

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
SEDE QUITO

CARRERA: PSICOLOGÍA

Tesis previa a la obtención del Título de PSICÓLOGA

TEMA:

“VALORACION DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL PERSONAL DEL
DEPARTAMENTO DE INSPECCION DE TUBERIA DE LA EMPRESA
TUBOSCOPE VETCO INTERNATIONAL INC.”

AUTORA:

ANDREA XIMENA MOSQUERA MOSCOSO

DIRECTOR:

DR. JUAN SAMANIEGO FRANCO

Quito, Marzo del 2012

INDICE

CAPITULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	4
1.1 INTRODUCCION.....	4
1.2 DESCRIPCION DE LA EMPRESA.....	5
1.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE INSPECCIÓN	7
CAPITULO II MARCO TEÓRICO.....	13
2.1 CALIDAD DE VIDA.....	13
2.2 SISTEMAS DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	20
2.3 FACTORES DE RIESGO.....	42
2.4 RIESGOS PSICOSOCIALES	47
2.5 DESGASTE LABORAL (ESTRÉS).....	53
2.6 MARCO LEGAL APLICABLE	61
CAPITULO III MARCO METODOLÓGICO	75
3.1 INSTRUMENTOS	75
3.2 TÉCNICAS	85
CAPÍTULO IV RESULTADOS	89
4.1 RESULTADOS DEL CUESTIONARIO DE LA OIT – OMS.....	89
4.2 RESULTADOS DEL CUESTIONARIO ISTAS 21	100
4.3 RESULTADOS DEL GRUPO FOCAL.....	107
CAPITULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	118
5.1 CONCLUSIONES.....	118
5.2 RECOMENDACIONES	120
6. BIBLIOGRAFIA.....	123
7. ANEXOS.....	125

RESUMEN

Con esta tesis se pretende abordar de una manera teórica y práctica la valoración de riesgos psicosociales en el personal del departamento de Inspección de la empresa Tuboscope Vetco International Inc., enfocados desde un concepto de la prevención en el ámbito de Seguridad y Salud Ocupacional, reflexionando sobre el ser humano y sus necesidades.

Los acontecimientos laborales en trabajadores y empleados del proceso de Inspección de Tubería de la empresa Tuboscope Vetco International Inc., se plasman mediante un día a día en su manera de concebir la realidad laboral, por lo que es necesaria la valoración práctica con la aplicación de varias herramientas y más aún si estas cuentan con validez internacional.

Los trabajadores a todo nivel mediante la evidencia de sus hábitos, expresiones, rasgos característicos, costumbres, formas de pensar, de sentir, y los riesgos psicosociales, se comprometen total o parcialmente a la influencia del ambiente laboral y familiar, cuyos aspectos positivos o negativos deben ser analizados y mejorados mediante la aplicación de acciones correctivas y preventivas, partiendo, en la medida de lo posible, desde el origen o desde la causa inmediata.

CAPITULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 INTRODUCCION

Tuboscope Vetco International Inc., como parte de la implementación de su Sistema Integrado de Gestión en el área que hace referencia a la Seguridad y Salud Ocupacional de sus trabajadores ha identificado y valorado diferentes tipos de riesgos, por ejemplo: físicos, mecánicos, químicos y ergonómicos; este aporte ha sido de gran importancia para la organización con la finalidad de establecer controles para minimizar el efecto de estos riesgos sobre la población trabajadora.

Los Sistemas Integrados de Gestión se basan en el ciclo PHVA el mismo que significa Planificar, Hacer, Verificar y Actuar, este último punto hace referencia al mejoramiento continuo en todos los niveles y aspectos de la empresa. Es por esta razón que se identificó la necesidad de ampliar el alcance de la evaluación de los Riesgos asociados al trabajo dentro de la organización incluyendo los Riesgos Psicosociales.

Se plantea entonces un análisis de Riesgos Psicosociales mediante la utilización de dos herramientas objetivas más un grupo focal que permitan diversos resultados del personal del departamento de Inspección de Tubería en la empresa Tuboscope Vetco International Inc.

Los Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional priorizan el cuidado y la protección del factor humano, es decir, los trabajadores dentro de la organización pues los consideran el eje del desarrollo y nivel de productividad de la empresa, esto sin mencionar los beneficios en la reducción de costos que implica no tener accidentes ocupacionales y la desventaja en el incremento en los costos que implicaría asumir una fatalidad.

El paradigma de la calidad de vida se centra en la opinión que los protagonistas tienen de sus problemas considerando lo psicosocial desde un abordaje comunitario y con implicancias de tipo político basadas en el respeto por los derechos humanos; de esta manera el concepto calidad de vida se define como una forma de contribuir al estudio

del bienestar de la personas, tanto desde la perspectiva del bienestar físico como desde la perspectiva del bienestar psicológico, relacionando de esta manera, las necesidades materiales como las socio-afectivas, e integrando mediciones psicológicas y psicosociales de percepción y evaluación de las propias experiencias de los sujetos.¹

La calidad de vida es directamente proporcional al estado de bienestar psicológico y social que experimenta el ser humano dentro y fuera de su actividad laboral; de esta manera es fundamental la evaluación periódica de los riesgos psicosociales en todas las actividades productivas con las que el trabajador puede estar relacionado a lo largo de su vida.

En la actualidad existe un gran porcentaje de empresas que han tomado conciencia de la importancia del factor psicosocial en el desarrollo del medio laboral; a pesar de esto muy pocas organizaciones han asignado el recurso humano y económico para desarrollar este polo como estrategia de productividad y prevención de accidentes laborales, quedando como simple teoría el desarrollo del talento humano y con este, el desarrollo de verdaderos Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional en las empresas.

1.2 DESCRIPCION DE LA EMPRESA

Tuboscope Vetco Internacional Inc. es una empresa de servicios de venta al por mayor de maquinaria pesada de minería, incluso partes y piezas, establecida en Ecuador desde 1997. El 22 de Diciembre de 1999 Tuboscope se fusiona con la empresa VARCO SYSTEMS, para luego fusionarse con VARCO LP, el 27 de Abril del 2001. Para finalmente pertenecer a NOV (Nacional OilWell Varco), desde el 11 de Marzo del 2005.

¹ TONON Graciela, “Calidad de Vida y Desgaste Profesional”, 1ra.ed, Buenos Aires, 2003, Pg.11

Nacional Oilwell Varco es un líder mundial en el diseño, fabricación y venta del equipo, que sirven para la perforación y producción del gas, y la disposición de la inspección del campo petrolífero.

Tuboscope Vetco International Inc. es una empresa que presta servicios de Control de Sólidos, Inspección de Tubería y Control Litológico en la Industria Petrolera; desarrollando sus actividades administrativas en la ciudad de Quito, y sus actividades operativas en la Ciudad Francisco de Orellana (Coca) y sus alrededores (Taladros de Perforación). Se caracteriza por desarrollar sus operaciones con altos estándares de Seguridad, Salud, Medio Ambiente y Calidad; estos han sido diseñados con la finalidad de controlar y minimizar los factores de riesgo que se pueden generar dentro de la organización. Entendiéndose como factor de riesgo al agente o situación capaz de producir un daño.

En los últimos años la empresa ha implementado un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional, dentro del cual se integra al clima organizacional como un factor determinante para el cumplimiento legal de dicho sistema, lo que ha creado la necesidad de involucrar de manera directa la Valoración de Riesgos Psicosociales como parte de las estrategias de Prevención de Riesgos Laborales.

Adicionalmente para Tuboscope Vetco International Inc. el factor humano es el elemento principal en la Gestión de la Prevención de Riesgos Laborales, por lo cual, esta Valoración estará enfocada a determinar las condiciones que se generan dentro de la organización para el desarrollo individual del trabajador, la relación laboral con sus compañeros, y su rol como ente productivo dentro de la empresa.

Esta valoración debe ser realizada periódicamente dentro de los plazos propuestos por la organización, con la finalidad de actualizar datos y mantener una cultura de que la alta dirección conozca las necesidades y requerimientos de su personal, así como las fortalezas y debilidades de su organización.

La valoración de Riesgos Psicosociales permitirá obtener un análisis situacional con base a los resultados logrados, y en función de esto proponer medidas de control que

relacionen la Organización, el Contenido del trabajo y la Realización de la Tarea, sin dejar de lado las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura, su situación personal fuera del trabajo, y todo aquello que tenga capacidad para afectar tanto al bienestar o la salud del trabajador como al rendimiento y satisfacción en el trabajo.

1.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE INSPECCIÓN

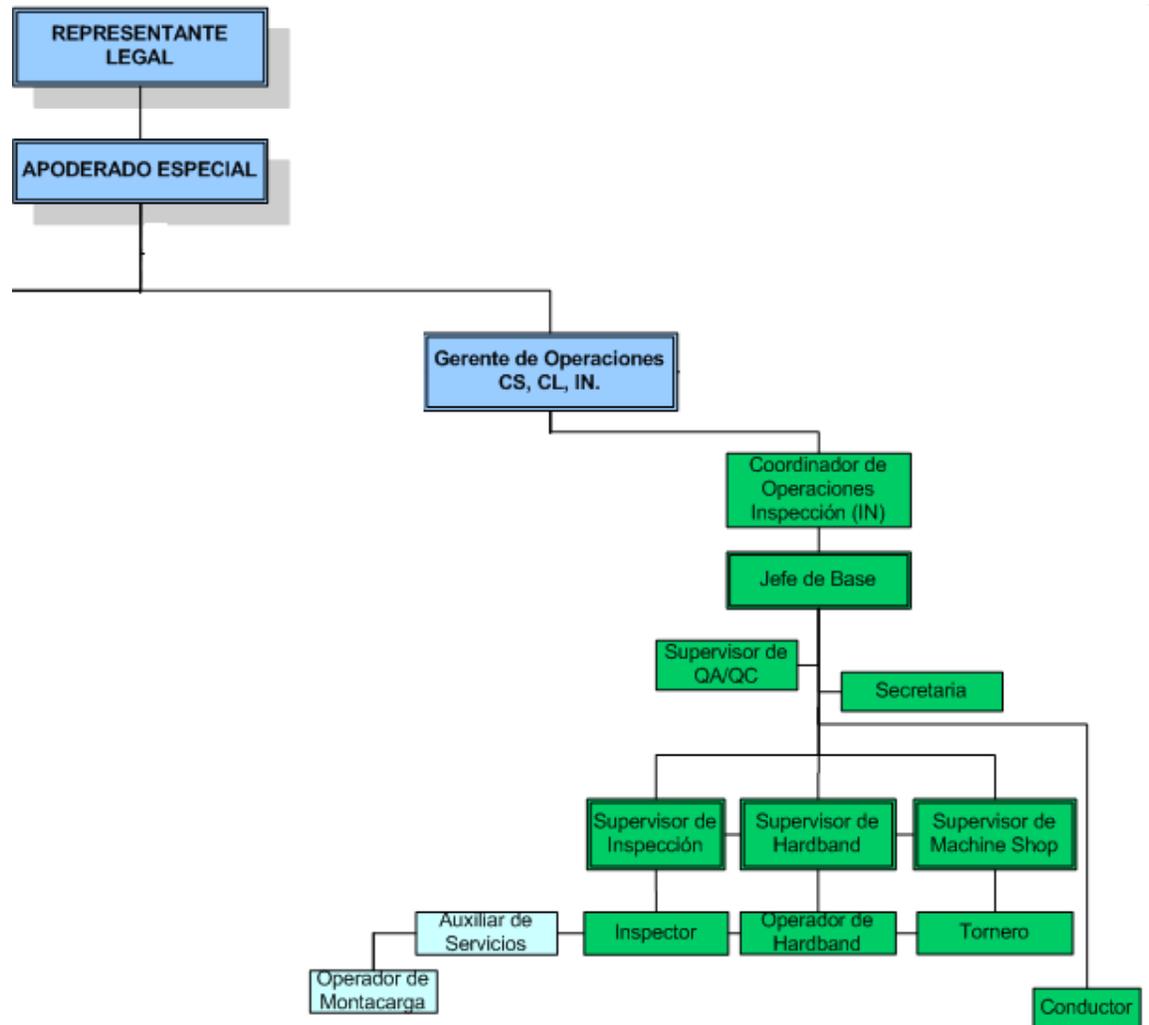


Figura N° 1. Organigrama Proceso de Inspección (Se adjunta el organigrama completo de la empresa en el Anexo # 1.) **Fuente:** Departamento de Recursos Humanos, Tuboscope Vetco International Inc.

El proceso de Inspección de Tubulares de la empresa Tuboscope Vetco International Inc., se encarga específicamente, como bien su nombre lo indica, de la inspección de tubería para la perforación de pozos petroleros.

Está constituido en su estructura organizacional por los siguientes cargos: 2 Jefes de Base, 6 Inspectores, 2 Secretarias, 2 Técnicos, 2 Ingenieros de QA/QC, 3 Torneros, 2 Operadores de Montacargas, 8 Auxiliares de Servicios, y 1 Soldador, en total hacen un equipo de trabajo de 28 personas.

Este proceso se conforma de diferentes áreas de trabajo que complementan el proceso de inspección de tubería, como son:

- ***Inspección:*** el personal que trabaja en esta área se encarga de organizar las cuadrillas de trabajo para realizar las inspecciones del material a reparar en los pozos petroleros.
- ***Machine Shop:*** el personal que trabaja en esta área se encarga de la reparación técnica de las conexiones y diferentes piezas de la tubería.
- ***Hardbanding:*** el personal que trabaja en esta área se encarga de la soldadura de las herramientas y tubería.
- ***QA/QC:*** el personal que trabaja en esta área se encarga de verificar el trabajo final, y de realizar las pruebas de calidad para la entrega del trabajo terminado al cliente.



Fotografía N° 1. Personal de Inspección – Jefe de Base



Fotografía N° 2. Personal de Inspección – Área de Machine Shop



Fotografía N° 3. Personal de Inspección – Área de Hardbanding



Fotografía N° 4. Área de Torno



Fotografía N° 5. Personal de Inspección – Operador de Montacargas



Fotografía N° 6. – Personal de Inspección – Inspector

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

Proceso: **INSPECCIÓN Y REPARACIÓN**

Objetivo: Planificar, ejecutar y entregar dentro de especificaciones los servicios acordados con el cliente.

**PROVEEDOR
CLIENTE**

ENTRADA

CONTROLES

SALIDA

Proveedor externo	Equipos calibrados
Proveedor externo	DS1
Proveedor externo	API
Proceso ML	Materiales equipos y servicios
Cliente	Equipos de propiedad del cliente
	Solicitud de cotización
	Lista de precios aprobada

PC-IN-001
**PROCEDIMIENTO PARA EL
CONTROL DEL PROCESO
DE INSPECCION Y
REPARACION**

Equipos para calibrar	Proveedor externo
Requisición de compras	Proceso ML
Equipos dentro de especificaciones	Cliente
Cotizaciones aprobadas	
Guía de recepción/despacho	Cliente
Reporte de inspección	Cliente
Reporte de hardbanding	Cliente

#	Medición	FREC.	Meta	Criterio A. Correctiva	Monito.
1	# de Reclamos	Mensual	0	Si la medición supera el 1 reclamo.	Gráfico
2	# de Reprocesos	Mensual	0	Si la medición supera los 3 reprocesos.	Gráfico
3	Satisfacción del Cliente	Mensual	87%	Si no se alcanza el 87% de satisfacción..	Gráfico

RECURSOS:

Humanos: Un gerente de operaciones, un coordinador de operaciones, un jefe de base, 2 supervisores, torneros, soldadores, inspectores y auxiliares de servicios, secretarias.

Tecnológico: Maquinarias y equipos de acuerdo al inventario y computadores.

Información: Equipos de comunicación, manuales.

CAPITULO II MARCO TEÓRICO

2.1 CALIDAD DE VIDA

Para abordar el tema de calidad de vida, se debe recalcar la importancia que tiene el carácter subjetivo de éste; para ello nos basaremos en la siguiente definición dada por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene del Trabajo de España (INSHT) de la palabra subjetivo: "Pertenciente o relativo al sujeto, considerado en oposición al mundo externo. Relativo a nuestro modo de pensar o de sentir, y no al objeto en sí mismo".

En las personas, la forma de sentir o pensar acerca de algo está influido directamente por los factores del entorno, en especial, la cultura. De esta manera, si se graficaría el proceso, las personas (definidas como seres sociales) se transforman en la intersección de éstos factores, es decir, "nosotros, los seres humanos operamos en nuestra vida en muchos y diferentes dominios de realidad, los cuales como diferentes redes de conversaciones y explicaciones se intersectan en nuestros cuerpos. En otras palabras, el ego es la parte dinámica en un espacio multidimensional de identidades humanas, y el yo – el humano individual – es el cuerpo físico que realiza la intersección de las redes de conversaciones que constituyen el ego". Si se le quiere dar otro enfoque, se puede decir que sostiene que los seres humanos poseen atesorada cierta forma de sentir y pensar (nuestra subjetividad), es decir, las vivencias subjetivas se ven limitadas por la cultura en la que se está inserto, por ejemplo, los habitantes de China no van a comprender que su fiesta de año nuevo se celebre en el mes de Enero de igual manera que la cultura occidental no podrá comprender que su fiesta de año nuevo se celebre en el mes de Mayo aunque se encuentren en la misma situación, simplemente porque son dos culturas distintas que se construyeron en lugares distintos, con características distintas, con representaciones sociales distintas y rituales distintos.

De acuerdo a lo anterior, si se está determinado por la cultura en la que se esté inserto, podría pensarse que la calidad de vida se daría igual para las distintas culturas y

entonces pudiera definirse el concepto abordando los distintos factores de cada cultura, pero no basta con eso. Hay un espacio en el medio de las intersecciones de factores que influyen en el accionar como la tan mencionada cultura, la historia personal, la ubicación sociocultural y geográfica en donde se nace, etc., y ese espacio es lo que le da a cada persona su manera de sentir la vida, sus expectativas, sus metas, sus deseos, su sentido de vida, etc., y que se relaciona directamente con la libertad (siempre entendiéndola como limitada por los factores del entorno). "La libertad, rectamente comprendida es un cumplimiento por la persona de la ordenada secuencia de eventos de su vida. La persona libre se mueve voluntaria, y responsablemente para desempeñar su importante papel en un mundo cuyos eventos determinados pasan por él y por su elección y voluntad espontánea". Es ésta libertad la que diferencia el ser de cada persona, ese espacio que queda en el corazón y que está intersecado por muchos factores es lo que hace elegir cosas distintas, en otras palabras es la subjetividad propia.

Desde esta perspectiva, no se puede hablar de calidad de vida sin considerar las diferencias individuales, sin considerar la importancia de lo subjetivo que rodea a ésta y lo más importante sin olvidar que se está hablando de la felicidad y el bienestar de las personas en su vida diaria.

Como se mencionó anteriormente, muchas personas han intentado teorizar acerca del concepto de calidad de vida, y la forma en que las personas la alcanzarían. Estas teorías, por lo general, se encuentran sesgadas por la visión o enfoque al que se encuentra adscrito quien la plantea, por lo tanto, presentan limitaciones en sus conceptos. En este sentido, es interesante preguntarse qué tanto tiene en consideración la subjetividad, las diferencias personales y la espiritualidad (tales como las vivencias, experiencias, estilos de crianza, lugar de nacimiento, entre otros) al momento de definir el concepto de calidad de vida y bienestar subjetivo. Estos factores cumplen un rol fundamental en lo que la persona va a entender o va a buscar para su bienestar subjetivo o calidad de vida y cómo enfrentarán las adversidades.

Se puede comprender que cuando se trata de organismos que desean implantar políticas o mediciones de calidad de vida dentro de alguna población (por ejemplo, la OMS), sea necesario manejar el concepto en elementos más "objetivos" u observables y que se hace más difícil acercarse a elementos más individuales o subjetivos. En este sentido, "Wilson" ha sido acertado en lo que se refiere al planteamiento de necesidades centrales dentro de las diferentes culturas, como por ejemplo el trabajo, las que podrían utilizarse en este sentido como complementario a que cada persona encontrará la forma de utilizar factores que satisfagan y de suplir sus necesidades a través del trabajo.

Observando las teorías que existen sobre calidad de vida, "Diener" ha sido uno de los que más ha considerado los aspectos subjetivos y personales dentro de sus planteamientos. Algunos de los aspectos que ha tomado en cuenta se encuentran la cultura, la separación de aspectos cognitivos y afectivos y deja el espacio para una evaluación personal dentro de su concepción de calidad de vida. En cuanto a las teorías planteadas por "Diener", las que se conocen como "arriba – abajo" y "abajo – arriba", se considera rescatable -desde la postura de la autora del artículo²- el espacio que deja abierto para considerar una reflexión y lectura propia de la persona sobre las situaciones, podría entonces considerarlas como satisfactorias o insatisfactorias de acuerdo a su valoración subjetiva. Desde este punto de vista, para las personas no es la situación en sí misma la que provocaría satisfacción, sino la evaluación personal de ésta. En otro ámbito pero dentro de estas mismas teorías, de la que se conoce como "abajo – arriba" se considera rescatable la referencia a las pequeñas felicidades que se pueden experimentar a diario, la conciencia de que se puede ser felices en todo momento y no ver la felicidad sólo como una meta a largo plazo. Esta teoría viene a tener mayor énfasis si la enfocamos desde la perspectiva que una persona laboralmente activa pasa gran parte de su tiempo, en algunas ocasiones, mas de 8 horas/diarias en su lugar de trabajo, siendo este el lugar donde debería encontrar las pequeñas felicidades.

² ARITA Beatriz Yasuko, "La Calidad de Vida Eje del Bienestar y el Desarrollo Sostenible", Artículo Universidad Autónoma de Sinaloa, México, 2011.

