el ambiente de trabajo posibilita relaciones amistosas?

- A. No.
 B. Sí, a veces.
 C. Sí, habitualmente.
 D. Sí, siempre.

A B C D

OBSERVACIONES

Pregunta 13

La actuación del mando intermedio respecto a sus subordinados es:

- A. Únicamente marca los objetivos individuales a alcanzar por el trabajador.
 B. Colabora con el trabajador en la consecución de fines.
 C. Fomenta la consecución de objetivos en equipo.

A B C

OBSERVACIONES

Pregunta 14

¿Se recuperan los retrasos?

- A. No.
 B. Sí, durante las pausas.
 C. Sí, incrementando el ritmo de trabajo.
 D. Sí, alargando la jornada.

A B C D

OBSERVACIONES

Pregunta 15

¿Cuál es el criterio de retribución?

- A. Salario por hora (fijo).
 B. Salario más prima colectiva.
 C. Salario más prima individual.

A B C

OBSERVACIONES

Pregunta 16

¿Se te facilitan las instrucciones precisas sobre el modo correcto y seguro de realizar las tareas?

- A. No.
 B. Sí, de forma oral.
 C. Sí, de forma escrita (instrucciones).
 D. Sí, de forma oral y escrita.

A B C D

OBSERVACIONES

Pregunta 17

¿Tienes posibilidad de hablar durante la realización de tu tarea?

- A. No, por mi ubicación.
 B. No, por el ruido.
 C. No, por otros motivos.
 D. Sí, algunas palabras.
 E. Sí, conversaciones más largas.

A B C D E

OBSERVACIONES

Pregunta 18

¿La empresa está preparando a sus mandos intermedios con formación e instrucciones para un adecuado desempeño de sus funciones?

- A. No sabe.
 B. No.
 C. Sí, aunque no ha habido cambios significativos en el estilo de mando.
 D. Sí, algunos mandos han modificado sus estilos significativamente.

A B C D

OBSERVACIONES

Pregunta 19

¿Existe la posibilidad de organizar el trabajo en equipo?

- A. No.
- B. Cuando la tarea me lo permita.
- C. Sí, en función del tiempo disponible.
- D. Sí, siempre se hace en equipo.

A B C D

OBSERVACIONES

Pregunta 20

¿Controlas el resultado de tu trabajo y puedes corregir los errores cometidos o defectos?

- A. No.
- B. Sí, ocasionalmente.
- C. Sí, habitualmente.
- D. Sí, cualquier error.

A B C D

OBSERVACIONES

Pregunta 21

¿Se organizan, de forma espontánea, celebraciones o actividades de grupo en las que participa la mayoría de la gente?

- A. No.
- B. Sí, una o dos veces al año.
- C. Sí, varias veces al año, según surja el motivo.

A B C

OBSERVACIONES

Pregunta 22

¿Puedes detener el trabajo o ausentarte de tu puesto?

- A. No, por el proceso productivo o la actividad.
- B. No, por otros motivos.
- C. Sí, con un sustituto.
- D. Sí, sin que nadie me sustituya.

A B C D

OBSERVACIONES

Pregunta 23

¿Existe, en general, un ambiente de apoyo y colaboración en el lugar de trabajo?

- A. No.
- B. Sí, a veces.
- C. Sí, habitualmente.
- D. Sí, siempre.

A B C D

OBSERVACIONES

Pregunta 24

¿Recibes información suficiente sobre los resultados de tu trabajo?

- A. Sólo se me informa de la tarea a desempeñar (cantidad y calidad).
- B. Se me informa de los resultados alcanzados con relación a los objetivos que tengo asignados.
- C. Se me informa de los objetivos alcanzados por la organización.
- D. Además se me anima a participar en el establecimiento de metas.

A B C D

OBSERVACIONES

Pregunta 25

¿Tienes la opción de cambiar de puesto y/o de tarea a lo largo de tu jornada laboral?

- A. No.
- B. Cambio de manera excepcional de puesto o tarea.
- C. Sí, rotamos entre compañeros de forma habitual.
- D. Sí, cambio de tarea según lo considero oportuno.

A B C D

OBSERVACIONES

Pregunta 26

Ante la incorporación de nuevas tecnologías, maquinaria y/o métodos de trabajo ¿se instruye al trabajador para adaptarlo a esas nuevas situaciones?

- A. No.
- B. Sí, oralmente.
- C. Sí, por escrito.
- D. Sí, oralmente y por escrito.

A B C D

OBSERVACIONES

Pregunta 27

¿Qué tipo de relaciones son las habituales en la empresa?

- A. Relaciones de colaboración para el trabajo y relaciones personales positivas.
- B. Relaciones personales positivas, sin relaciones de colaboración.
- C. Relaciones sólo de colaboración para el trabajo.
- D. Ni relaciones personales, ni de colaboración para el trabajo.

A B C D

OBSERVACIONES

Pregunta 28

¿Existen problemas en algún departamento, sección,... de los que este siendo culpada alguna persona en concreto?

A. SI.

B. No.

A B

OBSERVACIONES _____

Pregunta 29

¿Hay trabajadores con bajas de larga duración?

A. SI.

B. No.

A B

OBSERVACIONES _____

Pregunta 30

¿Hay alguna persona que está siendo aislada, ignorada y/o excluida del grupo en virtud de sus características físicas o personales?

A. SI.

B. No.

A B

OBSERVACIONES _____

ASEGÚRESE DE QUE TODAS LAS PREGUNTAS HAN SIDO RESPONDIDAS.

¿Incluiría usted otros temas que no han sido tratados en esta ficha de evaluación de factores psicosociales?
Por ejemplo, ¿cuáles?

TABLA DE VALORACIÓN DE RESPUESTAS

A continuación se presenta la matriz de puntuaciones asignada a cada una de las distintas opciones de respuesta.

PARTICIPACIÓN, IMPLICACIÓN, RESPONSABILIDAD			FORMACIÓN, INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN			GESTIÓN DEL TIEMPO			COHESIÓN DE GRUPO		
PREG.	OPCIÓN	VALOR	PREG.	OPCIÓN	VALOR	PREG.	OPCIÓN	VALOR	PREG.	OPCIÓN	VALOR
1	A	5	4	A	5	3	A	5	6	A	0
	B	3		B	3		B	3		B	1
	C	3		C	1		C	1		C	3
	D	0		D	0		D	0		D	5
2	A	5	5	A	5	8	A	3	7	A	5
	B	5		B	3		B	4		B	3
	C	3		C	3		C	1		C	0
	D	0		D	0		D	0		D	0
9	A	5	11	A	5	10	A	5	12	A	5
	B	3		B	3		B	5		B	3
	C	0		C	3		C	2		C	1
13	A	5		16	D		0	14		D	0
	B	2	A		5	A	0		A	4	
C	0	B	3		B	5	B		5	B	2
18	A	5	17		C	3	15		C	5	23
	B	5		D	0	D		5	A	5	
	C	3		A	5	A		0	B	3	
19	D	0		24	B	5		22	B	0	27
	A	5	C		5	C	5		D	0	
	B	3	D		2	A	5		A	0	
20	C	3	26		E	0	Puntuación		B	5	Puntuación
	D	0		A	5	C		3	C	3	
	A	5		B	2	D		0	D	5	
	B	3		C	2						
25	C	1	Puntuación	D	0						
	D	0		A	5						
	A	5		B	3						
	B	3		C	3						
Puntuación	C	1	Puntuación	D	0						
	D	0		A	5						
	A	5		B	3						
	B	3		C	3						

**MOBBING
ACOSO LABORAL**

PREG.	OPCIÓN	VALOR
28	A	1
	B	0
29	A	1
	B	0
30	A	1
	B	0

Puntuación

Cuando los valores obtenidos se aproximen a 3 se recomienda **analizar la situación con mayor exhaustividad**. Para ello se han de utilizar instrumentos y metodologías que permitan un adecuado análisis de las condiciones específicas de trabajo.

Recordamos la importancia de realizar un análisis pormenorizado de la información cualitativa recogida en el apartado **OBSERVACIONES**, que permitirá enriquecer y guiar las posibles medidas preventivas a proponer como mejora de la situación concreta objeto de estudio.