Otra teoría planteada por Diener que considera aspectos subjetivos y personales es la que se conoce como teoría teleológica o finalista. Esta que reconoce el bienestar subjetivo como posible de alcanzar por medio del establecimiento, acercamiento y cumplimiento de las propias metas. Dentro de esta teoría Diener presenta entre los factores relevantes al contexto o cultura. En esta consideración es posible apreciar un acercamiento a lo subjetivo y las diferencias personales dentro del concepto calidad de vida. Al plantear que no todas las metas producirán bienestar subjetivo, Diener está considerando la acción de la propia persona en la consecución de éste, ya que no sería la meta en sí la que haría que la persona lo alcanzara, sino la elaboración de las propias capacidades, de las posibilidades de alcanzar las metas, de la valoración de la sociedad y la satisfacción laboral.

Dentro de las teorías cognitivas, es la de comparación social la que mejor plantea aspectos subjetivos en el concepto de calidad de vida. Esta teoría es bastante real, en el sentido que dentro de las sociedades la comparación existe en la mayoría de los ámbitos. En cuanto a la subjetividad, se plantea que la comprensión de comparación es parte de las elaboraciones de la persona; la forma en que construye el mundo le va a dar a entender las pautas por las cuales debe recibir la información que le entregan las demás personas; de acuerdo a la imagen que tenga de sí misma va a compararse con realidades "mejores" o "peores". Todo esto dependerá de la propia concepción de su realidad, de su vida personal, de sus vivencias, de su trabajo y su posición social. Por último, es necesario una observación de la propia vida y de la propia realidad para llegar a una conclusión luego de hacer una comparación con otras personas o grupos, lo cual es parte de un proceso evidentemente subjetivo, ya sea cognitivo o emocional. A partir de esto, de las comparaciones, la persona considerará el propio bienestar subjetivo o calidad de vida.

Siempre desde la subjetividad, entender conceptualmente "calidad de vida", se requiere comprender que, al concebirse: "vida" se hace referencia a una forma de existencia superior a lo físico únicamente puesto que se debería considerar el ámbito de relaciones sociales de la persona, sus posibilidades de acceso a los bienes culturales, su entorno

ecológico-ambiental, los riesgos a que se encuentra sometida su salud física y psíquica en su lugar de trabajo, entre otros elementos; en otras palabras, además de sus nexos con los demás en la esfera social y comunitaria, trasciende a su individualidad. Por lo tanto, "Calidad de Vida es un concepto relativo que depende de cada grupo social y de lo que éste defina como su situación ideal de bienestar por su acceso a un conjunto de bienes y servicios, así como al ejercicio de sus derechos y al respeto de sus valores"; es así como cada grupo social identifica las tendencias en materia de bienestar, por ello se hace preciso diferenciar los diversos modos de vida, aspiraciones e ideales, éticas e idiosincrasias de los conjuntos sociales, para distinguir los diferentes eslabones y magnitudes, pudiendo así dimensionar mejor las respectivas variaciones entre unos y otros sectores de la comunidad, por ejemplo, en el caso de las sociedades que ya han resuelto sus necesidades básicas, en términos de bienes y servicios, sus objetivos de bienestar se orientan más hacia la realización personal familiar y profesional del grupo social, es decir, dada la existencia de sociedades más desarrolladas que otras, los estándares de bienestar son diferentes y así las definiciones de calidad de vida.

Paralelamente, existen tendencias que se consideran como básicas para poder evaluar una vida como poseedora de calidad o bien tendencias objetivas, estas son fundamentalmente la satisfacción de las necesidades básicas tal y como lo planteó "Maslow", y ello queda en evidencia si se le pregunta a una persona qué es calidad de vida, muchos lo relacionan con el acceso a un trabajo digno y bien remunerado que les permita acceder a bienes y servicios básicos como vivienda, educación, salud y nutrición, servicios públicos, movilidad vial, recreación, seguridad, entre muchos otros.

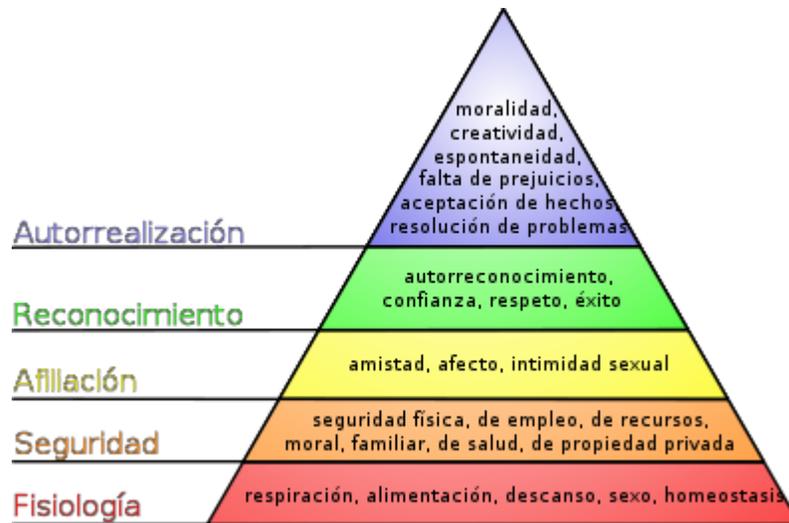


Figura N°2. Pirámide de Maslow

Siempre que el ser humano debe satisfacer una de sus necesidades, ha de pasar a través del proceso de motivación. Ante la presencia de un bien que puede satisfacerle, el ser humano experimenta una necesidad, y esta necesidad provoca un estado de desequilibrio. El individuo, a través de su comportamiento, intentará encontrar el estado de satisfacción que le devuelva el equilibrio. El desequilibrio se manifiesta en forma de tensión o de deseo de obtener satisfacción.

El deseo provoca una actitud de hábito mental, que está determinada por la escala de valores del individuo. Y es la actitud la que condiciona el futuro comportamiento y la que determina la meta a alcanzar. Si la actitud no está impedida por un obstáculo, para la realización del objetivo se necesita un agente positivo: la motivación es la fuerza que en presencia del estímulo provoca acción, el vehículo que permite pasar del deseo al objetivo. Si se alcanza el objetivo gracias a la realización de la acción que anula el estímulo, el logro provoca satisfacción y anula la necesidad.

Es importante destacar que el ser humano cuando se enfrenta a estímulos está con frecuencia expuesto a la acción frustrante y conflictiva de éstos. La manera de reaccionar frente a éstos problemas varía de individuo a individuo de acuerdo a su nivel de preparación y capacidad de asumir esta situación.

Se conoce que en la década del 70 surgió el concepto Calidad de Vida, y lo hizo como respuesta re conceptualizada en relación a considerar el bienestar no solo como dependiente de las cuestiones materiales, sino que también de los valores humanos.

Con esta alternativa, el sistema de indicadores económicos se complementó con los indicadores sociales.

El estudio de la calidad de vida remite al entorno material (bien estar social) y al entorno psicosocial (bien estar psicológico). A quedado definido como un concepto que implica dos ejes: El objetivo y el subjetivo siendo cada eje el agregado de siete dominios que han sido operacionalizados en la escala de comprensión de la calidad de vida construida por “Cummins” (1996).³

Bien estar material
Salud
Trabajo – Productividad
Intimidad
Seguridad
Comunidad
Bien estar emocional

Figura N° 3. Dominios – Escala de Calidad de Vida (Cummins)

Fuente: Tonon Graciela, “Calidad de Vida y Desgaste Profesional”,

³ TONON Graciela, “Calidad de Vida y Desgaste Profesional”, 1ra.ed, Buenos Aires, 2003, Pg.15

2.2 SISTEMAS DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

Una forma segura de gestionar con éxito una organización o una actividad consiste en conseguir el involucramiento de las personas en ese compromiso. Más que procesos de "Reingeniería" deberíamos hablar y pensar en la "rehumanización" de las empresas y organizaciones.

Todos los sistemas de gestión, desde el ISO 9000 pasando por el Modelo Europeo de Excelencia de la Calidad Total, son cada vez más conscientes de la importancia del individuo en la consecución de metas. La ISO 9001: 2008 está basada en los 8 llamados Principios de la Gestión de Calidad y precisamente, el Principio nº 3 se refiere a las personas y enuncia "El personal, a todos los niveles, son la esencia de una organización y su total compromiso e involucramiento permite que sus capacidades puedan ser utilizadas por el máximo beneficio de la Organización".⁴

Cuando nos referimos a nuestro "cliente interno" o sea a los empleados de nuestra Empresa y puesto que los resultados de cualquier negocio dependen de la satisfacción de los clientes a los que se sirve, todos estos modelos a que hacíamos referencia estaban conscientes de que había que desarrollar metodologías capaces de satisfacer primero, al cliente interno, mucho más cercano y definitorio que el remoto que recibe nuestros productos y servicios.

De esta forma estos nuevos sistemas gestión son lineamientos para formalizar las actividades de la empresa en búsqueda de la satisfacción de los empleados respecto a sus condiciones de trabajo y, de entre ellas en primer término, su seguridad y su salud.

Por lo citado anteriormente se tienen motivos de suma importancia para implantar en todo tipo de industria Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional, a continuación se identifican las fortalezas y ventajas de su implantación:

⁴ DAMASO Tor, "Calidad, Sistema Integrado de Gestión Ambiental – Salud y Seguridad Ocupacional", 2009, Estructplan On Line - www.estrucplan.com.ar - Salud, seguridad y medio ambiente en la industria.

- Ayuda a cumplir la legislación con facilidad, además del cumplimiento de cualquier norma a la cual la empresa desee suscribirse, como son los códigos de buenas prácticas, las normas internas de grupo, etc.
- Ayuda a reducir costos al manejar la seguridad y salud ocupacional (SSO) como sistema. Por el contrario como ocurre si se maneja la SSO a través de programas no articulados y de aplicación independiente generando mayores costos por duplicidad o falta de auto sostenibilidad.
- La creciente presión comercial. El tema de las condiciones de trabajo y comercio está presente en la propia Organización Mundial del Comercio (OMC) a través de la cláusula social. Evitar la ventaja comparativa que podrían suponer menores costos de producción en base a un nivel inferior en las condiciones de trabajo de las empresas.
- El incremento de la conciencia de los inversores. Los inversores incluyen en su planificación la conciencia de que la seguridad y el medio ambiente deben mantenerse y cuidarse, y es por ello que muchas veces traen sus propios códigos o normas de origen ante la falta o carencia de las nacionales.
- La concienciación de los principales actores, como organismos del Estado, empresarios y clientes, incrementará el ingreso en el mercado de productos, cada vez más seguros para el usuario, sumado a la incorporación del concepto de análisis de ciclo de vida.
- Las técnicas modernas de gestión, que están volviendo a considerar a la Seguridad y Salud Ocupacional como un factor de producción.
- Considerar a la Seguridad y Salud Ocupacional como un elemento de marketing. La implantación de un buen sistema mejora la imagen de la empresa.
- La Seguridad y Salud Ocupacional correctamente gestionada se convierte en una estrategia para mejorar los negocios, la productividad y la rentabilidad de las empresas.

El tema de medio ambiente y seguridad en el trabajo están relacionados porque muchas veces la "contaminación interna" se convierte en "contaminación externa", en aspectos de manejo de emergencias y por el seguimiento de una metodología similar.

Los conceptos básicos son:

- Los seres humanos, vistos desde el ángulo de su salud, se relacionan a través de su puesto de trabajo, cualquiera sea su categoría y jerarquía, con un establecimiento laboral y el medio en el cual este se encuentra inserto. Para “*Giorlandini*” esta área estudiaría "la intermediación del trabajador con el lugar de trabajo, su entorno, y la residencia del trabajador; viendo desde otro punto de vista, sus relaciones con el medio ambiente". Haciendo hincapié en las condiciones de trabajo, fundamentalmente la seguridad e higiene y las del medio en el que la empresa se ha instalado. G.A. y A.G. “*Theodorson*” la definen como: "el estudio ecológico de la distribución espacial de los trabajadores en su lugar de trabajo y del vínculo entre esta distribución y las pautas de las relaciones de trabajo y las relaciones sociales informales".
- De este modo el impacto ambiental se transforma en impacto ambiental de salud en el ambiente laboral y se definiría como: cualquier cambio en el medio ambiente laboral, ya sea adverso o beneficioso para el trabajador, siendo resultado de las actividades, productos, servicios y relaciones de la organización.
- Los Indicadores del impacto ambiental. Son los elementos o parámetros que nos dan una idea de la magnitud del impacto ambiental, desde el punto de vista cuantitativo.
- Desde el punto de vista de la gestión los aspectos ambientales se transforman en aspectos del ambiente laboral y se definirían como componentes de las actividades, productos y servicios, los cuales tendrán influencia en el medio ambiente laboral.

En la seguridad y salud ocupacional se trabaja prioritariamente con riesgos o factores de riesgos que originan un efecto negativo, sobre la salud de las personas; ahora hablaremos de aspectos del ambiente laboral que van a generar un impacto de salud o riesgo para la salud.

En cuanto a la metodología, la identificación de los impactos ambientales de salud en los sistemas de seguridad y salud ocupacional, pasa por la identificación de los aspectos ambientales relacionados con el estado relativo de salud-enfermedad. No es equivalente al reconocimiento sistemático y priorizado de los riesgos de salud y calidad de vida, pero si los contiene.

Paralelamente la definición de OSHAS 18001 de un Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales nos dice que:

"El sistema de gestión es la parte del sistema de gestión medioambiental global que facilita la gestión de riesgos laborales asociados con el negocio. Esto incluye la definición de responsabilidades y estructura de la organización, actividades de planificación, responsabilidades, prácticas, procedimientos y recursos para desarrollar, implantar, alcanzar, revisar y mantener la política de prevención de riesgos laborales de la organización".⁵

El modelo de gestión propuesto en la norma OHSAS 18001 ("Gestión de Riesgos Laborales") propone ayudar a la organización a:

1. Comprender y mejorar las actividades y resultados de la prevención de riesgos laborales.
2. Establecer una política de prevención de riesgos laborales que se desarrollaron en objetivos y metas de actuación.
3. Implantar la estructura necesaria para desarrollar esa política y objetivos.

Se exigen dos compromisos mínimos que han de estar fijados en la política de la organización:

1. Compromiso de cumplimiento de la legislación y otros requisitos que la organización suscriba.

⁵ DAMASO Tor, "Calidad, Sistema Integrado de Gestión Ambiental – Salud y Seguridad Ocupacional", 2009, **Estrucplan On Line** - www.estrucplan.com.ar - Salud, seguridad y medio ambiente en la industria.

2. Compromiso de mejora continua que será reflejado en objetivos y metas.

Las normas que pertenecen a la familia que rige los Sistemas de Gestión de la Seguridad y la Salud Ocupacional SGSSO: UNIT 18000, OHSAS 18001, BS 8800 y UNE 81900 son genéricas e independientes de cualquier organización o sector de actividad económica. Proporcionan una guía para gestionar la seguridad y salud con criterios de calidad.

Describen los elementos que deberían componer un S.G.S.S.O., pero no especifican cómo debería implantarse en una organización específica.

Debido a que las necesidades de cada organización varían, el objeto de estas familias de normas no es imponer una uniformidad en los S.G.S.S.O. ya que su diseño e implantación están influidos por la legislación vigente, los riesgos laborales presentes, los objetivos, los productos, procesos y prácticas individuales de cada organización.

La estructura de esta norma está basada en el ciclo conocido de “Shewart” de planificación (plan), desarrollo (do), verificación o comprobación (check) y actuación consecuente (act) y que constituye, como es sabido, la espiral de mejora continua, o también conocido como el ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar).

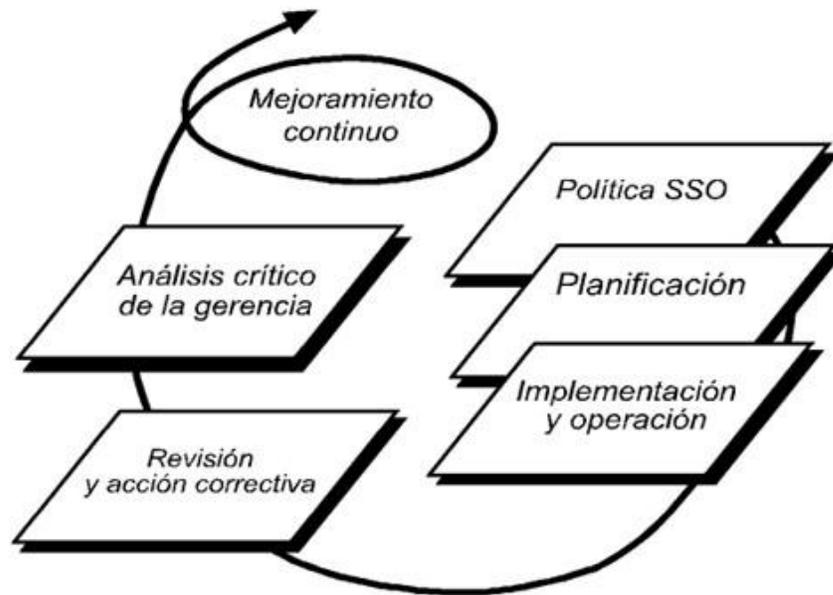


Figura N° 4. Elementos de una gestión SSO exitosa Fuente: Damaso Tor, “Calidad, Sistema Integrado de Gestión Ambiental – Salud y Seguridad Ocupacional”, 2009

Occupational Health & Safety - OHSAS 18001

The Continuous Improvement Process Cycle

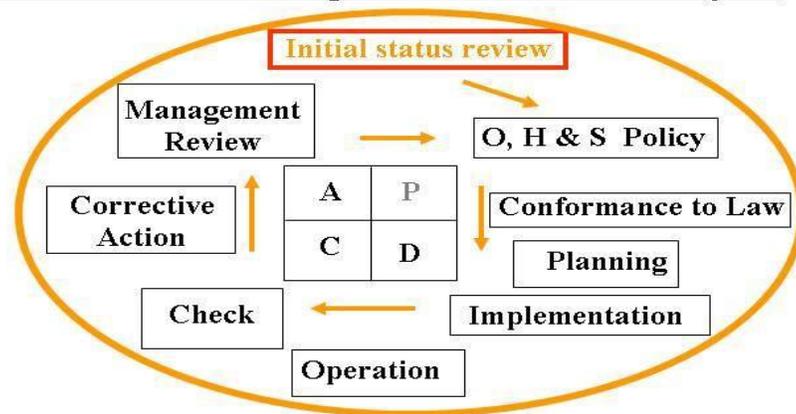


Figura N° 5. El ciclo de Shewart aplicado a la OSHAS 1800. Ciclo PHVA

Fuente: Damaso Tor, “Calidad, Sistema Integrado de Gestión Ambiental – Salud y Seguridad Ocupacional”, 2009

A continuación se presenta una síntesis de las principales componentes y fases que contiene un proceso de implementación de un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional.

REVISIÓN INICIAL

En el proceso de implantación, cuando nos enfrentamos a la ausencia en la organización de un sistema formal de un S.G.S.S.O., es conveniente establecer su posición actual respecto a la seguridad y salud en el trabajo a través de una identificación y valoración inicial de riesgos en cada puesto de trabajo considerando el número de trabajadores expuestos y las consecuencias de la exposición a estos riesgos.

Una revisión inicial es la documentación e identificación sistemáticas de los impactos (o impactos potenciales) significativos en la salud y calidad de vida laborales asociados directa o indirectamente con las actividades, los productos y los procesos de la organización.

Dirigida a todos los aspectos de la organización, identifica los hechos internos (puntos fuertes y débiles) y los hechos externos (amenazas y oportunidades) como base para la introducción de un S.G.S.S.O.

Un concepto de gran importancia es el de la "significación" o de "significancia". Dentro concepto de la mejora continua es necesario realizar la ponderación asociando cierto grado de significación o prioridad con los impactos identificados en la RI. Para que un S.G.S.S.O. sea efectivo es esencial que tenga un procedimiento claramente definido, para determinar los impactos reales o potenciales identificados.

La revisión inicial cubre cuatro áreas clave:

a) Los requisitos legislativos y reglamentarios que son aplicables y su grado de cumplimiento. Lo que permite desarrollar el registro de la legislación, reglamentaciones y regulaciones a las que se deberá ajustar el S.G.S.S.O.

b) La validación retrospectiva, que consiste en el análisis de grado de validez de las evaluaciones y registros realizados sobre los riesgos o impactos laborales.

c) La revisión de las prácticas y procedimientos existentes de prevención de riesgos o impactos de salud laborales. Debe determinarse cuál es la estructura de gestión de Salud Ocupacional existente, expresa o tácita. Determinar que mejoras de gestión estructural se requerirían para controlar en forma efectiva las actividades, los productos y los procesos que causan los riesgos o impactos significativos identificados.

d) Una valoración de la gestión de la investigación de los incidentes, accidentes y enfermedades laborales ocurridas.

En todos los casos se deben estudiar las condiciones en caso de funcionamiento normal y anormal de la organización, y a las posibles condiciones de emergencia por cualquier causa. Es común el empleo de una combinación de cuestionarios, listas de comprobación, entrevistas y otras formas de consulta, y la inspección y evaluación directas según sea la naturaleza de las actividades, sobre los siguientes aspectos básicos: gestión preventiva, condiciones de seguridad, salud y organización del trabajo.

El desarrollo de una lista específica para una organización que es objeto de revisión es, por sí mismo, un primer paso importante y valioso en el proceso de la revisión. Dicha lista podría abarcar a:

1. Las áreas en las que se puede implantar el proceso de mejora del S.G.S.S.O. o de su equivalente.
2. Los objetivos y las metas preventivas de la organización, independientemente de la reglamentación.
3. Las modificaciones previstas y adecuación de los recursos e información preventiva a la legislación.

4. Los procesos de comunicaciones externas e internas sobre temas de seguridad, salud y gestión ambiental.
5. La política de diseño, selección, adquisición y construcción de locales, instalaciones, equipos y sustancias empleadas en el medio laboral.
6. El análisis de la relación costo/beneficio de la prevención de riesgos laborales
7. El análisis del mantenimiento de los medios de protección puestos a disposición de los trabajadores, estado y adecuación de los equipos de trabajo.
8. La estructura y funcionamiento de los métodos de información, consulta y participación de los trabajadores.
9. Los planes de formación y capacitación de los trabajadores en seguridad, salud y gestión ambiental.
10. El análisis de los planes de contingencia ante posibles situaciones de emergencia.
11. Los mecanismos de información y planificación ante riesgo grave e inminente, directivas.
12. La estructura de la organización orientada hacia la planificación de la vigilancia y control de la salud de los trabajadores.
13. La evaluación documental de los siguientes registros:
 - Evaluación de riesgos y medidas de prevención y protección a adoptar; Planificación preventiva;
 - Controles periódicos de las condiciones de trabajo;
 - Controles del estado de salud de los trabajadores;
 - Relación de incidentes, accidentes de trabajo y enfermedades laborales.
 - Manual del sistema de gestión ambiental implantado, si lo hubiera.

- Informes de evaluaciones de impacto ambiental realizadas.

14. El estado de coordinación de las actividades en prevención de riesgos laborales cuando en un mismo centro de trabajo desarrollen actividades dos o más empresas.

15. La protección de trabajadores especialmente sensibles, maternidad, minoridad.

16. La relación con trabajadores temporales o de duración determinada, con empresas de trabajo temporal y actividades tercerizadas en general.

POLÍTICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SSO.

La política de S.G.S.S.O. de la empresa es el punto inicial y crucial para la implantación del sistema. Este aspecto lo comparten las normas ISO 9000 e ISO 14000, por lo que una empresa tendría su política conformada por el esquema de la Figura N°6. ⁶

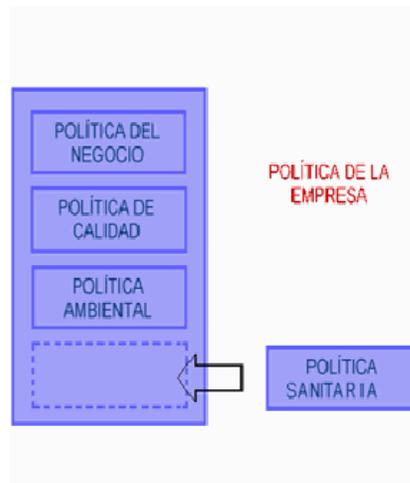


Figura N°6: Estructura de una Política en un Sistema de Gestión Integrado

Fuente: Damaso Tor, “Calidad, Sistema Integrado de Gestión Ambiental – Salud y Seguridad Ocupacional”, 2009

⁶ ISO 9001 Sistemas de gestión de la calidad, OHSAS 18001 Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo.

Ser iniciada, desarrollada y apoyada activamente por el nivel más alto de la dirección.

- Ser apropiada a la naturaleza y escala de los riesgos de la SSO de la organización.
- Incluir el compromiso con el mejoramiento continuo.
- Estar de acuerdo con otras políticas de la organización, particularmente con la política de gestión medioambiental.
- Comprometer a la organización en el cumplimiento de todos los requisitos preventivos y legales.
- Definir la forma de cumplir, superar o desarrollar los requisitos de seguridad y salud, asegurando la mejora continua de su actuación.
- Estar documentada, implementada y mantenida.
- Sea analizada críticamente, en forma periódica, para asegurar que ésta permanece pertinente y apropiada a la organización.
- Estar a disposición de las partes interesadas, en un formato de fácil comprensión, por ejemplo, a través del informe, memoria o exposición anual de la organización.

La política del S.G.S.S.O. debe estar concebida de acuerdo a los impactos del medio ambiente laboral y del nivel de seguridad requerido.

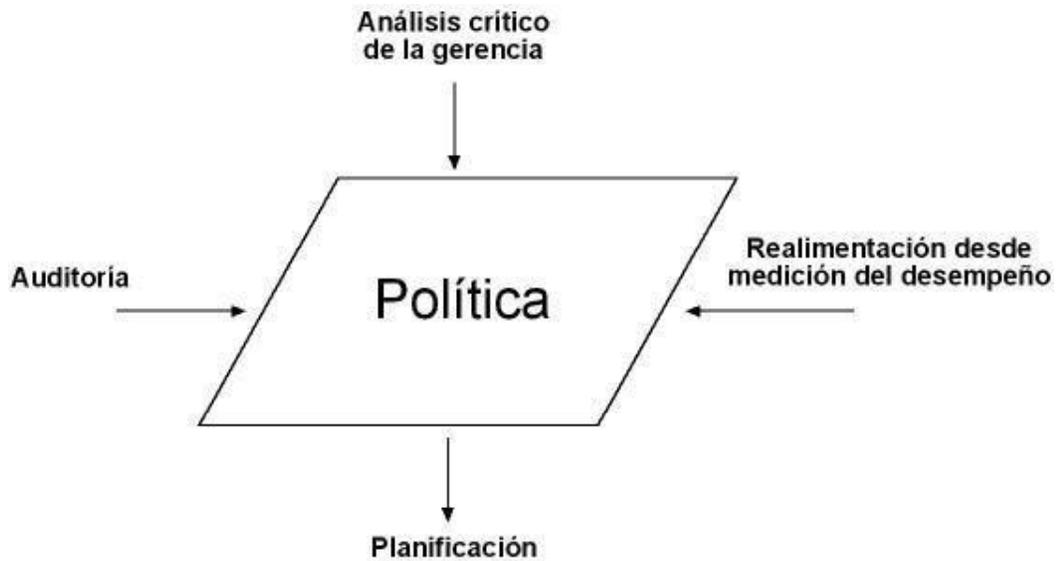


Figura N° 7. Política del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional Modelo OSHAS 18001

Fuente: Damaso Tor, “Calidad, Sistema Integrado de Gestión Ambiental – Salud y Seguridad Ocupacional”, 2009

PLANIFICACIÓN DE LA PREVENCIÓN.

Este punto comprende la estrategia para el desarrollo del sistema. Se debería comenzar la implantación por una identificación de los peligros de la organización, entendiendo como tal el proceso de reconocer un peligro generador de un impacto potencial que existe y definir sus características. Entre tales características, hay que destacar la probabilidad y las consecuencias, en el caso de que esa situación ocurriera. La combinación de estos parámetros determina el riesgo.

Para Blom, Lalonde y Dever⁷, los cuatro factores de salud: medioambiente, estilo de vida, biología humana y sistemas de atención de salud, en este caso Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional; se relacionan y se modifican en forma de un círculo envolvente, formado por la población laboral, los sistemas culturales y la organización empresarial, la salud mental, el equilibrio ecológico y los recursos naturales.

Siguiendo estos postulados debemos reinterpretar el concepto de riesgo y aplicarlo al proceso de planificación.

Concepto.

La Planificación en general consiste en establecer de una manera debidamente organizada:

- a) Cómo y cuándo hacerla y quién debe hacerla, a partir de los resultados de la revisión inicial.
- b) Objetivos y Metas a conseguir, tanto para el conjunto del sistema como para cada nivel operativo de la estructura de la organización, que intervienen en la gestión del sistema.
- c) Asignación de prioridades y plazos para los objetivos y metas establecidos.
- d) Asignación de recursos y medios en relación a las responsabilidades definidas y a la coordinación e integración con los otros sistemas de gestión de la empresa.
- e) Evaluación periódica de la obtención de los objetivos, mediante los canales de información establecidos al efecto y los indicadores representativos.

⁷ DAMASO Tor, “Calidad, Sistema Integrado de Gestión Ambiental – Salud y Seguridad Ocupacional”, 2009. Tomado de BLOM, LALONDE, DEVER, “Hacia la Promoción de la Salud, Volumen 12, Enero-Diciembre 2007, P. 41-50.



Figura N° 8. Planificación

Fuente: Damaso Tor, “Calidad, Sistema Integrado de Gestión Ambiental – Salud y Seguridad Ocupacional”, 2009

Se recomienda establecer un Procedimiento, dentro de su S.G.S.S.O., que sirva para aplicar los procedimientos de planificación de objetivos y metas, definido de acuerdo con la naturaleza de la organización de la empresa y del S.G.S.S.O.:

- Qué se entiende por **objetivo** (fin común a toda la organización)
- Por **meta** (fin exclusivo de un área o nivel de la organización);
- Cómo deben definirse y establecerse;
- Los niveles que deben participar en la propuesta;
- El estudio y definición de objetivos y metas;
- Qué niveles están habilitados a tomar decisión sobre los mismos;
- El momento en que debe realizarse tal planificación y decisión;
- La forma de asignación de recursos.

Programa de Gestión de la Prevención.

Tal como se ha expresado debe:

- a) Comprender los objetivos para actualizar y desarrollar la Política de Prevención y el S.G.S.S.O. adoptados.
- b) Establecer las metas a los diferentes niveles de la organización para controlar los Impactos y Riesgos Laborales, derivados de las evaluaciones iniciales y posteriores,
- c) Establecer el control y seguimiento de los objetivos y metas periódico para estudio y decisión.

La identificación de los impactos del ambiente laboral de sus actividades, productos y servicios, como ya se mencionó anteriormente, se realiza en base a técnicas modernas de reconocimiento de riesgos, tales como la elaboración de planes y priorización de riesgos.

El cumplimiento de los requerimientos legales y normativos que se aplican sobre la empresa, en aspectos relacionados con el ambiente laboral, debe estar contemplado dentro de la planificación. Se deben tener en cuenta:

- Convenios internacionales.
- Constitución.
- Códigos.
- Leyes.
- Reglamentos.
- Normas Sectoriales.

Implementación y operación.

La empresa tiene que desarrollar una estructura administrativa que le permita implantar el sistema, además de suministrarle los recursos necesarios para el mismo. El papel

moderno del responsable o encargado de la seguridad y salud ocupacional es el de coordinador del sistema y de auditor.

Al igual que es necesario un manual en la gestión de calidad, aquí es necesario un manual donde se fijan las responsabilidades de los distintos actores y se referencie los estándares a cumplir. Un punto a considerar podría ser el remarcar la responsabilidad de la seguridad por parte del dueño del proceso, es decir, la responsabilidad de la seguridad ya no está desligada del proceso productivo.



Figura N° 9. Implementación y operación

Fuente: Damaso Tor, “Calidad, Sistema Integrado de Gestión Ambiental – Salud y Seguridad Ocupacional”, 2009

Las características que deben tener los documentos son de accesibilidad, disponibilidad y legibilidad. Además, deben revisarse periódicamente y contar con fecha de revisión y su remoción en el caso de documentos obsoletos. Por ejemplo, el plan en caso de emergencias tiene que contar con una relación de distribución, comunicación y

responsabilidad para afrontar la emergencia actualizada, porque ésta puede cambiar a consecuencia de la rotación del personal de la empresa.

La comunicación tiene que establecerse considerando la requerida por los componentes del sistema como con las partes interesadas, por ejemplo:

-Quejas del personal: aplicamos comunicación interna.

-Quejas de la comunidad: aplicamos comunicación externa.

El entrenamiento tiene que abarcar a todos los empleados (administrativos y operativos) y contratistas, y brindada al ingreso al centro de trabajo. Los temas serán desarrollados de acuerdo a los riesgos presentes en el trabajo a realizar y cubrirían aspectos tales como:

- Identificación y manejo de riesgos.
- Usos de equipos de protección personal
- Procedimientos de seguridad específicos
- Emergencias

El entrenamiento y capacitación no sólo es importante por los conocimientos que transmite y destrezas que desarrolla, sino porque el conocimiento franco de las causas y efectos de los impactos ambientales ocupacionales crea conciencia de seguridad en los trabajadores.

El entrenamiento abarca también el conocimiento, los roles y responsabilidades de cada actor del sistema de gestión.

En cuanto al control operacional el supervisor se convierte en el personaje clave del mismo y tiene que comprender y asumir su responsabilidad. Los contratistas son un punto crítico, por lo que tiene que estar especificado en el contrato de servicio algún tipo de sanción administrativa o económica por incumplimiento de normas de seguridad.

Otro aspecto del control operacional es el manejo de las emergencias que es uno de los campos de mayor desarrollo de la seguridad. Los procedimientos para responder a las emergencias son establecidos en un plan en caso de emergencias, donde se consideran las siguientes:

- Fugas de sustancias tóxicas
- Incendios y explosiones
- Desastres naturales

ACCIÓN CORRECTIVA

En el sistema de seguridad y salud ocupacional, el control es uno de los puntos más completos, porque se realiza para evaluar la exposición del trabajador medio ambiente laboral y para controlar algunas variables del mismo que influyen sobre la exposición. Siempre se debe realizar el control ambiental, el biológico y el psicológico.



Figura N° 10. Verificación y Acción Correctiva

Fuente: Damaso Tor, “Calidad, Sistema Integrado de Gestión Ambiental – Salud y Seguridad Ocupacional”, 2009

Una vez que hemos planificado nuestra actuación (plan) y que hemos llevado a cabo estos planes (do), pasaremos a comprobar que el resultado obtenido está de acuerdo con lo planificado (check) y en el caso de que no sea así tomaremos acciones que nos permitan solucionar ese problema puntual además de utilizar esta experiencia en las nuevas planificaciones (act).

El sistema de esta manera se retroalimenta, y dentro de esta retroalimentación las no conformidades son las que obligan a realizar acciones preventivas y correctivas, por lo que la detección de una no conformidad da lugar a una investigación para así poder planificar la (s) acción (es) más efectiva (s).

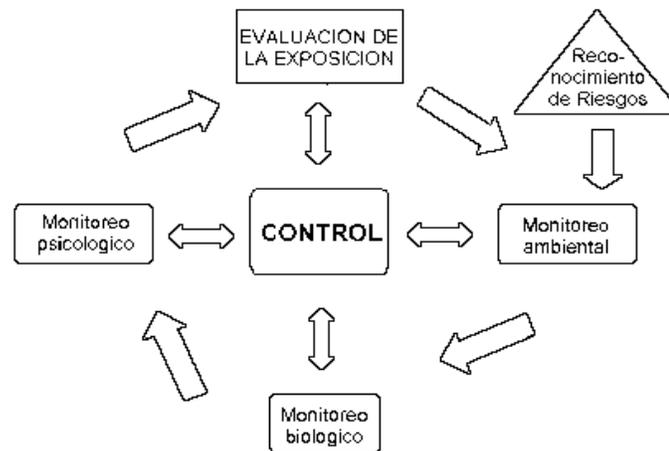


Figura N° 11. Control de la exposición de un trabajador

Fuente: Damaso Tor, “Calidad, Sistema Integrado de Gestión Ambiental – Salud y Seguridad Ocupacional”, 2009

De este modo el control de las actuaciones en el desarrollo de la prevención en seguridad y salud ocupacional, demuestra el compromiso auténtico con el cumplimiento de las metas propuestas. El proceso del control ha de servir para verificar el

cumplimiento de lo previamente establecido, y permitir la toma de decisiones a partir de los resultados obtenidos. En definitiva se orienta en la doble vertiente de:

- a) Cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión.
- b) Verificación de que los resultados obtenidos cumplen con el objetivo básico del sistema, que es el evitar o minimizar el impacto ambiental de salud laboral.

El control activo.

Los sistemas activos de control proporcionan realimentación sobre los procedimientos antes de que se produzca un accidente, un incidente, una enfermedad laboral o un deterioro de la salud transitorio.

Su objetivo es evaluar la eficiencia de las actividades previamente establecidas en materia de prevención, reforzar los aciertos y descubrir los fallos sin penalizarlos.

Para alcanzarlos un programa de control debe desarrollar procedimientos y programas, que vigilaran el cumplimiento de las recomendaciones que se deriven de actuaciones de verificación o inspección. Comprobar la eficacia de las medidas correctoras instauradas, y de la evaluación previa a la implantación de nuevos sistemas de gestión, procesos, equipos o productos, etc.

El procedimiento tiene como base el control de los registros, los que deberán ser legibles e identificables.

Una relación básica que contendría alguno de los elementos a considerar sería:

1. Registros de accidentes y enfermedades profesionales.
2. Registros de exámenes médicos y psicológicos.
3. Registros de historias de salud ocupacional.
4. Registros de puestos de trabajo.
5. Registros de laboratorio de medición ambiental.

6. Registros del monitoreo ambiental.
7. Registros de entrenamiento.
8. Registros de equipos de seguridad y salud ocupacional.
9. Registros de las auditorias y actas de revisiones de los sistemas de seguridad y salud ocupacional y ambiental.

Verificación.

Comprende el conjunto de procedimientos que deben emplear las organizaciones para confirmar que los requisitos de control han sido cumplidos. Procedimientos que la organización debe establecer y mantener al día para verificar la conformidad del S.G.S.S.O. Son realmente sistemas activos, puesto que se aplican sin que se haya producido ningún daño o alteración de la salud y deben aportar información sobre la conformidad del S.G.S.S.O. y sobre el nivel de riesgo existente. Basados en programas de verificación que pueden quedar cubiertos mediante inspecciones que requieran o no mediciones y ensayos.

El control reactivo

A través del control reactivo se analizan los accidentes, enfermedades laborales e incidentes y debe requerirse su identificación, notificación y registro. Aunque para las organizaciones es a veces difícil informar sobre los daños menores o cualquier otro suceso que pueda ocasionar un incidente, accidente o peligro, se deben promover el desarrollo de procedimientos para el registro sistemático de los mismos.

Casos de no conformidad y acciones correctoras.

Los casos de no conformidad con los requisitos especificados en el S.G.S.S.O Para investigar estos casos de no conformidad se debe establecer el mecanismo causal completo que se utilice e informar sobre el mismo, incluyendo los factores predeterminantes (o condicionantes) del S.G.S.S.O

Esta investigación debe permitir planificar la acción correctora para:

1. Impedir que vuelva a ocurrir.
2. Asegurar los mecanismos de integración con los demás componentes de la gestión general de la organización, particularmente con el Sistema de Gestión Ambiental.
3. Llevar a cabo los cambios pertinentes en los procedimientos, instrucciones operativas y registros.
4. Establecer un sistema de control adecuado a lo detectado.
5. Valorar la efectividad de las medidas citadas.
6. El inicio de un proyecto que deberá formar parte del programa de gestión.

Evaluación del S.G.S.S.O. Auditorias

Es obligatoria la realización de auditorías internas por la organización, que deben estar basadas en un programa de auditoría previo y llevarse a cabo siguiendo un procedimiento establecido, que va más allá de la comprobación del cumplimiento legal. La auditoría es una herramienta de evaluación del cumplimiento de la norma y del sistema de seguridad y salud ocupacional

El informe de la auditoria es propiedad del auditado, su conocimiento por terceros dependerá de si se trata de un proceso de certificación y/o de la legislación vigente.

Revisión Gerencial

Se debe practicar la revisión periódica del funcionamiento del sistema, lo que permite detectar los puntos débiles del cumplimiento y tomar las medidas correctivas. Como último paso del ciclo de mejora, la responsabilidad vuelve a recaer sobre la Dirección. La que debe evaluar la actuación que se ha llevado a cabo en un periodo establecido, con el objeto de determinar el cumplimiento de la política, la prevención de impactos o riesgos laborales, los objetivos de mejora y otros elementos del SGSSO que ha sido

alcanzados. Empleando para ello los resultados de las auditorías, teniendo en cuenta las circunstancias cambiantes y el objetivo de mejora continua.

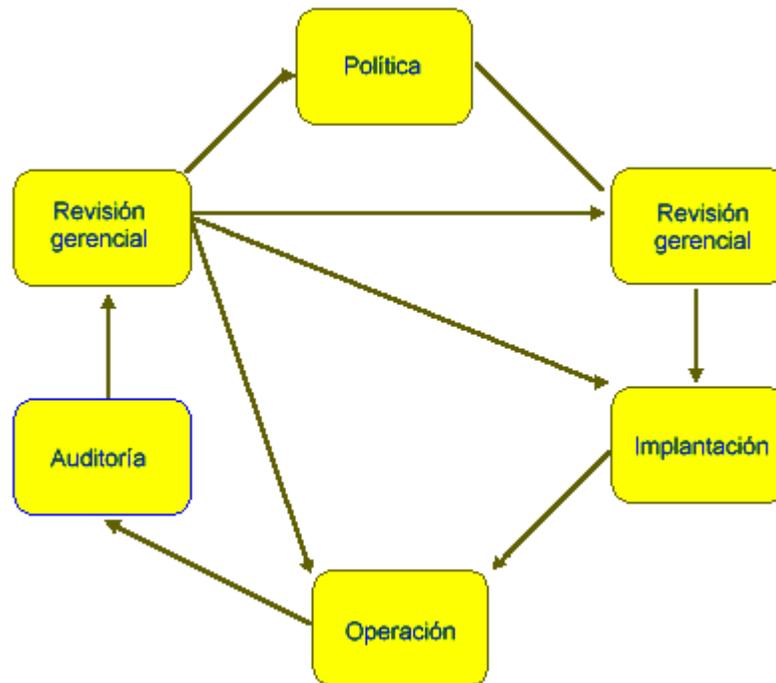


Figura N°12. Papel de la revisión gerencial en la realización de un sistema de gestión.

Fuente: Normas ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de Calidad, Norma OHSAS 18001:2007 Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional.

2.3 FACTORES DE RIESGO

Según el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) los Factores de Riesgo Laborales han sido clasificados de la siguiente manera:

- **Factor de Riesgo Biológico:** Es cualquier agente susceptible de causar enfermedad en el trabajador expuesto. Puede ser un organismo, o la sustancia derivada de un organismo, convirtiéndose este en una amenaza a la salud del trabajador, pudiendo provocar infecciones, alergias o toxicidad.

- **Factor de Riesgo Ergonómico:** Involucra todos aquellos agentes o situaciones que tienen que ver con la adecuación del trabajo, o los elementos de trabajo a la fisonomía humana. Representan factor de riesgo los objetos, puestos de trabajo, máquinas, equipos y herramientas cuyo peso, tamaño, forma y diseño pueden provocar sobre-esfuerzo, así como posturas y movimientos inadecuados que traen como consecuencia fatiga física y lesiones osteomusculares.
- **Factor de Riesgo Físico:** Son diferentes formas de energía que, generadas por fuentes concretas, pueden afectar a las personas que están expuestas a ellas. Estas energías pueden ser :
 - Ruido y vibraciones
 - Iluminación Deficiente
 - Temperaturas alteradas
 - Radiaciones Ionizantes y no Ionizantes
- **Factor de Riesgo Mecánico:** Contempla todos los factores presentes en objetos, máquinas, equipos, herramientas, que pueden ocasionar accidentes laborales, por falta de mantenimiento preventivo y/o correctivo, carencia de guardas de seguridad en el sistema de transmisión de fuerza, punto de operación y partes móviles y salientes, falta de herramientas de trabajo y elementos de protección personal.
- **Factor de Riesgo Químico:** Es aquel susceptible de ser producido por una exposición no controlada a agentes químicos. A través de diferentes vías:
 - Inhalatoria.
 - Ingestión.
 - Dérmica
 - Salpicaduras
- **Factor de Riesgo Psicosocial:** todo aspecto de la concepción, organización y gestión del trabajo así como de su contexto social y ambiental que tiene la potencialidad de causar daños sociales y psicosociales a los trabajadores.⁸

⁸ Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, Seguro General de Riesgos del Trabajo, “Curso Taller de Promotores de Seguridad y Salud”, Francisco de Orellana, Abril 2011.

Las características de las organizaciones, sus variables estructurales y culturales comprenden una serie de factores de riesgo. Los daños que estos riesgos pueden ocasionar a la salud de los trabajadores tienen consecuencias negativas para la organización como la insatisfacción laboral y el absentismo.

La satisfacción laboral es un balance entre lo que se espera y lo que se obtiene del trabajo, es decir, expresa en qué medida se acomodan las características del trabajo a los deseos, las aspiraciones, las expectativas y las necesidades del trabajador.⁹

Las principales consecuencias de la insatisfacción laboral desde el punto de vista de la organización son:

- Inhibición
- Resistencia al cambio
- Falta de creatividad
- Abandono
- Accidentabilidad
- Baja productividad
- Dificultad para trabajar en grupo

Por ello se abordan los factores de riesgo distinguiendo los esenciales al entorno psicosocial, exigencias de la tareas y las capacidades y cualidades de la persona.

Los factores psicosociales que concurren en el trabajo hacen referencia a aspectos generales, organización del trabajo, relaciones humanas y tiempo trabajo.

En cuanto a los aspectos generales hay que partir de:

- Concepto de riesgo psicosocial
- Satisfacción laboral en el trabajo

⁹ GOMEZ Etxebarria Genaro, "Manual para la Formación en Prevención de Riesgos Laborales, 4ta. Edición Valencia-España, Pg. 23, 24, 25, 26.

- Demandas, aspiraciones, exigencias y compensaciones
- Estrés y absentismo laboral
- Hostigamiento en el trabajo o Mobbing

La organización del trabajo influye directamente en los factores que generan los riesgos psíquicos, por lo que procede tener en cuenta:

- Cambios en la organización
- Técnicas de mejora continua de la organización
- Grupos de trabajo organizativos
- Ambigüedad en las funciones encomendadas
- Excesiva independencia y/o excesiva responsabilidad.
- Monotonía en el trabajo
- Aislamiento laboral
- Demandas del trabajo y su cumplimiento

En cuanto a las relaciones humanas, se puede hacer referencia a:

- La violencia en el trabajo
- Los riesgos emergentes como el síndrome de estar quemado o Burnout
- Acoso sexual

El tiempo de trabajo también es un factor de la afluencia de riesgos psíquicos, y concretamente:

- El trabajo nocturno
- El trabajo a turnos
- El trabajo continuo

Las exigencias de la tarea o demandas del trabajo exceden en ocasiones a las expectativas del trabajador, ello genera riesgos que pueden ser de origen físico o psicosocial.

Las exigencias cognitivas suelen generar las siguientes situaciones de riesgo:

- Carga mental
- Fatiga
- Absentismo laboral
- Estrés
- Síndrome del quemado o Burnout

Las exigencias físicas provocan:

- Carga física
- Movimientos repetitivos
- Micro traumatismos
- Carga postural
- Movimiento manual de cargas
- Trastornos músculo esqueléticos
- Dolor lumbar
- Síndrome de túnel carpiano

Las características de las personas y/o trabajadores influyen decididamente en la generación de riesgos psicosociales. Procede distinguir los aspectos psicológicos, los fisiológicos y anatómicos y, por último, ciertas especificidades de algunas personas.

- *Aspectos psicológicos*
 - Satisfacción laboral
 - Percepción de señales
 - Actos inseguros
 - Riesgo percibido
 - Actitudes frente al cambio
 - Fiabilidad humana
 - Cambios de aptitud
 - Cambio de conducta

- Inteligencia emocional
- Alcohol
- *Aspectos fisiológicos*
 - Carga física
 - Capacidad muscular
 - Fatiga muscular
- *Aspectos diferenciales*
 - Carga de trabajo y embarazo
 - Envejecimiento y edad
 - Mujeres y trastorno musculo esqueléticos
 - Discapacitados
 - Menores de 18 años

2.4 RIESGOS PSICOSOCIALES

Los factores de riesgo psicosocial en el trabajo hacen referencia a las condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con las condiciones ambientales (agentes físicos, químicos y biológicos), con la organización, con los procedimientos y métodos de trabajo, con las relaciones entre los trabajadores, con el contenido del trabajo y con la realización de las tareas, y que pueden afectar a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos, tanto a la salud del trabajador como al desempeño de su labor (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene del Trabajo, España, 2001).

También se han definido los factores de riesgo psicosocial en el trabajo como aquellos aspectos de la concepción, organización y gestión del trabajo, así como de su contexto social y ambiental, que tienen la potencialidad de causar daños físicos, psíquicos o sociales a los trabajadores (Cox y Griffiths, 1996) (Cox, Griffiths y Randall, 2003).

Para el Comité Mixto OIT-OMS (1984), los factores de riesgo psicosocial en el trabajo abarcan las interacciones entre el medio ambiente laboral, las características de las condiciones de trabajo, las relaciones entre los trabajadores, la organización, las

características del trabajador, su cultura, sus necesidades y su situación personal fuera del trabajo.

Con frecuencia los factores de riesgo psicosocial en lo laboral actúan durante largos periodos de tiempo, continuamente e intermitente, de diferente naturaleza y cada vez más complejos, dado que no sólo están conformados por diversas variables del entorno laboral sino que, además, intervienen las variables personales del trabajador como las actitudes, la motivación, las percepciones, las experiencias, la formación, las capacidades y los recursos personales y profesionales. La personalidad y la situación vital del trabajador influyen tanto en la percepción de la realidad como en la respuesta ante las distintas situaciones laborales. Por eso, ante cualquier problema laboral no todos los trabajadores lo afrontan del mismo modo, ya que las características propias de cada trabajador determinan la magnitud y naturaleza de sus reacciones y de las consecuencias que sufrirá.

Se podría decir que los factores de riesgo psicosocial en el trabajo tienen que ver con la interacción del trabajador con el medio laboral y con la organización y gestión del trabajo que son potencialmente negativos para la salud de los trabajadores.

La evaluación de los riesgos psicosociales se considera importante por cuanto en el ámbito laboral la problemática planteada por el estrés, el acoso laboral o Mobbing, el síndrome de estar quemado y otros riesgos requiere cada vez soluciones más rápidas por medio de la gestión eficaz de profesionales especializados en esta área.¹⁰

Se ha prestado muy poca importancia a los riesgos psicosociales del trabajo; sin embargo, en estos momentos han adquirido una gran importancia de tal suerte que parte del absentismo en el trabajo se debe a estos riesgos psicosociales.

¹⁰ GOMEZ Etxebarria Genaro, "Manual para la Formación en Prevención de Riesgos Laborales, 4ta. Edición Valencia-España, Pg. 75.

Ello es debido a las características de las organizaciones empresariales y a considerar la competitividad como único objetivo a conseguir, unido a la escasez de las relaciones humanas dentro del entorno laboral a causa, sobre todo, del incremento de las comunicaciones telemáticas.

Así, hoy en día las condiciones laborales pueden exigir altos niveles de atención y concentración, elevada responsabilidad, sobrecarga de trabajo, largos o desordenados horarios y turnos; además la creciente participación de las mujeres en la empresa, el aumento de padres y madres trabajadoras, hacen que los riesgos psicosociales y sus repercusiones sanitarias, sociales y económicas sean una realidad en el mundo laboral de hoy (Sánchez-Anguita, 2006). Todo esto, ciertamente, deteriora el clima laboral, y afecta el bienestar físico y psicológico del trabajador.

En los últimos años, los factores de riesgo psicosocial relacionados con el trabajo han ido adquiriendo cada vez más relevancia por las evidencias encontradas en la relación entre los riesgos psicosociales en el trabajo y el incremento de procesos mórbidos en los trabajadores (Villalobos, 2004)

Como riesgos psicosociales se citan los siguientes:

- Carga Mental
- Estrés
- Acoso Laboral en el trabajo o Mobbing
- Síndrome de estar quemado o Burnout
- Violencia en el trabajo

Los factores que general estos riesgos psicosociales vienen determinados por:

- ✓ Las características de la empresa
 - Dimensión de la empresa
 - Imagen social de la empresa
 - Ubicación y emplazamiento de la empresa

- La actividad

- ✓ Las características del puesto de trabajo:
 - Autonomía
 - Monotonía
 - Ritmos de trabajo
 - Cualificación y nivel de formación
 - Responsabilidad

- ✓ La estructura de la organización:
 - Asignación de tareas y participación en la toma de decisiones.
 - Estilo de mando
 - La comunicación en el trabajo

- ✓ El tiempo de trabajo:
 - Jornadas de trabajo y descansos
 - Horarios de trabajo, trabajo a turnos y trabajo nocturno

- ✓ Características individuales
 - La personalidad
 - La edad
 - La formación
 - Las expectativas y aspiraciones en el trabajo
 - Las actitudes ante el trabajo

2.4.1 Introducción a la Evaluación de Riesgos Psicosociales

La importancia de la evaluación de los riesgos psicosociales no es función de la peligrosidad intrínseca del sector de actividad al que pertenezca la organización; allí donde existan factores de riesgo de seguridad o de contaminantes químicos aquellos los potenciarán. La obligación de evaluar los factores de riesgos psicosociales presentes en todo tipo de organización está comprendida dentro de la evaluación integral de los riesgos y no puede demorarse por razón de consecuencias para la salud laboral supuestamente menores.¹¹

La evaluación de los riesgos psicosociales es considerado como un proceso dirigido a estimar la magnitud de aquellos riesgos que no hayan podido evitarse, obteniendo y facilitando la información necesaria para que puedan tomarse las medidas preventivas que deben adoptarse. La evaluación de riesgos psicosociales es parte integral y necesaria del proceso de evaluación de riesgos que exige la Ley de Prevención de Riesgos Laborales. Y como parte de la evaluación de riesgos, consta de la identificación de los riesgos psicosociales de los trabajadores expuestos a ellos y de la valoración cualitativa y cuantitativa de riesgo psicosocial. Se ha planteado que el estudio y las respectivas mediciones del proceso laboral se deben realizar a través de la observación directa del puesto de trabajo, su finalidad es comprobar la validez de lo aportado por los trabajadores en otros instrumentos aplicados como cuestionarios, encuestas, etc.

La evaluación de los riesgos psicosociales supone entonces un proceso de consolidación de la información tomada a través del análisis de los factores de riesgo, de los resultados de los indicadores de riesgo (accidentes, enfermedades, resultados de las cuestionarios de factores de riesgos psicosociales, etc.) y de la aplicación de los criterios de evaluación específicos (Laurell, 1991).

De esta manera se puede concluir que la evaluación psicosocial se debe exigir a todas las empresas cualquiera sea su actividad, ya que es uno de los principios preventivos en

¹¹ LLANEZA Álvarez F. Javier, "Ergonomía y Psicosociología Aplicada", 15 Edición, Valladolid – España, Pg.425

todo sistema de gestión de salud y seguridad. Esta exigencia puede ser legal y puede estar atenuada por la existencia de indicadores laborales y médicos, y desde los supuestos de sectores de actividad de organizaciones con mayor relevancia de estos riesgos.

El reconocimiento obligado por sus signos de la existencia de los riesgos psicosociales y de su complejidad implica reconocer la inexistencia de procedimientos fiables para su evaluación y tratamiento. Una práctica habitual para reconocerlos es el empleo de procedimientos integrales de análisis de las condiciones de trabajo a través de los apartados q están comprendidos en estos procedimientos dando una indicación cualitativa, global y general.

Una vez que ha sido elegido un procedimiento en base a su adecuación al trabajo y fundamentado al conocimiento de esa actividad, mediante observación y entrevistas se van cumplimentando los ítems determinantes de cada factor, la comparación con unos criterios dará una puntuación, lo que nos permite conocer el peso relativo y absoluto de estos factores.

La realidad de los factores no físicos de las condiciones de trabajo no es la realizada del trabajador, la psicopatología la genera la representación que el trabajador hace de esa realidad modificada por: los modos operatorios, estrategias desarrolladas, grado de rigidez de la organización, los criterios de calidad y el buen hacer laboral pre fijados.

Si la evaluación trata de objetivar la fatiga, el estrés, o cualquier otro síntoma manifestado por el trabajador descartamos en la práctica diaria las basadas en el resultado cualitativo y cuantitativo del trabajo y modo de realizarlo y las técnicas electrofisiológicas por su poca validez ecológica. Los métodos de evaluación subjetivos (escalas, encuestas, cuestionarios) recogen las opiniones de los trabajadores que deben ser contrastadas con la estimación externa del especialista. La entrevista y la verbalización con los trabajadores, convenientemente filtrada de influencias personales aportan las primeras referencias para la elección y adaptación de un instrumento

elaborado (escala de satisfacción en el trabajo, escala de estrés o Burnout), o la elaboración unos específicos.

La construcción de un cuestionario debe llevarse a cabo tras una rigurosa observación del puesto de trabajo elaborando una lista de ítems y seguir los procedimientos técnicos establecidos en la construcción de esta metodología. La evaluación implica entonces considerar datos objetivos y subjetivos, pues cada uno tiene sus propios aportes a la estimación de la realidad psicosocial.

2.5 DESGASTE LABORAL (ESTRÉS)

El estrés laboral es un fenómeno, cada vez más frecuente, que está aumentando en nuestra sociedad, principalmente porque cada vez las clases de trabajo siguen cambiando a lo largo del tiempo. Es muy conocido que al aumentar el estrés, se pueden mejorar los niveles de salud y rendimiento, siempre que no se dé con excesiva frecuencia e intensidad y supere la capacidad de adaptación de la persona. Además, el aburrimiento y la falta de estímulo, producto de un grado insuficiente de estrés, también pueden perjudicar la salud. Por eso, se puede diferenciar entre eutres o estrés positivo, nivel óptimo de la persona para realizar las actividades necesarias en nuestra vida cotidiana y ejerce una función de protección del organismo; y distres o estrés negativo, nivel de la persona en el que el organismo percibe una demanda excesiva o inadecuado de una situación.

Diversos estudios nacionales e internacionales muestran a lo largo de la historia que diferentes enfermedades se ven cada vez más relacionadas con el trabajo, y en particular con síntomas asociados al estrés. Tratar el estrés se ha convertido en el principal desafío y motivo de preocupación no solo por los efectos sobre la salud de las personas en general, expuestas a cualquier actividad, sino a la salud mental de los trabajadores dentro de las organizaciones.

El estrés es entonces una respuesta general adaptativa del organismo ante las diferentes demandas del medio cuando son percibidas como excesivas o amenazantes para el bienestar e integridad del ser humano.

Al considerar estudios a lo largo de la historia, se debe exponer que el estrés no es un fenómeno de la actualidad, ya que en el siglo XVII el físico R. HOOKE se refiere al estrés dentro del estudio de las características físicas de los cuerpos sólidos. Una carga (load) sobre una estructura implicaba una fuerza interna de resistencia (estrés / stress) que podía acarrear una distorsión (strain). Así pues el estrés desde un punto de vista físico se definía como: fuerza interna generada dentro de un cuerpo por la acción de otra fuerza que tiende a distorsionarlo. Estos términos influyeron en posteriores teorías sobre el estrés y el término carga derivó hacia el estresor, el de estrés hacia el estímulo lo objetivamente medible y el del término strain hacia la respuesta individual.¹²

El modelo de ajuste entre individuo y ambiente laboral formulado por HARRISON en 1978 propone que lo que produce el estrés es un desajuste entre demandas del entorno y los recursos de las personas para afrontarlas, es decir una falta de ajuste entre la habilidades y capacidades disponibles por la persona y las exigencias y demandas del trabajo a desempeñar, y también entre las necesidades de los individuos y los recursos del ambiente disponibles para satisfacerlas. El proceso de estrés se inicia a partir de la existencia de un desajuste percibido.

La falta de equilibrio entre la persona y el entorno puede conducir a diversos tipos de respuestas en los trabajadores. A nivel psicológico, pueden suponer insatisfacción laboral, ansiedad, quejas e insomnio. En el aspecto fisiológico, pueden implicar una presión sanguínea elevada o incremento del colesterol; y a nivel comportamental pueden implicar incrementos en las conductas vinculadas con fumar, comer, ingerir bebidas alcohólicas o mayor número de visitas al médico. Por el contrario un buen equilibrio tendrá resultados positivos en relación al bienestar y desarrollo personal. Esta

¹² LLANEZA Álvarez F. Javier, “Ergonomía y Psicología Aplicada”, 15 Edición, Valladolid – España, Pg.457.

primera aproximación permite identificar tres factores importantes en la generación del estrés ocupacional 1) los recursos con los que cuentan las personas para hacer frente a las demandas y requisitos del medio; 2) la percepción de dichas demandas por parte de la persona; 3) las demandas en sí mismas. Estos elementos continúan siendo factores indispensables para comprender la dinámica del estrés ocupacional.

En este aspecto es necesario enfatizar que el estrés como tal es una fuerza que condiciona el comportamiento de cada persona, por esta razón su estrecha relación con la psicología, ciencia que le atribuye el poder de afectar directamente la conducta, es el poder de adaptación para responder a las exigencias del entorno cuando estas se perciben con continuidad en el tiempo y, si su intensidad y duración exceden el umbral de tolerancia de la persona, comienzan a ser dañinas para el estado de salud y calidad de vida de la persona. Niveles muy bajos de estrés están relacionados con desmotivación, conformismo y desinterés; toda persona requiere de niveles moderados de estrés para responder satisfactoriamente no solo ante sus propias necesidades o expectativas, sino de igual forma frente a las exigencias del entorno. La percepción del estrés en el trabajo es una cuestión que refleja la experiencia mediada por las relaciones entre las condiciones objetivas y subjetivas. Los factores psicosociales en el trabajo son relegados dado que para la gerencia representan el conjunto de percepciones y experiencias del trabajador, suscitando muchos reparos. Algunas se refieren al trabajador individual, mientras otras están ligadas a la acción limitada a las condiciones y medio ambiente de trabajo.

El estrés, desde su enfoque psicológico, debe ser entendido como una reacción de adaptación a los eventos, situaciones y demandas del medio con el cual la persona está interactuando, es decir que el estrés es un motor para la acción, impulsa a la persona a responder a los requerimientos y exigencias del entorno. El estrés relacionado con el trabajo es una “condición” que determina reacciones psicológicas, emocionales, cognitivas y conductuales ante ciertos aspectos extremadamente agobiantes o exigentes en el contenido, organización y ambiente de trabajo. Cuando las personas experimentan estrés laboral, a menudo se sienten tensas y angustiadas y sienten que no pueden hacer

frente a las situaciones. Debido a la globalización y a los cambios en la naturaleza del trabajo, las personas en los países en desarrollo tienen que lidiar con un aumento en el estrés laboral. En los países industrializados las personas están más familiarizadas con lo que es el estrés laboral y cómo manejarlo (p. ej. OMS, 2005; OMS, 2003), sin embargo, en los países en desarrollo, puede que este no sea el caso. Aunque en los países en desarrollo, han llevado a cabo investigaciones, particularmente en América Latina, no existen suficientes estudios a profundidad que analicen por completo tanto las diferencias culturales como conductuales, que varían de un país a otro. Junto a las dificultades existentes para controlar otros riesgos laborales mejor conocidos, existe poca conciencia sobre el estrés laboral y pocos recursos para combatirlo. En América Latina, por ejemplo, actualmente el estrés laboral se reconoce como una de las grandes epidemias de la vida laboral moderna. Al mismo tiempo, muchos profesionales de la Salud y Seguridad Laboral en esta región piensan que un buen ambiente psicosocial y una buena ergonomía están, más bien, asociados al concepto de “comfort” y van más allá de la fase de “control de riesgos” de las exposiciones químicas, biológicas o físicas. Afortunadamente en la actualidad en Ecuador se empieza a tener un nuevo interés en regular y desarrollar guías para establecer buenas prácticas enfocadas en la ergonomía y la exposición a los riesgos psicosociales, obviamente este avance va a pasar lento debido a la dependencia política y gubernamental de estas medidas por implementar, además que al desarrollar este sistema se entiende que será un sistema de regularización y control organizacional en materia de salud y seguridad de los trabajadores; aun así en el ámbito organizacional, las empresas seguramente no están preparadas para implantar legalmente las nuevas normas exigidas, tal vez algunas ya las poseen a medida que dentro de sus reglamentos y políticas internas expresen, pero otras seguramente estarán en el proceso de educarse y educar a su personal sobre este tema tan importante. **2.5.1 El desgaste laboral – “Mobbing”**, Este término fue utilizado inicialmente por el etólogo Konrad Lorenz (1966) al describir como mobbing los ataques que realiza un grupo de animales que se siente acosado o amenazado ante la presencia de un depredador potencialmente peligroso. Heinz Leymann ha sido el principal investigador y divulgador de este fenómeno, trabajando inicialmente en Suecia y posteriormente en

Alemania, aunque fue Carroll M. Brodsky (1976) quien describió por primera vez algunos casos de mobbing. Debido a la influencia de Leymann, el interés por el acoso laboral en Europa se desarrolló inicialmente en Suecia a partir de la segunda mitad de los años ochenta, y en los restantes países escandinavos como Noruega y Finlandia, y más tarde en Alemania y Austria. Casi paralelamente se iniciaron trabajos en Inglaterra, y algo más tarde en países mediterráneos como Francia, Italia, Grecia y España. El mobbing no se identifica con los *conflictos* interpersonales en el trabajo que ocurren ocasionalmente, aunque éstos, puedan llegar a ser crónicos, sino con aquellos en los que la situación *empieza a provocar daños para la salud*.¹³

Desarrollo

1ª- Fase de conflicto. Problemas de organización del trabajo o problema interpersonal no resuelto y convertido en crónico.

2ª- Fase de mobbing o estigmatización. Adopción por una de las partes en conflicto del comportamiento hostigador individual o en grupo; los implicados e incluso por la dirección, que llega a durar en general algo más de un año.

3ª- Fase de intervención desde la empresa. Medidas de la empresa desde algún escalón jerárquico superior para la resolución del conflicto: a) resolución positiva del conflicto a través del cambio de puesto, fomento del diálogo, etc. o b) resolución tendente a desembarazarse del supuesto origen del conflicto a través de una mayor culpabilización y sufrimiento del afectado (medidor más frecuente).

4ª- Fase de marginación o exclusión de la vida laboral. En el caso b) citado, se aplican medidas que van desde las bajas médicas sucesivas, hasta el despido del trabajador o la pensión por invalidez permanente, debida a las consecuencias físicas, psíquicas y

¹³ LLANEZA Álvarez F. Javier, “Ergonomía y Psicosociología Aplicada”, 15 Edición, Valladolid – España, Pg.459.

sociales que para el afectado tiene este fenómeno de psicoterror, con sus consecuentes cargas sociales y económicas.

Consecuencias

Para el trabajador afectado: consecuencias psíquicas, físicas y sociales.

Para la organización del trabajo: disminución del rendimiento, problemas de comunicación, absentismo, peor clima social, posibilidad de aumento de la accidentalidad.

Para el núcleo familiar y social: presencia de persona desmotivada y, posiblemente, con algún trastorno psiquiátrico.

Para la comunidad: pérdida de fuerza de trabajo, asistencia a enfermedades, pensiones de invalidez, etc.

Intervención

Ante la escasez de estudios específicos sobre el tema en el ámbito laboral y la magnitud de su repercusión personal, social y económica, es necesaria la superación de puntos de vista denotados por expresiones como "la vida es así" o "lo que tiene que hacer es espabilar" o esperar que el problema remita con el tiempo y, en cambio, considerarlo como algo digno de atención y posible control por la organización.¹⁴

2.5.2 El síndrome de desgaste personal o síndrome del quemado -"burn out"- se caracteriza por ser un trastorno adaptativo crónico con ansiedad, derivado de la mezcla de situaciones laborales en las características personales, produciendo un desequilibrio entre las expectativas de la trabajadora o trabajador respecto a su trabajo y su realidad laboral. Freudenberger (1974) utilizó por primera vez el vocablo burnout para referirse a los problemas de los servicios sociales, pero fue Cristina Maslach quién comenzó a divulgarlo en el Congreso Anual de la Asociación Americana de Psicólogos en 1977. Ella utilizó esta expresión para referirse a que los trabajadores de los servicios humanos

¹⁴ Ficha Técnica "Hostigamiento Psicológico en el Trabajo", Prevención, Trabajo y Salud n°15, 2001

después de meses o años de dedicación acababan “quemándose” en el trabajo. El síndrome de burnout, también se le denomina “síndrome de quemarse por el trabajo”, “síndrome de desgaste profesional” o “síndrome de desgaste emocional”. El síndrome de burnout hace referencia a un fenómeno de desgaste profesional observable en los profesionales que trabajan directamente con personas. Se suele conceptuar como el resultado de continuas y repetidas presiones emocionales asociadas con un compromiso intenso con los usuarios, pacientes o clientes, durante un periodo de tiempo prolongado (Pines, Aronson y Kafry, 1981). Y también se ha definido el burnout como el resultado de la discrepancia entre las expectativas y los ideales individuales del trabajador y la cruda realidad de cada día en la vida profesional (Schaufeli y Buunk, 2003).

Es de suma importancia señalar que así como “*la salud no es solamente la ausencia de enfermedad sino un estado positivo de bienestar físico, mental y social*” (OMS, 1986), un ambiente saludable de trabajo no es sólo aquel donde hay ausencia de condiciones dañinas, sino aquel donde llevan a cabo acciones que promueven motivación y salud.¹⁵

El trabajador se va viendo afectado poco a poco en su salud, debido a la exposición a unas determinadas condiciones de trabajo que no le resultan controlables, a pesar de poner en juego todos sus recursos personales (INSHT, 2006). Se produce un deterioro general: cognitivo, emocional, conductual y físico. Los síntomas de burnout pueden ser agrupados en físicos, emocionales y conductuales (Cherniss, 1980 b) (Maslach, 1982):

- a. *Síntomas físicos*: malestar general, cefaleas, fatiga, problemas de sueño, úlceras u otros desórdenes gastrointestinales, hipertensión, cardiopatías, pérdida de peso, asma, alergias, dolores 76 musculares (espalda y cuello) y cansancio hasta el agotamiento y en las mujeres pérdida de los ciclos menstruales.
- b. *Síntomas emocionales*: distanciamiento afectivo como forma de autoprotección, disforia, aburrimiento, incapacidad para concentrarse, desorientación, frustración, celos, impaciencia, irritabilidad, ansiedad, vivencias de baja realización personal y baja autoestima, sentimientos depresivos, de culpabilidad,

¹⁵ HOUTMAN Irene, Organización Mundial de la Salud, “Sensibilizando sobre el estrés laboral en los países en desarrollo”, 1ra. Edición 2008 México, Pg. 10, 12, 20.

de soledad, de impotencia y de alineación. Predomina el agotamiento emocional, lo que lleva a deseos de abandonar el trabajo y a ideas suicidas.

- c. *Síntomas conductuales*: conducta despersonalizada en la relación con el cliente, absentismo laboral, abuso de drogas legales e ilegales, cambios bruscos de humor, incapacidad para vivir de forma relajada, incapacidad de concentración, superficialidad en el contacto con los demás, aumento de conductas hiperactivas y agresivas, cinismo e ironía hacia los clientes de la organización, agresividad, aislamiento, negación, irritabilidad, impulsividad, atención selectiva, apatía, suspicacia, hostilidad, aumento de la conducta violenta y comportamientos de alto riesgo (conducción suicida, juegos de azar peligrosos). Estos síntomas tienen unas consecuencias negativas hacia la vida en general, disminuyendo la calidad de vida personal y aumentando los problemas familiares y en toda la red social extra laboral del trabajador, debido a que las interacciones se hacen tensas, la comunicación termina siendo deficiente y se tiende al aislamiento.

Intervención

Cuando el síndrome de burnout se materializa no es fácil que el afectado tenga conciencia de ello, por lo que en primer lugar es preciso el apoyo de las personas cercanas. Las estrategias de intervención sobre el síndrome de burnout se pueden agrupar en tres categorías, en función del nivel en que se producen.

Para la adquisición y la mejora de las estrategias individuales pueden llevarse a cabo programas como:

1. Cuando tienen como objetivo la adquisición de destrezas para la resolución de problemas, entrenamiento en asertividad y el entrenamiento en gestión del tiempo.
2. Cuando su objetivo es la adquisición de destrezas para el manejo de las emociones para mantener la distancia emocional con el usuario, cliente, paciente.... (técnicas de relajación, desconexión entre el mundo laboral y el mundo personal...).

3. Que permita saber a los trabajadores que se preocupan por ellos y que son valorados y estimados. Las técnicas que resultan más efectivas son las de carácter activo o centradas en el problema.¹⁶

2.6 MARCO LEGAL APLICABLE

- **CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR¹⁷**

Capítulo 4

De los derechos económicos, sociales y culturales

Sección segunda

Del trabajo

Art. 35.-

11. Sin perjuicio de la responsabilidad principal del obligado directo y dejando a salvo el derecho de repetición, la persona en cuyo provecho se realice la obra o se preste un el servicio será responsable solidaria del cumplimiento de las obligaciones laborales, aunque el contrato de trabajo se efectuó por intermediario.

Art. 326

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

- **INSTRUMENTO ANDINO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO**

¹⁶ MANCILLA Izquierdo Fernando, “Manual de riesgos psicosociales en el trabajo comprimido”, Pg. 77, 78.

¹⁷ REGISTRO OFICIAL No.449, “Constitución de la Republica del Ecuador” 2008.

Sustitución de la Decisión 547, Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo (RO 160:2-SEP-2003)**CAPÍTULO****II****POLITICA DE PREVENCION DE RIESGOS LABORALES**

Artículo 4.- En el marco de sus Sistemas Nacionales de Seguridad y Salud en el Trabajo, los Países Miembros deberán propiciar el mejoramiento de las condiciones de seguridad y salud en el trabajo, a fin de prevenir daños en la integridad física y mental de los trabajadores que sean consecuencia, guarden relación o sobrevengan durante el trabajo.

Para el cumplimiento de tal obligación, cada País Miembro elaborará, pondrá en práctica y revisará periódicamente su política nacional de mejoramiento de las condiciones de seguridad y salud en el trabajo. Dicha política tendrá los siguientes objetivos específicos:

- a) Propiciar y apoyar una coordinación interinstitucional que permita una planificación adecuada y la racionalización de los recursos; así como de la identificación de riesgos a la salud ocupacional en cada sector económico;
- b) Identificar y actualizar los principales problemas de índole general o sectorial y elaborar las propuestas de solución acordes con los avances científicos y tecnológicos;
- c) Definir las autoridades con competencia en la prevención de riesgos laborales y delimitar sus atribuciones, con el propósito de lograr una adecuada articulación entre las mismas, evitando de este modo el conflicto de competencias;
- d) Actualizar, sistematizar y armonizar sus normas nacionales sobre seguridad y salud en el trabajo propiciando programas para la promoción de la salud y

seguridad en el trabajo, orientado a la creación y/o fortalecimiento de los Planes Nacionales de Normalización Técnica en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo;

e) Elaborar un Mapa de Riesgos;

f) Velar por el adecuado y oportuno cumplimiento de las normas de prevención de riesgos laborales, mediante la realización de inspecciones u otros mecanismos de evaluación periódica, organizando, entre otros, grupos específicos de inspección, vigilancia y control dotados de herramientas técnicas y jurídicas para su ejercicio eficaz;

g) Establecer un sistema de vigilancia epidemiológica, así como un registro de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, que se utilizará con fines estadísticos y para la investigación de sus causas;

h) Propiciar la creación de un sistema de aseguramiento de los riesgos profesionales que cubra la población trabajadora;

i) Propiciar programas para la promoción de la salud y seguridad en el trabajo, con el propósito de contribuir a la creación de una cultura de prevención de los riesgos laborales;

j) Asegurar el cumplimiento de programas de formación o capacitación para los trabajadores, acordes con los riesgos prioritarios a los cuales potencialmente se expondrán, en materia de promoción y prevención de la seguridad y salud en el trabajo;

k) Supervisar y certificar la formación que, en materia de prevención y formación de la seguridad y salud en el trabajo, recibirán los profesionales y técnicos de carreras afines. Los gobiernos definirán y vigilarán una política en materia de formación del recurso humano adecuada para asumir las acciones de promoción de la salud y la prevención de los riesgos en el trabajo, de acuerdo

con sus reales necesidades, sin disminución de la calidad de la formación ni de la prestación de los servicios. Los gobiernos impulsarán la certificación de calidad de los profesionales en la materia, la cual tendrá validez en todos los Países Miembros;

l) Asegurar el asesoramiento a empleadores y trabajadores en el mejor cumplimiento de sus obligaciones y responsabilidades en materia de salud y seguridad en el trabajo.

RESOLUCION 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:

a) Gestión administrativa:

1. Política
2. Organización
3. Administración
4. Implementación
5. Verificación
6. Mejoramiento continuo
7. Realización de actividades de promoción en seguridad y salud en el trabajo
8. Información estadística.

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.

c) Gestión del talento humano:

1. Selección
2. Información
3. Comunicación
4. Formación
5. Capacitación
6. Adiestramiento
7. Incentivo, estímulo y motivación de los trabajadores.

d) Procesos operativos básicos:

1. Investigación de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales
2. Vigilancia de la salud de los trabajadores (vigilancia epidemiológica)
3. Inspecciones y auditorías
4. Planes de emergencia
5. Planes de prevención y control de accidentes mayores
6. Control de incendios y explosiones
7. Programas de mantenimiento

8. Usos de equipos de protección individual
9. Seguridad en la compra de insumos
10. Otros específicos, en función de la complejidad y el nivel de riesgo de la empresa.

CODIGO DE TRABAJO

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. 416.- 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.

DECRETO EJECUTIVO 2393 Reglamento de Seguridad y Salud y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo

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

Art. 11.- OBLIGACIONES DE LOS EMPLEADORES.- Son obligaciones generales de los personeros de las entidades y empresas públicas y privadas, las siguientes:

1. Cumplir las disposiciones de este Reglamento y demás normas vigentes en materia de prevención de riesgos.
2. Adoptar las medidas necesarias para la prevención de los riesgos que puedan afectar a la salud y al bienestar de los trabajadores en los lugares de trabajo de su responsabilidad.

Además de las que se señalen en los respectivos Reglamentos Internos de Seguridad e Higiene de cada empresa, son obligaciones generales del personal directivo de la empresa las siguientes:

1. Instruir al personal a su cargo sobre los riesgos específicos de los distintos puestos de trabajo y las medidas de prevención a adoptar.

Art. 14.- DE LOS COMITÉS DE SEGURIDAD E HIGIENE DEL TRABAJO.

10. Son funciones del Comité de Seguridad e Higiene del Trabajo de cada Empresa, las siguientes:

- a) Promover la observancia de las disposiciones sobre prevención de riesgos profesionales.
- f) Cooperar y realizar campañas de prevención de riesgos y procurar que todos los trabajadores reciban una formación adecuada en dicha materia.
- g) Analizar las condiciones de trabajo en la empresa y solicitar a sus directivos la adopción de medidas de Higiene y Seguridad en el Trabajo.

RESOLUCIÓN No. 741 REGLAMENTO GENERAL DEL SEGURO DE RIESGOS DEL TRABAJO

Art. 4.- Se consideran agentes específicos que entrañan el riesgo de enfermedad profesional los siguientes:

V.- AGENTES PSICO-FISIOLÓGICOS

36. Sobresfuerzo fisiológico.
37. Tensión psíquica.

RESOLUCION CD 333-SART

2 GESTION TECNICA

2.1 IDENTIFICACION

a) Se han identificado las categorías de factores de riesgo ocupacional de todos los puestos, utilizando procedimientos reconocidos en el ámbito local, o internacional en ausencia de los primeros.

2.2 MEDICION

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 local, o internacional en ausencia de los primeros.

2.3 EVALUACION

b) Se han realizado evaluaciones de riesgo ocupacional por puesto de trabajo.

- **REGLAMENTO INTERNO DE SEGURIDAD Y SALUD DE LOS TRABAJADORES – Tuboscope Vetco International Inc.**

De la facultad contenida en el Art. 434 del Código del Trabajo vigente.

Art. 2.- Quedan incorporadas al presente Reglamento, todas las disposiciones contenidas en el Código de Trabajo y demás legislación vigente en materia de Seguridad y Salud, las mismas que prevalecerán en todo caso.

POLÍTICA DE LA EMPRESA

La Gerencia General de la Empresa ha definido como política de seguridad para su centro de trabajo lo siguiente:

- a. La política de Seguridad y Salud de Tuboscope Vetco International Inc., es brindar un ambiente de confort en seguridad y salud a todos los trabajadores,

siendo necesario el cumplir y hacer cumplir a todas las personas que integran la EMPRESA, las normativas nacionales vigentes en materia de Seguridad y Salud en el trabajo.

- b. Asignar los recursos económicos y humanos para lograr los objetivos planteados en materia de Seguridad y Salud.
- c. Reducir los accidentes y enfermedades relativas al trabajo; de tal manera que se reducirá la siniestralidad.
- d. Mantener en funcionamiento el comité de Seguridad y Salud para supervisar y controlar todos los aspectos relativos a las actividades de salud, seguridad, higiene industrial y medio ambiente.
- e. Impulsar el programa para conducir rutinariamente Inspecciones de salud, seguridad y medio ambiente para identificar y eliminar adecuadamente condiciones de trabajo peligrosas que generan riesgos para la salud y el medio ambiente.
- f. Continuar con el programa de salud, seguridad, higiene industrial y medio ambiente para todo el personal que trabaja en al compañía.
- g. Suministrar el equipo de protección personal y educar a todo el personal sobre su uso de acuerdo a los riesgos propios del trabajo.
- h. Continuar con los mecanismos administrativos internos para la investigación de cada incidente y accidente, determinando sus causas, para el control de condiciones ambientales peligrosas y actos inseguros causantes de la accidentabilidad y reducir la probabilidad de que vuelvan a ocurrir.
- i. Continuar con el programa de incentivos para promocionar la salud ocupacional y la protección del medio ambiente, promoviendo la participación activa de todos los empleados y reconocimiento a través de premios individuales a quien cumpla los estándares registrados en este programa.
- j. Propiciar y apoyar un mejoramiento continuo de la empresa, en materia de seguridad industrial y salud.

- k. Continuar con los programas de seguridad, salud y ambientales para realizar continuamente inspecciones e identificar condiciones de trabajo que generen riesgo.
- l. Mantener el programa de entrenamiento para el personal trabajador de la compañía en todas las operaciones, haciendo énfasis en aquellas cuyo riesgo sea crítico.
- m. Minimización de desechos que contaminen el medio ambiente.
- n. Implementación de planes de Gestión Ambiental.
- o. La Seguridad abarca a las personas, bienes y a la información y todos sus sistemas.

La Gerencia de Tuboscope Vetco International Inc., es una empresa que funciona de acuerdo con lo establecido en las leyes ecuatorianas, teniendo como domicilio social en el Cantón Quito, Provincia de Pichincha (oficinas), y Francisco de Orellana (Base).

Que es deber de la empresa precautelar la seguridad y fomentar el bienestar y salud de los trabajadores.

Que es necesario adoptar normas de seguridad y salud en el trabajo capaces de prevenir, disminuir o eliminar riesgos de accidentes y enfermedades profesionales, así como también fomentar el mejoramiento del medio ambiente de trabajo.

Que de conformidad con lo establecido en el artículo 434 del Código de Trabajo vigente, Decreto Ejecutivo 2393, que dispone la obligación del empleador de proceder a la elaboración y aprobación por parte del Ministerio de Trabajo y Empleo de un Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores, con la finalidad de asegurar la protección del elemento humano que labora en la Empresa, así como para la defensa del patrimonio material de la misma; considera que al dictar el presente Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores, se logrará:

- a. Prevenir los riesgos de accidentes de trabajo y entrar las enfermedades profesionales.

- b. Investigar, dar seguimiento y tomar medidas correctivas, en todas aquellas acciones de trabajo que eventualmente pudieran presentar condiciones inseguras.
- c. Otorgar una herramienta adecuada a la Empresa para que a través de la Unidad de Seguridad y Salud y del Comité de Seguridad y Salud del Trabajo vele por el fiel cumplimiento de todas las políticas y normas de prevención de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.
- d. Establecer parámetros adecuados para sancionar conductas que violen las normas del presente Reglamento y, por consiguiente, evitar que se generen riesgos para la seguridad de las instalaciones de la empresa y la salud de los trabajadores.
- e. Capacitar permanentemente a empleados y trabajadores sobre los mejores métodos para prevenir los riesgos laborales.
- f. Mantener un ambiente saludable en todo lugar de trabajo.
- g. Asegurar que los trabajadores reciban inducción o re-inducción de Seguridad y Salud en el trabajo, de acuerdo con programas establecidos por el Departamento de Personal.

TÍTULO I

DISPOSICIONES REGLAMENTARIAS

DE LAS OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES PARA LA EMPRESA Y

LOS TRABAJADORES

CAPÍTULO I

OBLIGACIONES DE LA EMPRESA

Ar.1.- Es observancia de lo prescrito por el artículo 11 del Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo, Tuboscope Vetco International Inc., estará obligado a otorgar a sus trabajadores condiciones de seguridad que eviten el peligro para su salud o su vida, para lo cual organizará adecuados programas de prevención de riesgos profesionales y les

instruirá sobre ellos , velando por su acatamiento, además adoptará medidas tendientes a cumplir con las recomendaciones emitidas por la Unidad de Seguridad y Salud en el Trabajo, el Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo, Servicio Médico de la Empresa, además de las precisadas a lo largo de este Reglamento.´

Art. 3.- Identificar, 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 el mapa de riesgos.

Art.9.- Velar por un adecuado y oportuno cumplimiento de las normas de prevención de riesgos laborales, facilitando durante las horas de trabajo la realización de inspecciones en esta materia u otros mecanismos de evaluación periódica, organizando, entre otros, grupos específicos e inspección, vigilancia y control dotados de herramientas técnicas y jurídicas para su ejercicio eficaz.

Art. 12.- Informar a los trabajadores por escrito y por cualquier otro medio sobre los riesgos laborales a los que están expuestos y capacitarlos a fin de prevenirlos, minimizarlos y eliminarlos.

Art. 13.- Fomentar la adaptación del trabajo y de los puestos de trabajo a las capacidades de los trabajadores, habida cuenta de estado de salud física y mental, teniendo en cuenta la ergonomía y las demás disciplinas relacionadas con los diferentes tipos de riesgos psicosociales en el trabajo.

CAPÍTULO II

OBLIGACIONES DE LOS TRABAJADORES

Art. 17.- Será obligación de todo trabajador que preste servicios en Tuboscope Vetco International Inc., cumplir con lo prescrito del Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo, Instrumento Andino, IESS, y en el presente Reglamento, y todas las leyes vigentes en el país en materia de Seguridad y Salud.

Art. 18.- Cumplir con las normas, reglamentos e instrucciones de los programas de seguridad y salud en el trabajo que se apliquen en el lugar de trabajo, así como las instrucciones impartidas por sus superiores jerárquicos.

Art. 19.- Asistir y participar en los cursos sobre control de desastres, prevención de riesgos, salvamento y socorrismo programados por la empresa u organismos especializados del sector público.

Art. 20.- Usar correctamente los medios de protección personal y colectiva proporcionados por la empresa y cuidar de su conservación.

Art. 21.- Cuidar de su higiene personal para prevenir el contagio de enfermedades y someterse a los reconocimientos médicos periódicos programados por la Empresa.

Art. 22.- Tener cuidado para no poner en peligro su salud física y mental y seguridad de ellos mismos, de otro personal, visitantes, o miembros del público en general.

Art. 23.- Cumplir con las instrucciones, procedimientos y sistemas de la Empresa respecto a la Seguridad y Salud y con todo aquello relacionado con el uso de equipos, pantallas, equipamiento de protección personal, procedimientos de seguridad, métodos de trabajo seguro, etc.

Art. 24.- Informar al Gerente General o responsable de área de cualquier problema o defecto de Seguridad y Salud que presenta un riesgo, e informar rápidamente cualquier accidente, condiciones o pérdidas peligrosas que ocurran.

Art. 25.- No interferir o dar mal uso a todo aquello que fue provisto en salvaguarda de los intereses por Seguridad, Salud y Prevención de Riesgo.

Art. 26.- Asistir y aprobar la inducción de seguridad y salud en el trabajo , la misma que incluirá las normas de prevención de la Empresa.

Art. 27.- Observar toda condición insegura que amenace la vida o la integridad física y mental de sus compañeros de trabajo, o en caso de accidente poner sobre aviso y comunicar al Jefe inmediato.

Art. 28.- Informar oportunamente sobre cualquier dolencia que sufran y que se haya originado como consecuencia de las labores que realizan o de las condiciones y ambiente de trabajo.

Art. 29.- Someterse a los exámenes médicos a los que estén obligados por norma expresa, así como a los procesos de rehabilitación integral. Así como a la elaboración de la ficha médica.

Art. 30.- Será obligación de todo el personal, adoptar y cumplir todas las normas y procedimientos emanados por la Unidad de Seguridad y Salud del Trabajo y el Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo.

CAPITULO III MARCO METODOLÓGICO

3.1 INSTRUMENTOS

3.1.1 Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT – OMS

La cultura empresarial es un factor que determinará el compromiso de la gerencia para abordar un plan de intervención y lucha contra el estrés, influye sobre el modo de reconocer los problemas y resolverlos. Las bajas por estrés, los datos por accidentalidad, el análisis de las condiciones de trabajo y otros datos internos son los indicadores de un problema de estrés en una empresa; el departamento de Recursos Humanos y los servicios de prevención conscientes de los daños que la situación puede causar deciden abordar el problema en busca de la solución que permita prevenir posibles afecciones.

Compromiso de la Dirección: Si la prevención que se hace en la empresa es la que decide el gerente, el abordaje del estrés y la metodología empleada requieren una plena participación, y antes de acometerla es necesario tener el pleno apoyo de la Dirección de la empresa para que ésta confirme la conveniencia y pertinencia de llevarla a cabo, así como la ejecución de las acciones correctivas, puesto que tanto su desarrollo como los resultados implican competencias de esa Dirección, desde la organización general del trabajo, las comunicaciones o la información hasta el estilo de mando reinante en la empresa.

Acción formativa e informativa: En el marco de la normativa legal en prevención de riesgos laborales, impartición de charlas y conferencias para mandos, de duración corta, en las que se transmiten los conceptos fundamentales sobre los mecanismos generadores del estrés, del reconocimiento de los estresores en el ámbito laboral, y de los distintos enfoques para la eliminación o reducción de este padecimiento.

Identificación de los estresores: Análisis y estudio de los estresores presentes en la empresa, instalación, departamento, sección o grupo determinado, finalizando con una serie de propuestas correctivas y recomendaciones para su reducción.

El Cuestionario se encuentra validado para medir el nivel de ESTRÉS LABORAL. Consta de veinticinco ítems relacionados con los estresores laborales, agrupados en las siguientes áreas:

- 1) Mejora de las condiciones ambientales de trabajo
- 2) Factores intrínsecos del puesto y temporales del mismo
- 3) Estilos de dirección y liderazgo
- 4) Gestión de Recursos Humanos
- 5) Nuevas Tecnologías
- 6) Estructura organizacional
- 7) Clima organizacional ¹⁸

Para la calificación de este cuestionario se procedió a realizar un cálculo de los puntajes de manera general y por factor del personal de Inspección, general con base a la tabla general del test, y por factor con base a la tabla con rango de estrés por factor. Las dos tablas se especifican a continuación.

Tabla de Resultado por Factor

FACTOR PSICOSOCIAL	Núm. ítems	Rango de estrés
Clima organizacional	1, 10, 11, 20	4-28
Estructura organizacional	2, 12, 16, 24	4-28
Territorio organizacional	3, 15, 22	3-21
Tecnología	4, 14, 25	3-21
Influencia del líder	5, 6, 13, 17	4-28
Falta de cohesión	7, 9, 18, 21	4-28
Respaldo del grupo	8, 19, 23	3-21

Fuente: Tabla de resultados por Rangos de Estrés, OIT

¹⁸ LLANEZA Álvarez F. Javier, “Ergonomía y Psicosociología Aplicada”, 15 Edición, Valladolid – España, Pg.481

Tabla de Resultado General

Bajo nivel de estrés	< 90,2
Nivel intermedio	90,3 – 117,2
Estrés	117,3 – 153,2
Alto nivel de estrés	> 153,3

Fuente: Tabla de resultados general de Estrés, OIT

Cuestionario sobre el Estrés Laboral de la OIT – OMS

- Por cada ítem se debe indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés, anotando el número que mejor la describa.
 - 1 si la condición *NUNCA* es fuente de estrés.
 - 2 si la condición *RARAS VECES* es fuente de estrés.
 - 3 si la condición *OCASIONALMENTE* es fuente de estrés.
 - 4 si la condición *ALGUNAS VECES* es fuente de estrés.
 - 5 si la condición *FRECUENTEMENTE* es fuente de estrés.
 - 6 si la condición *GENERALMENTE* es fuente de estrés.
 - 7 si la condición *SIEMPRE* es fuente de estrés.

1. *La gente no comprende la misión y metas de la organización*

2. *La forma de rendir informes entre supervisor y subordinado me hace sentir presionado*

3. *No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo*

4. *El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado*

5. *Mi supervisor no da la cara por mi ante los jefes*

6. *Mi supervisor no me respeta*

7. *No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha*

8. *Mi equipo no respalda mis metas profesionales*

9. *Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización*

10. *La estrategia de la organización no es bien comprendida*

11. *Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño*

12. *Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo*

13. *Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal*

14. *No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo*

15. *No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo*

16. *La estructura formal tiene demasiado papeleo*

17. *Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo*

18. *Mi equipo se encuentra desorganizado*

19. *Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes*

20. *La organización carece de dirección y objetivo*

21. *Mi equipo me presiona demasiado*

22. *Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo*

23. *Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario*

24. *La cadena de mando no se respeta*

25. *No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia*

3.1.2 ISTAS 21 (CoPsoQ)

El **CoPsoQ** fue desarrollado en el 2000 por un equipo de investigadores/as del Instituto Nacional de Salud Laboral de Dinamarca (AMI), liderado por el Prof. Tage S. Kristensen. La adaptación para el Estado español ha sido realizada por un grupo de trabajo constituido por el Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS), y compuesto por: Tage S. Kristensen, del AMI; Salvador Moncada y Clara Llorens, del ISTAS; Emilio Castejón, Clotilde Nogareda y Silvia Nogareda, del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo; Carme Barba y Carme Ladona, del Centre de Seguretat i Condicions de Salut en el Treball de Barcelona; Dulce Villegas y M^a Ángeles Palomares, de la Mutua Fraternidad; Núria García y María Menéndez, del Gabinete Higia de Comissions Obreres de Catalunya; Fernando G. Benavides y Joan Benach, de la Universitat Pompeu Fabra; Teresa Torns y Albert Navarro, de la Universitat Autònoma de Barcelona. Traductores: Lluís Armangué, Carsten Jorgensen y Margit Schaltz.

Todas las personas integrantes del Departamento de Salud Laboral de Comissions Obreres de Catalunya, además de las citadas, y las del Gabinete de Estudios de CC.OO. de Navarra colaboraron activamente en diversas fases del proyecto, que también contó con el apoyo de la Mutua Fraternidad Muprespa y la colaboración económica del Instituto Navarro de Salud Laboral-Gobierno de Navarra.¹⁹

Finalidad preventiva

ISTAS21 (CoPsoQ) es un instrumento de evaluación **orientado a la prevención**.

ISTAS21 (CoPsoQ) identifica los riesgos al nivel de menor complejidad conceptual posible, facilita la localización de los problemas y el diseño de soluciones adecuadas; y aporta valores poblacionales de referencia que representan un objetivo de exposición razonablemente asumible a corto plazo por las empresas. Los resultados de la aplicación del ISTAS21 (CoPsoQ) deben ser considerados como

¹⁹ MONCADA S., LLORENS C., KRISTENSEN T. S., “Manual Método Istars21” Paralelo Edición, S.A., p. 11.

oportunidades para la identificación de áreas de mejora de la organización del trabajo.²⁰

La evaluación de riesgos no es un fin en sí mismo ni una mera prescripción burocrática de obligado cumplimiento. Es un paso previo para llegar a una prevención racional y efectiva. La ley obliga a seguir una secuencia lógica: primero evaluar, pero no para el mero hecho de conocer sino para prevenir.

Se trata de un instrumento diseñado para cualquier tipo de trabajo. El cuestionario incluye 20 dimensiones psicosociales laborales, que cubren el mayor espectro posible de la diversidad de exposiciones psicosociales que puedan existir en el mundo del empleo actual, más la dimensión *doble presencia*, relacionada con la *doble jornada* laboral y doméstica de la mayoría de mujeres trabajadoras. La relevancia para la salud de todas y cada una de estas dimensiones entre las diferentes ocupaciones y sectores de actividad puede ser distinta (por ejemplo, la exposición a exigencias psicológicas emocionales es más relevante en trabajos con clientes que entre operarios industriales), pero el uso de las mismas definiciones e instrumento de medida posibilita las comparaciones entre todas ellas. Este hecho es de vital importancia para la investigación (pues podremos disponer de resultados en poblaciones diferentes, pero obtenidos mediante los mismos métodos), y para la prevención en distintos aspectos. De un lado, facilita la contextualización poblacional de los resultados específicos obtenidos en cada empresa y permite comparar distintas unidades de éstas entre sí, aunque en estas unidades existan poblaciones y actividades distintas. Esto supone la mejor base de información posible para la priorización de problemas y actividades preventivas en las empresas que, de hecho, constituyen en sí mismas unidades de gestión integradas. Por otro lado, ésta es la alternativa más razonable para la determinación de niveles de referencia y de estándares de calidad. La alternativa contraria, los análisis mediante métodos específicos por sectores de actividad u ocupaciones, es incapaz de producir conclusiones generales aplicables a la gran mayoría de empresas (¡pues los métodos

²⁰ MONCADA S., LLORENS C., KRISTENSEN T. S., Op. Cit. p. 12

de medida son *específicos* para cada actividad, o sea: son distintos!), e incluso a las diferentes unidades y puestos de trabajo de éstas (pues, en realidad, en una empresa de cualquier sector de actividad conviven varias actividades *específicas* y multitud de ocupaciones), por lo que solamente pueden producir aproximaciones parciales, probablemente de impacto limitado a poblaciones pequeñas (aquellas que comparten actividad y ocupación).²¹

Anonimato y confidencialidad

El método ISTAS21 (CoPsoQ) es un cuestionario individual, pero no evalúa al individuo sino la exposición a factores de riesgo para la salud de naturaleza psicosocial a través de las respuestas de todo el colectivo empleado en la unidad objeto de evaluación. Por ello, las respuestas al cuestionario son anónimas y debe garantizarse su confidencialidad. Los datos deben ser tratados por personas (ajenas o no a la empresa) que asuman y cumplan rigurosamente con todos y cada uno de los preceptos legales y éticos de protección de la intimidad y de los datos e informaciones personales. No debe usarse el método ISTAS21 (CoPsoQ) si no se garantiza el anonimato y la confidencialidad de los datos.²²

No modificación

Algunas preguntas del cuestionario deben ser revisadas y adaptadas a la realidad específica de la población y empresa o institución en la que va a ser usado, teniendo en cuenta los objetivos de análisis y prevención que se persigan y la garantía de anonimato. Estas modificaciones deberán ser acordadas entre técnicos/as, representantes de la dirección y de los trabajadores y trabajadoras. No puede modificarse ni suprimirse cualquier otra pregunta no incluida en la tabla de preguntas a modificar o suprimir, en el epígrafe «Adaptación del cuestionario». Asimismo no pueden añadirse preguntas, el cuestionario incluye todas las necesarias para la identificación y medida de riesgos. Por otro lado, la introducción de

²¹ MONCADA S., LLORENS C., KRISTENSEN T. S., Op. Cit. p 13.

²² MONCADA S., LLORENS C., KRISTENSEN T. S., Op. Cit. p.13.

preguntas tendría graves consecuencias en el proceso de informatización y análisis. No debe modificarse el cuestionario, salvo en las preguntas y formas descritas en el epígrafe «Adaptación del cuestionario» de este manual. Como garantía de cumplimiento de las condiciones de utilización del método ISTAS21 (CoPsoQ) hasta aquí expuestas (finalidad preventiva, participación, anonimato y confidencialidad y no modificación), se firmará por parte de los representantes de la dirección de la empresa y de los trabajadores y trabajadoras un acuerdo que contenga cláusulas relativas a cada uno de estos particulares. Este documento en forma de acuerdo, acta de comité de seguridad y salud o cualquier otra forma por escrito que decidan las partes, recogiendo su práctica habitual, se hará público entre la plantilla.²³

Se trata de un instrumento diseñado para cualquier tipo de trabajo en el mundo laboral. El cuestionario incluye 21 dimensiones psicosociales. La relevancia para la salud de todas estas dimensiones entre las diferentes ocupaciones y sectores de actividad puede ser distinta, pero en todos los casos se usan las mismas definiciones e instrumento de medida.

Desde el punto de vista operativo, esto supone una base de información para la priorización de problemas y actividades preventivas en las empresas que, de hecho, constituyen en sí mismas mecanismos de gestión organizadas con distintas actividades y ocupaciones.

Está validado en su versión española, encontrando una correcta consistencia interna y correlación entre las escalas, así como asociación entre las dimensiones psicosociales y las dimensiones de salud. Se ha de tener en cuenta, a pesar del grado de asociación observada, que los resultados no se han de interpretar como una relación causal entre condiciones de trabajo y daños a la salud, sino que han de suponer la identificación de áreas de mejora de la organización del trabajo. Sus principales características son:

²³ MONCADA S., LLORENS C., KRISTENSEN T. S., Op. Cit. p.13.

- Es una metodología que tiene dos versiones: una para centros de 25 o más trabajadores, y otra para centros de menos de 25 trabajadores (existe una tercera versión para investigadores / as).
- Utiliza la técnica del cuestionario individual. Es anónimo, confidencial y de respuesta voluntaria. Permite la adaptación del cuestionario a la unidad objeto de evaluación.
- Es un método eminentemente participativo con la inclusión de todos los agentes sociales a lo largo del proceso de intervención.
- Establece un proceso de intervención definido que se caracteriza por :
 - Establecimiento de un acuerdo y designación del grupo de trabajo
 - Preparación del trabajo de campo
 - Establecimiento de las unidades de análisis
 - Adaptación del cuestionario
 - Generación del cuestionario desde la aplicación
 - Diseño de la distribución y recogida atendiendo al anonimato.
 - Preparación del proceso de información y sensibilización
 - Realización del trabajo de campo
 - Análisis de los resultados
 - Priorización de las medidas preventivas
 - Informe final
 - Aplicación y seguimiento de las medidas preventivas
 - Evaluación de las medidas preventivas

3.2 TÉCNICAS

3.2.1 GRUPO FOCAL

El grupo focal, “*focus group*” en inglés, es una técnica de estudio de las opiniones o actitudes de un público utilizada en ciencias sociales y en estudios comerciales. También conocida como grupo de discusión o secciones de grupo consiste en la

reunión de un grupo de personas, entre 6 y 12, con un moderador encargado de hacer preguntas y dirigir la discusión. Su labor es la de encauzar la discusión para que no se aleje del tema de estudio y, de este modo, da a la técnica su nombre en inglés ("grupo con foco"). Con el grupo de discusión se indaga en las actitudes y reacciones de un grupo social específico frente a un asunto social o político, o bien un tema de interés en general como un producto, servicio o concepto. Las preguntas son respondidas por la interacción del grupo en una dinámica en que los participantes se sienten cómodos y libres de hablar y comentar sus opiniones.²⁴

PLANIFICACION DEL GRUPO FOCAL

Es necesario determinar el propósito de la actividad. Entre otras cosas se debe establecer la razón por la cual se va a llevar a cabo el estudio, a quiénes les interesa la información, los tipos de información que son importantes, quiénes van a ser los usuarios de la información, determinar el tipo de información requerida, y la razón por lo que la misma es requerida.

Determinar la población a participar. Entre estos pueden ser los miembros de grupos específicos, consejos asesores, empleados, consumidores o clientes de algún producto o programa específico. Se espera que los participantes en un mismo grupo sean lo más homogéneos posibles y no se conozcan entre sí. El propósito es que los participantes se puedan expresar libremente sin herir susceptibilidades. Sin embargo, aun cuando los participantes se conozcan, es posible desarrollar buenos grupos focales si el moderador provee un ambiente apropiado para el mismo. El tamaño de cada grupo debe fluctuar entre 4-10 personas, con un número óptimo de 6-8. Esto es debido a que en un grupo mayor, muchos participantes podrían cohibirse de participar, mientras que en un grupo demasiado pequeño pudiera haber pocas ideas representadas.

Desarrollar un plan y estimar los recursos requeridos. Esto usualmente incluye el desarrollar el plan, desarrollar las preguntas, identificar y reclutar a los participantes

²⁴ HUERTA José, "Los Grupos Focales", 2005. p. 1.

y probar el proceso con el primer Grupo Focal. Por lo general, se deben llevar a cabo al menos 3 grupos focales sobre el mismo tema con las mismas preguntas. Grupos focales adicionales pueden justificarse si los grupos incorporan informaciones muy diferentes. En este caso, se deben realizar otras sesiones hasta que dejen de aparecer nuevos hallazgos.

“El papel del investigador es externo durante todo el proceso de la reunión. No participa en la producción de las ideas, ni, mucho menos, aprueba o desaprueba el contenido de las opiniones; sólo guiará la reunión dando la palabra, si ello es necesario, convocando la conversación hacia la temática en cuestión si hay discrepancias serias, pidiendo que concreten o integren sus ideas si hay dispersión, etc.” (Canales y Peinado, Investigación, 1998).

GRUPO FOCAL – PROCESO DE INSPECCIÓN

OBJETIVO: IDENTIFICAR LAS NECESIDADES DE LOS TRABAJADORES CON RESPECTO A LOS RIESGOS PSICOSOCIALES, Y DESCUBRIR SUS PENSAMIENTOS, OPINIONES Y COMPORTAMIENTOS EN ESTE ÁMBITO

- Recopilación de datos e identificación de qué se comparte y qué se diferencia con respecto a los riesgos psicosociales
- Identificación de tendencias
- Matriz de datos, análisis por grupo, no por individuo
- Búsqueda de recurrencias, coincidencias y diferencias
- Encontrar el significado de lo que dice la gente
- Análisis de la interacción entre la gente

- SE DEBE REALIZAR UN RESUMEN CASI INMEDIATAMENTE DE LA EXPERIENCIA, SI ES POSIBLE CON EL MISMO GRUPO AL FINAL DE LA REUNIÓN.

PREGUNTAS ESTÍMULO

1. ¿Cómo me siento cuando me encargan una actividad en mi trabajo y no la puedo realizar eficientemente?
2. ¿Cuáles son mis sentimientos al pensar en mi trabajo?
3. ¿Qué podría hacer para mejorar mi ambiente de trabajo?
4. En ocasiones me siento angustiado o indispuesto en mi trabajo
 - ¿Por qué?
5. ¿Realizo mejor mi trabajo si no me presionan, ni me están observando?
 - ¿Por qué?
6. ¿Quisiera poder tomar mis propias decisiones en el trabajo?
 - ¿Por qué?
7. ¿Considero que el entusiasmo es importante en mi trabajo?

Para analizar los resultados del Grupo Focal se procedió conjuntamente con los representantes de los procesos de HSE, Inspección y Recursos Humanos de la empresa a ponderar cada pregunta, puntajes que reflejan el valor máximo de afección de cada factor en el personal del proceso de Inspección; de igual manera se sintetizaron las respuestas (opiniones, recomendaciones, puntos de vista) en un solo factor psicosocial que nos sirva como referencia de cada respuesta.

PREGUNTA	FACTOR	
	PSICOSOCIAL	PONDERACIÓN
1	Estrés por cumplimiento	16
2	Eje motivador	12
3	Clima Organizacional	16
4	Tensión	12
5	Trabajo bajo presión	16
6	Autonomía	12
7	Autoestima	16

Fuente: Andrea Ximena Mosquera Moscoso

CAPÍTULO IV RESULTADOS

4.1 RESULTADOS DEL CUESTIONARIO DE LA OIT – OMS

4.1.1 Resultado General Proceso de Inspección

Este instrumento se encuentra validado por la Organización Internacional de Trabajo y la Organización Mundial de la Salud para medir el nivel de ESTRÉS LABORAL. Consta de veinticinco ítems relacionados con los estresores laborales, agrupados en las siguientes áreas:

- 1) Mejora de las condiciones ambientales de trabajo
- 2) Factores intrínsecos del puesto y temporales del mismo
- 3) Estilos de dirección y liderazgo
- 4) Gestión de Recursos Humanos
- 5) Nuevas Tecnologías
- 6) Estructura organizacional
- 7) Clima organizacional ²⁵

Para la calificación de este cuestionario se procedió a realizar un cálculo de los puntajes de manera general y por factor del personal de Inspección, general con base a la tabla general del test, y por factor con base a la tabla con rango de estrés por factor. Las dos tablas se especifican a continuación.

²⁵ LIANEZA Álvarez F. Javier, “Ergonomía y Psicología Aplicada”, 15 Edición, Valladolid – España, Pg.481

Tabla de Resultado por Factor

FACTOR PSICOSOCIAL	Núm. Ítems	Rango de estrés
Clima organizacional	1, 10, 11, 20	4-28
Estructura organizacional	2, 12, 16, 24	4-28
Territorio organizacional	3, 15, 22	3-21
Tecnología	4, 14, 25	3-21
Influencia del líder	5, 6, 13, 17	4-28
Falta de cohesión	7, 9, 18, 21	4-28
Respaldo del grupo	8, 19, 23	3-21

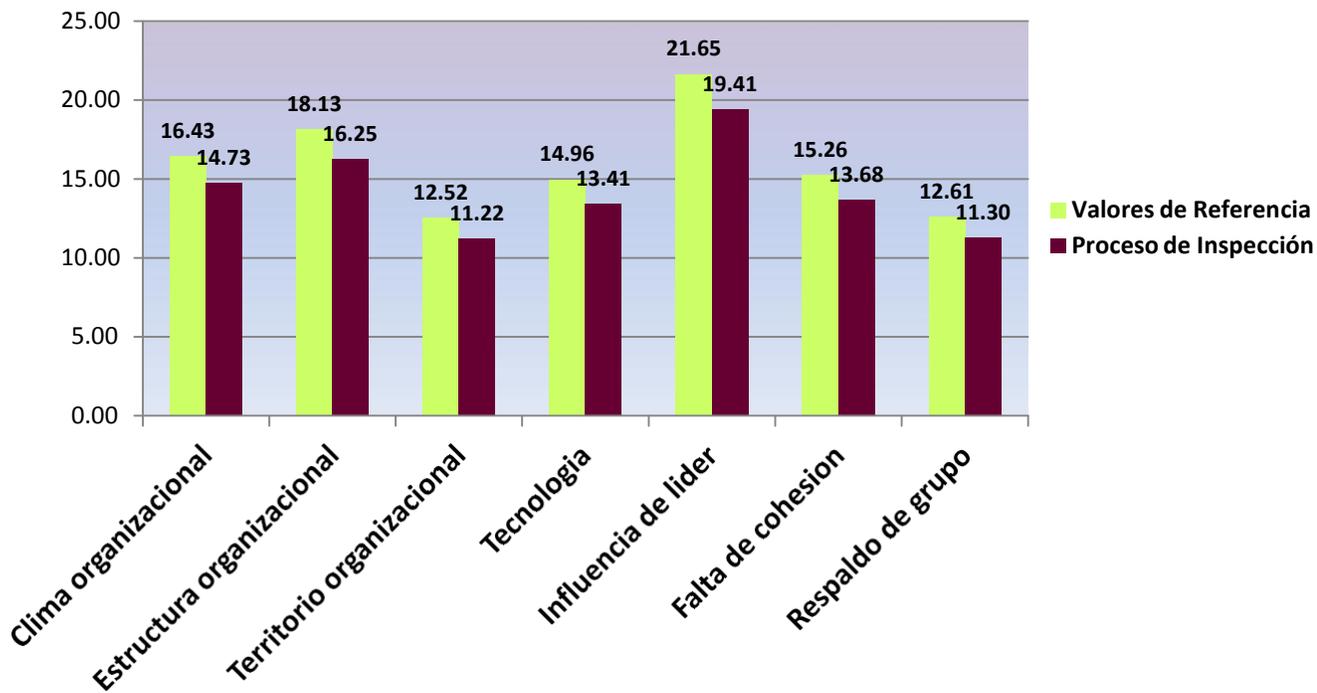
Fuente: Tabla de resultados por Rangos de Estrés, OIT

Tabla de Resultado General

Bajo nivel de estrés	< 90,2
Nivel intermedio	90,3 – 117,2
Estrés	117,3 – 153,2
Alto nivel de estrés	> 153,3

Fuente: Tabla de resultados general de Estrés, OIT

A continuación se presenta el gráfico de resultados generales de la aplicación del Cuestionario de la OIT – OMS en el personal del Proceso de Inspección de Tubería de la empresa Tuboscope Vetco International Inc.



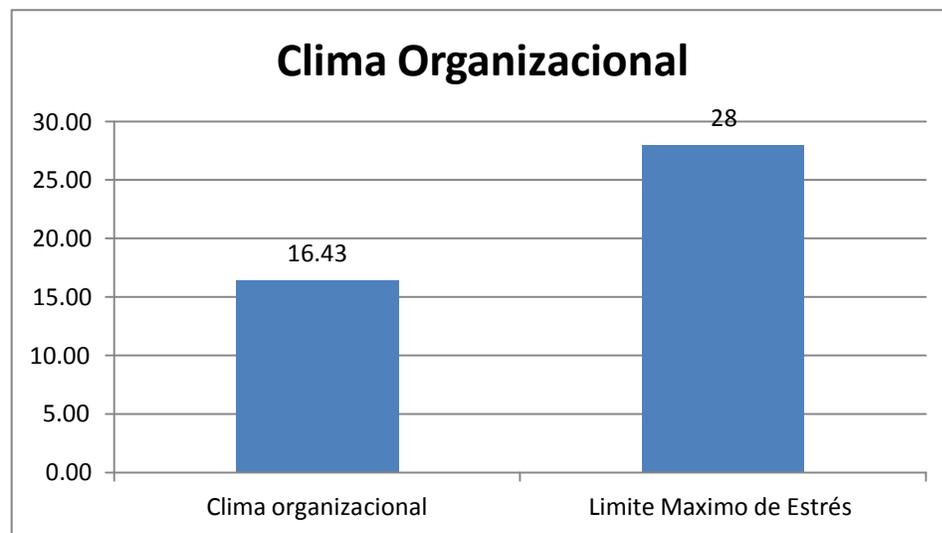
Fuente: Andrea Ximena Mosquera Moscoso

A nivel general el puntaje obtenido por el personal de Inspección es de 111.57, lo que equivale a un nivel Intermedio de Estrés según el cuadro de puntuación del Test de la OIT – OMS que sitúa a las puntuaciones desde 90.3 a 117.2 dentro del nivel Intermedio. (Pág. 76 Tesis, Valoración de Riesgos Psicosociales en el personal del departamento de Inspección de Tubería de la empresa Tuboscope Vetco International Inc.)

4.1.2 Resultados por Factor Psicosocial del Proceso de Inspección



Fuente: Andrea Ximena Mosquera Moscoso



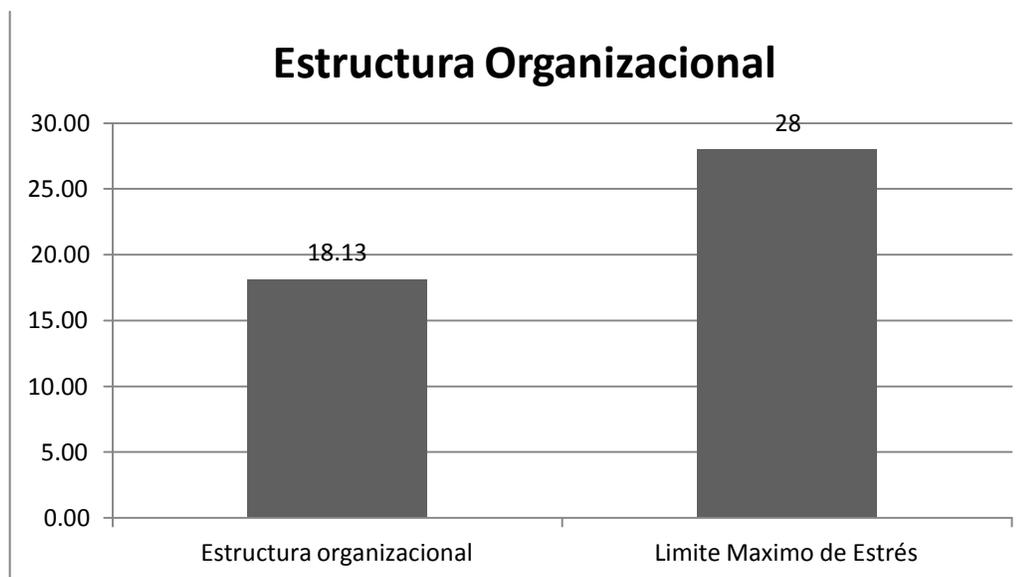
Fuente: Andrea Ximena Mosquera Moscoso

El nivel máximo de Estrés por Clima Organizacional está representado por el valor 28 lo que equivale al 41%; según los resultados obtenidos por el personal de Inspección en este factor presenta el valor 16,43 que equivale al 59%.

Esto nos indica que en el Factor Clima Organizacional el personal de Inspección evidencia un rango de Estrés Intermedio.



Fuente: Andrea Ximena Mosquera Moscoso



Fuente: Andrea Ximena Mosquera Moscoso

El nivel máximo de Estrés por el factor Estructura Organizacional está representado por el valor 28 lo que equivale al 35%; según los resultados obtenidos por el personal de Inspección en este factor presenta el valor 18,13 que equivale al 65%.

Esto nos indica que en el Factor Estructura Organizacional el personal de Inspección evidencia un rango de Estrés Intermedio.



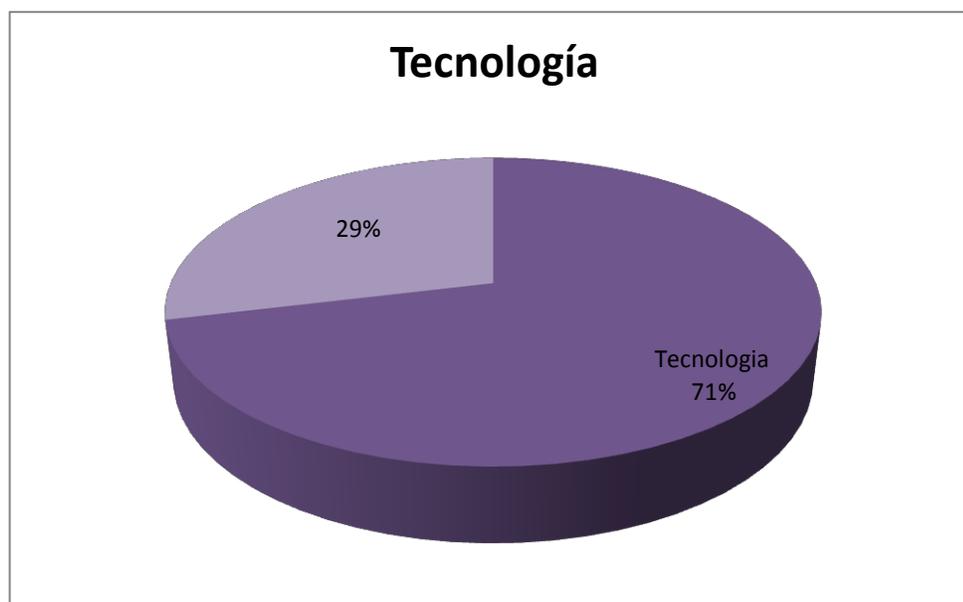
Fuente: Andrea Ximena Mosquera Moscoso



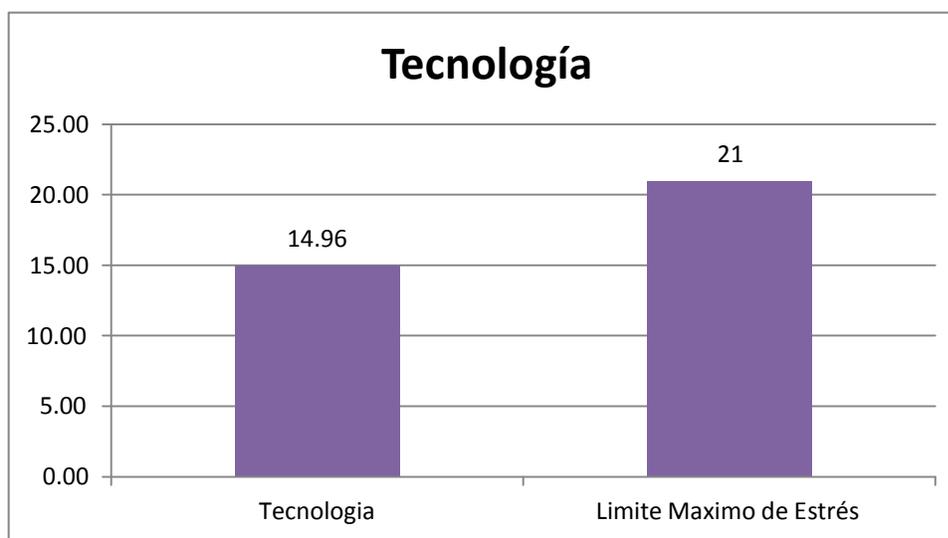
Fuente: Andrea Ximena Mosquera Moscoso

El nivel máximo de Estrés por el factor Territorio Organizacional está representado por el valor 21 lo que equivale al 40%; según los resultados obtenidos por el personal de Inspección en este factor presenta el valor 12,52 que equivale al 60%.

Esto nos indica que en el Factor Territorio Organizacional el personal de Inspección evidencia un rango de Estrés Intermedio.



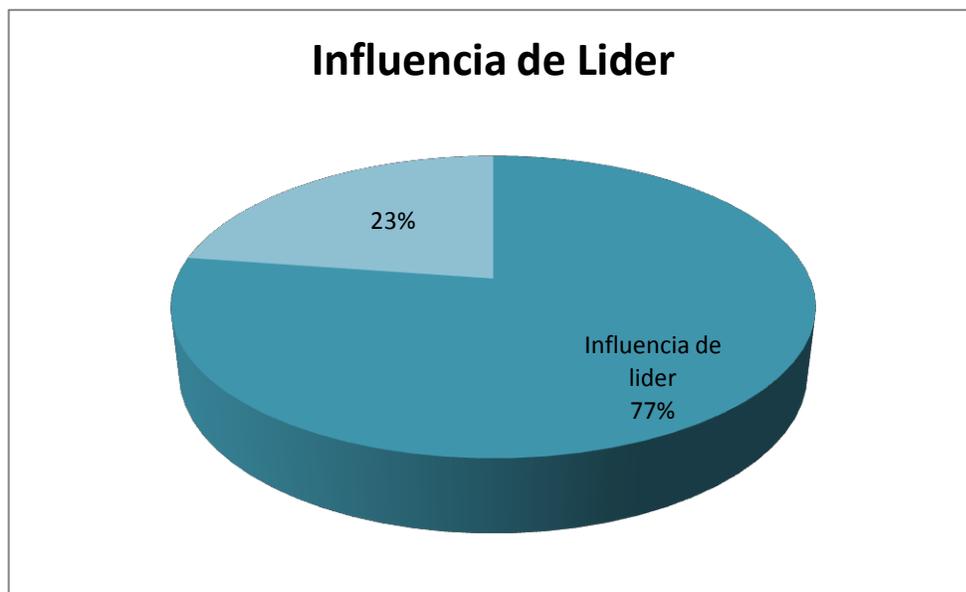
Fuente: Andrea Ximena Mosquera Moscoso



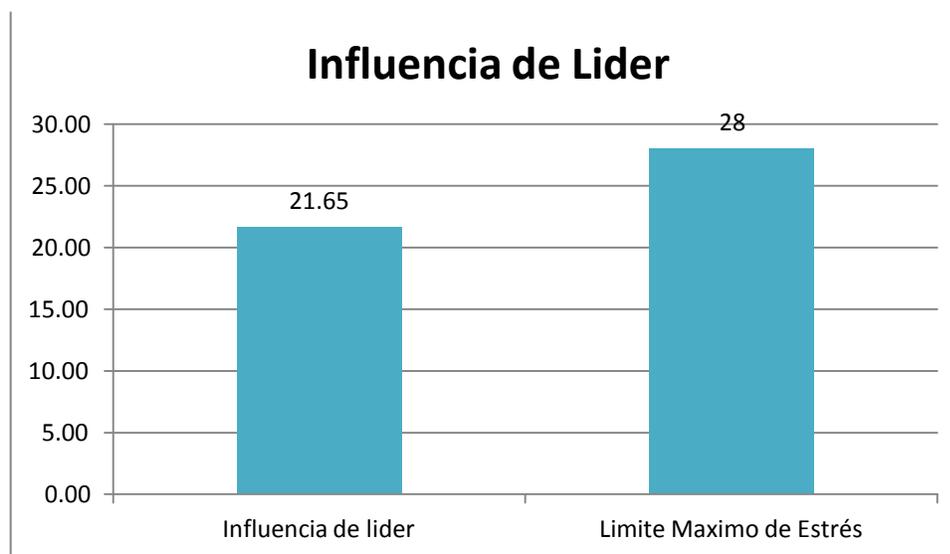
Fuente: Andrea Ximena Mosquera Moscoso

El nivel máximo de Estrés por el factor Tecnología está representado por el valor 21 lo que equivale al 29%; según los resultados obtenidos por el personal de Inspección en este factor presenta el valor 14,96 que equivale al 71%.

Esto nos indica que en el Factor Clima Tecnología el personal de Inspección evidencia un rango de Estrés Alto.



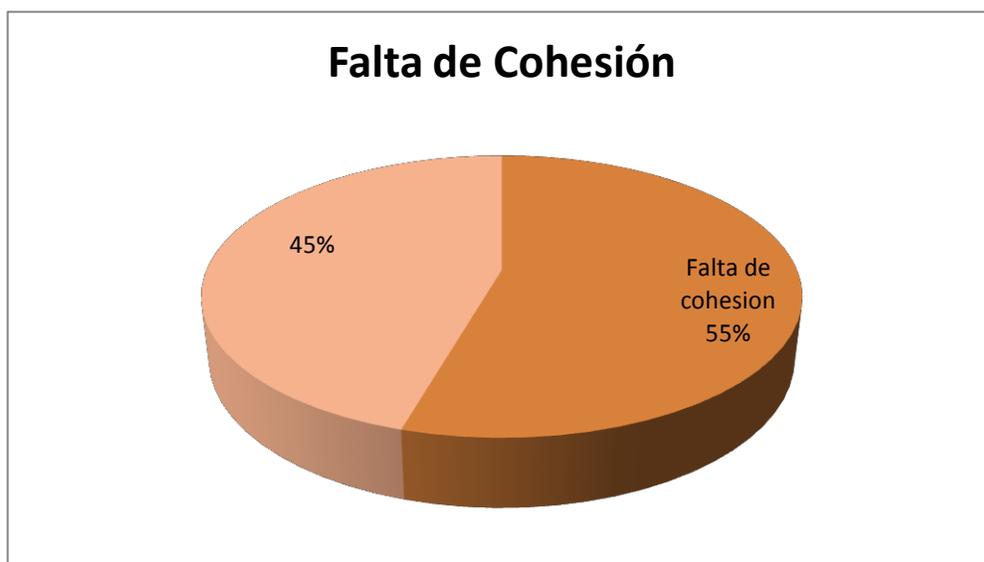
Fuente: Andrea Ximena Mosquera Moscoso



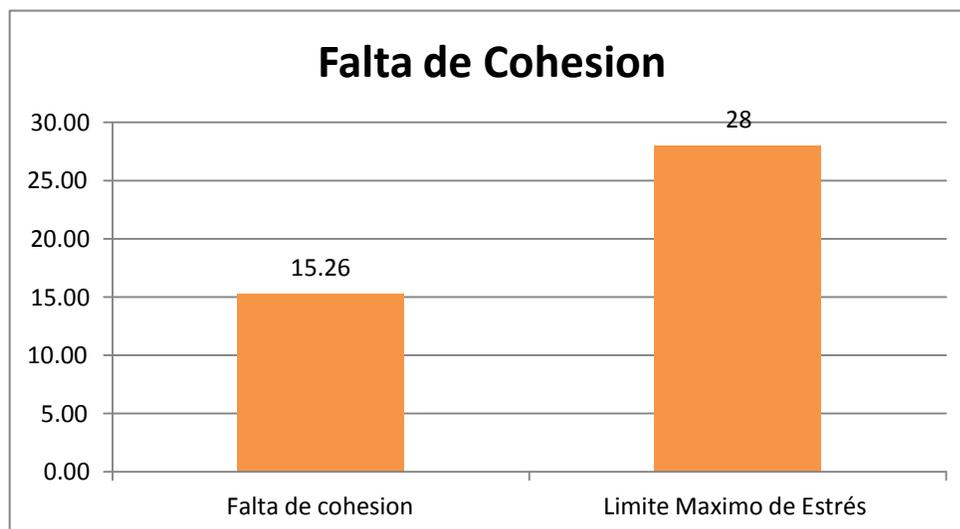
Fuente: Andrea Ximena Mosquera Moscoso

El nivel máximo de Estrés por el factor Influencia de líder está representado por el valor 28 lo que equivale al 23%; según los resultados obtenidos por el personal de Inspección en este factor presenta el valor 21,65 que equivale al 77%.

Esto nos indica que en el Factor Influencia de líder el personal de Inspección evidencia un rango de Estrés Alto.



Fuente: Andrea Ximena Mosquera Moscoso



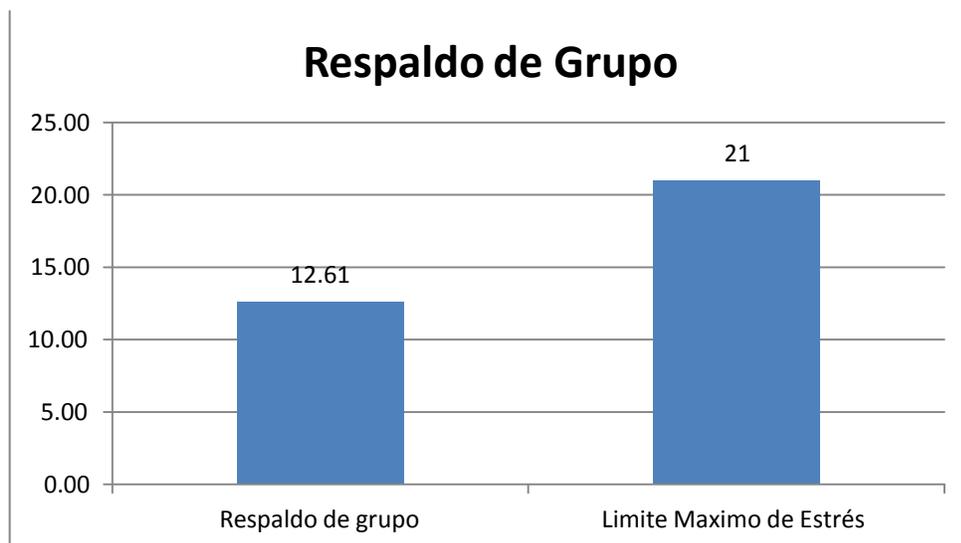
Fuente: Andrea Ximena Mosquera Moscoso

El nivel máximo de Estrés por Falta de Cohesión está representado por el valor 28 lo que equivale al 45%; según los resultados obtenidos por el personal de Inspección en este factor presenta el valor 15,26 que equivale al 55%.

Esto nos indica que en el Factor Falta de Cohesión el personal de Inspección evidencia un rango de Estrés Intermedio.



Fuente: Andrea Ximena Mosquera Moscoso



Fuente: Andrea Ximena Mosquera Moscoso

El nivel máximo de Estrés por el factor Respaldo de Grupo está representado por el valor 21 lo que equivale al 40%; según los resultados obtenidos por el personal de Inspección en este factor presenta el valor 12,61 que equivale al 60%.

Esto nos indica que en el Factor Respaldo de Grupo el personal de Inspección evidencia un rango de Estres Intermedio.

Se adjunta el formato del Cuestionario de la OIT-OMS en el Anexo # 2.

4.2 RESULTADOS DEL CUESTIONARIO ISTAS 21

4.2.1 Resultado General Proceso de Inspección

Se trata de un instrumento diseñado para cualquier tipo de trabajo. El cuestionario incluye 21 dimensiones psicosociales laborales, que cubren el mayor espectro posible de la diversidad de exposiciones psicosociales que puedan existir en el mundo del empleo actual, más la dimensión *doble presencia*, relacionada con la *doble jornada* laboral y doméstica de la mayoría de mujeres trabajadoras. La relevancia para la salud de todas y cada una de estas dimensiones entre las diferentes ocupaciones y sectores de actividad puede ser distinta (por ejemplo, la exposición a exigencias psicológicas emocionales es más relevante en trabajos con clientes que entre operarios industriales), pero el uso de las mismas definiciones e instrumento de medida posibilita las comparaciones entre todas ellas.

Es una técnica individual, anónima, confidencial y de respuesta voluntaria que permite la adaptación del cuestionario a la unidad objeto de evaluación. Adicionalmente es un método participativo que establece un proceso de intervención caracterizado en los siguientes pasos:

- Establecimiento de un acuerdo y designación del grupo de trabajo
- Preparación del trabajo de campo
- Realización del trabajo de campo
- Análisis de los resultados
- Priorización de las medidas preventivas
- Informe final

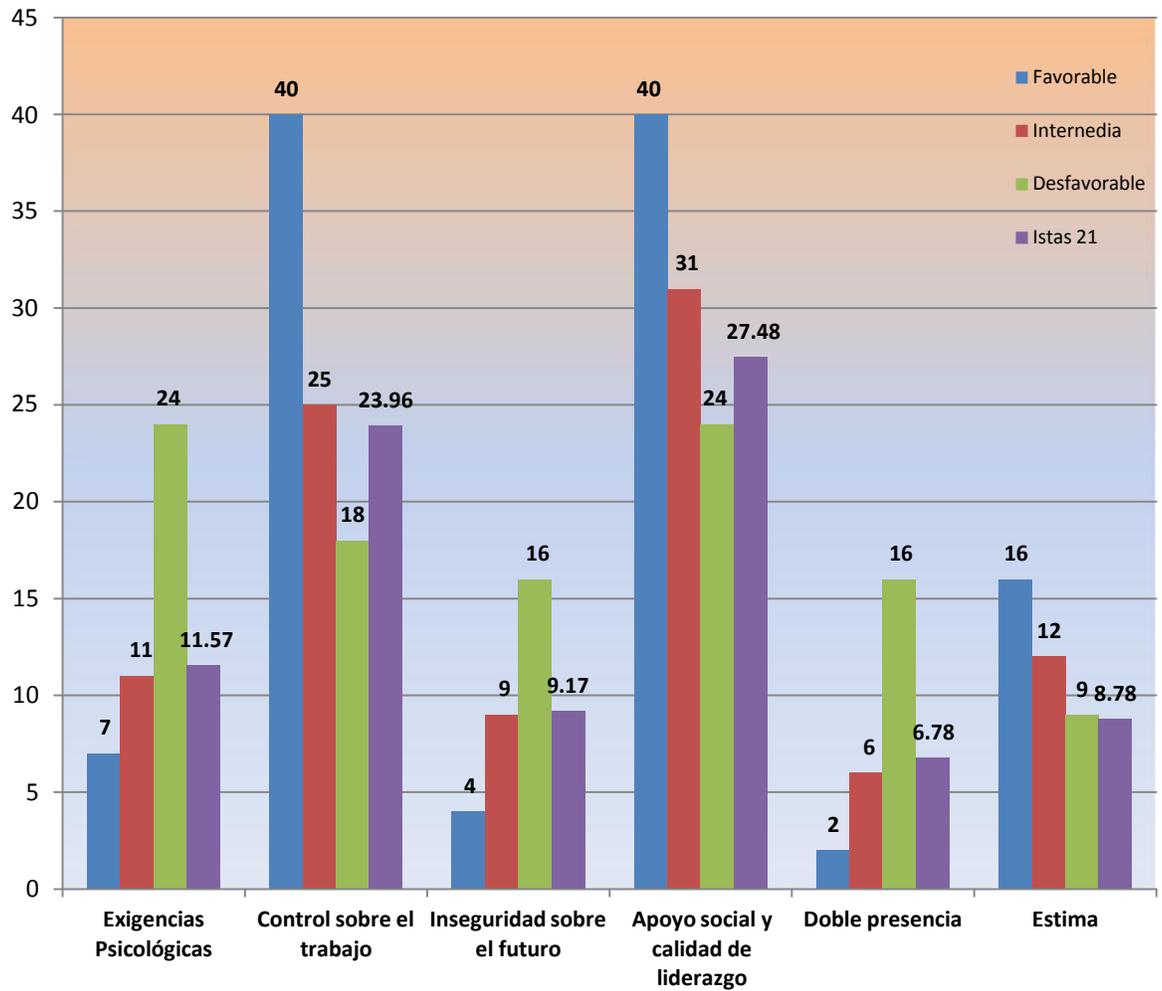
El análisis de resultados consta en anotar los puntos obtenidos en cada apartado en la columna “tu puntuación” del siguiente grafico, se debe comparar la puntuación con los intervalos definidos en las columnas de la derecha (favorable, intermedia o desfavorable), y verificar en que situación de exposición se encuentra el grupo evaluado con respecto a los seis grupos de riesgos psicosociales.

Estos intervalos significan:

- **Favorable:** nivel de exposición psicosocial más favorable para la salud
- **Intermedio:** nivel de exposición psicosocial intermedio para la salud
- **Desfavorable:** nivel de exposición psicosocial más desfavorable o nocivo para la salud.

Dimensión psicosocial	Tu puntuación	Puntuaciones para la población de referencia		
		Favorable	Intermedia	Desfavorable
1 Exigencias psicológicas		De 0 a 7	De 8 a 11	De 12 a 24
2 Control sobre el trabajo		De 26 a 40	De 19 a 25	De 0 a 18
3 Inseguridad sobre el futuro		De 0 a 4	De 5 a 9	De 10 a 16
4 Apoyo social y calidad de liderazgo		De 32 a 40	De 25 a 31	De 0 a 24
5 Doble presencia		De 0 a 2	De 3 a 6	De 7 a 16
6 Estima		De 13 a 16	De 10 a 12	De 0 a 9

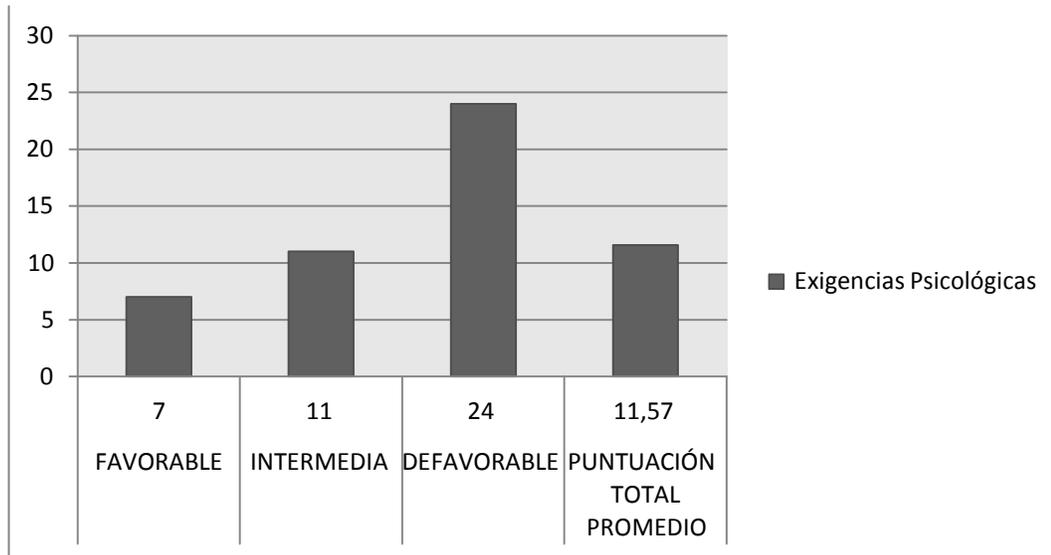
A continuación se presenta el grafico de resultados generales de la aplicación del Cuestionario Ista 21 en el personal del Proceso de Inspección de Tubería de la empresa Tuboscope Vetco International Inc.



Fuente: Andrea Ximena Mosquera Moscoso

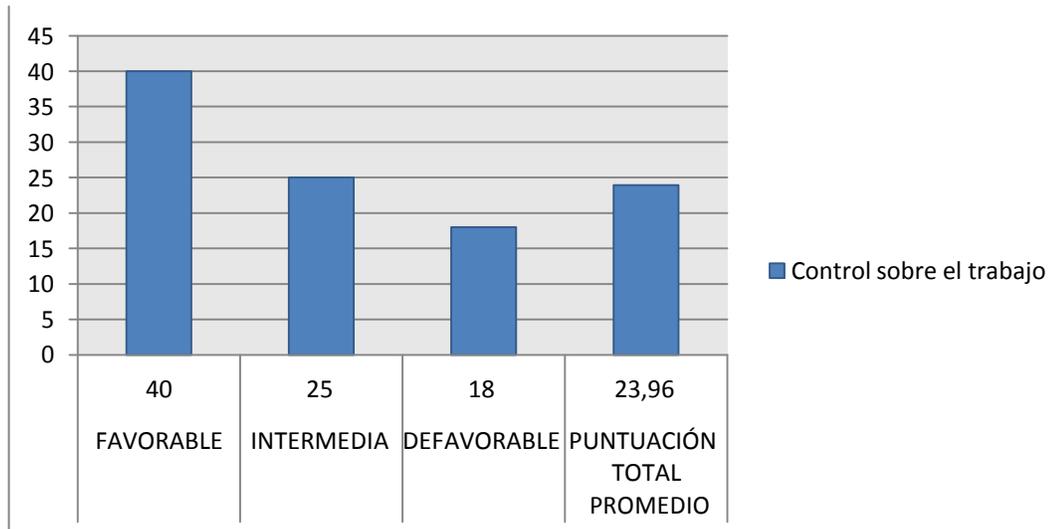
A nivel general el puntaje obtenido por el personal de Inspección es de 14,62, lo que equivale a un nivel Intermedio de afección en conjunto de las dimensiones psicológicas mencionadas en este cuestionario. Según el cuadro de puntuación del Test de Ista 21 que sitúa a las puntuaciones hasta 16 dentro del nivel Intermedio.

4.2.2 Resultados por Factor Psicosocial Ista 21



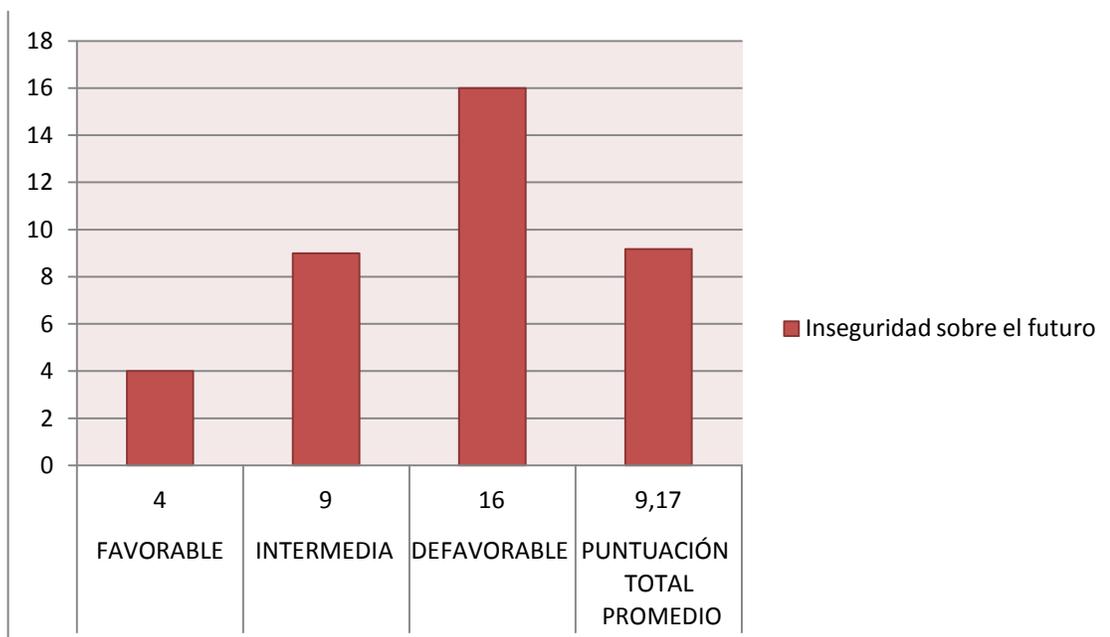
Fuente: Andrea Ximena Mosquera Moscoso

Por el factor Exigencias Psicológicas se entiende que la puntuación promedio nos da un puntaje de 11,57 lo que evidencia un rango de influencia de este factor en el personal del departamento de Inspección Desfavorable.



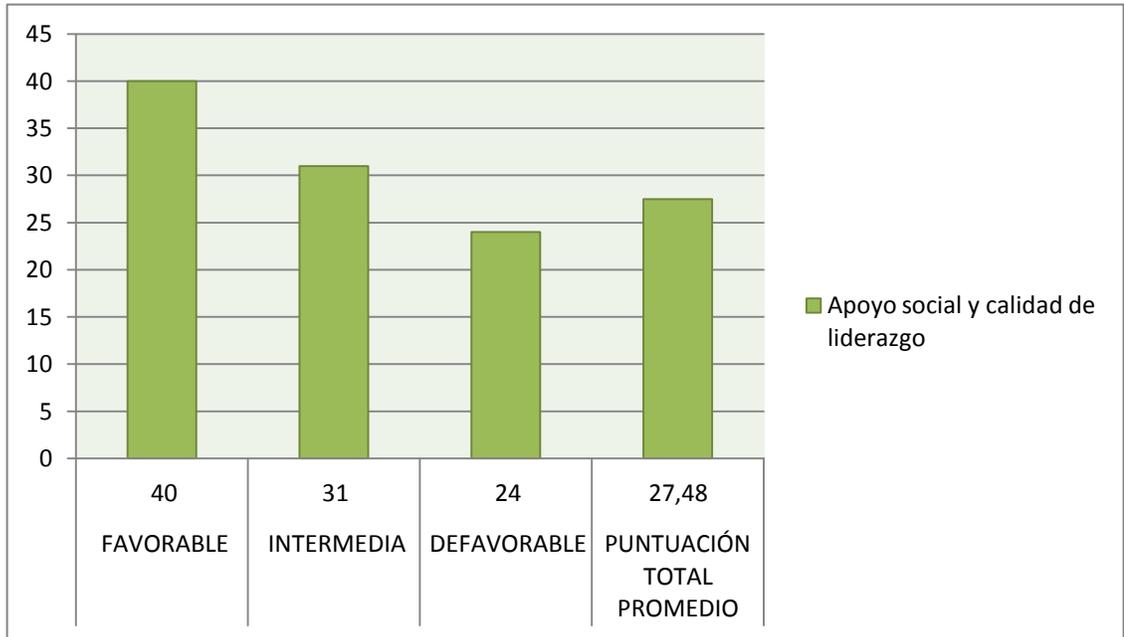
Fuente: Andrea Ximena Mosquera Moscoso

Por el factor Control sobre el trabajo se entiende que la puntuación promedio nos da un puntaje de 23,96 lo que evidencia un rango de influencia de este factor en el personal del departamento de Inspección Intermedia.



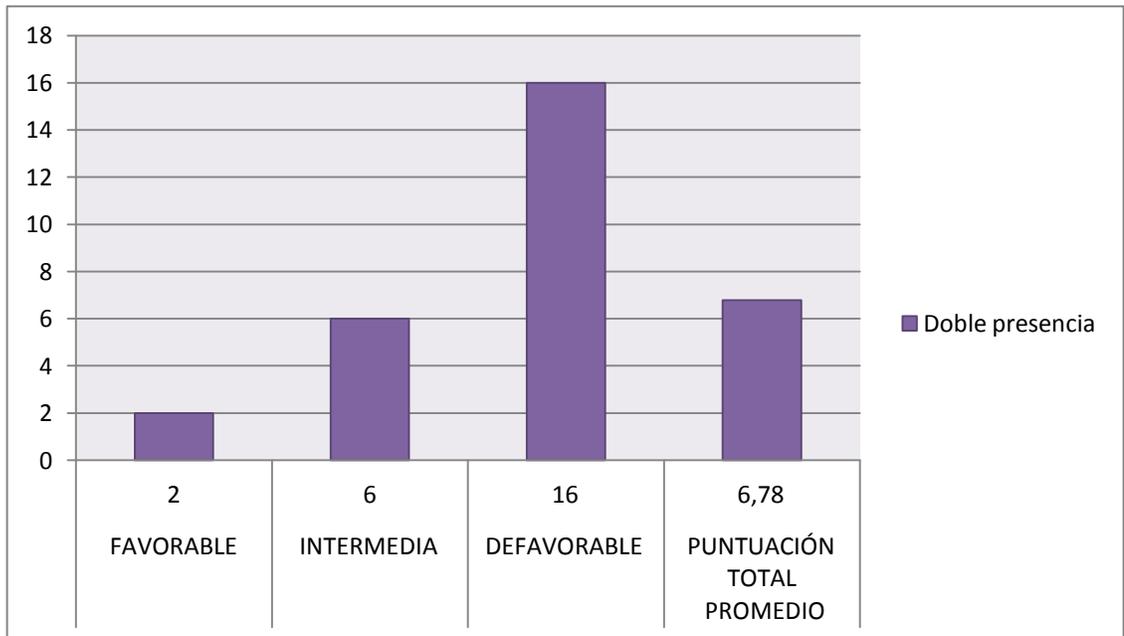
Fuente: Andrea Ximena Mosquera Moscoso

Por el factor Inseguridad sobre el futuro se entiende que la puntuación promedio nos da un puntaje de 9,17 lo que evidencia un rango de influencia de este factor en el personal del departamento de Inspección Intermedia.



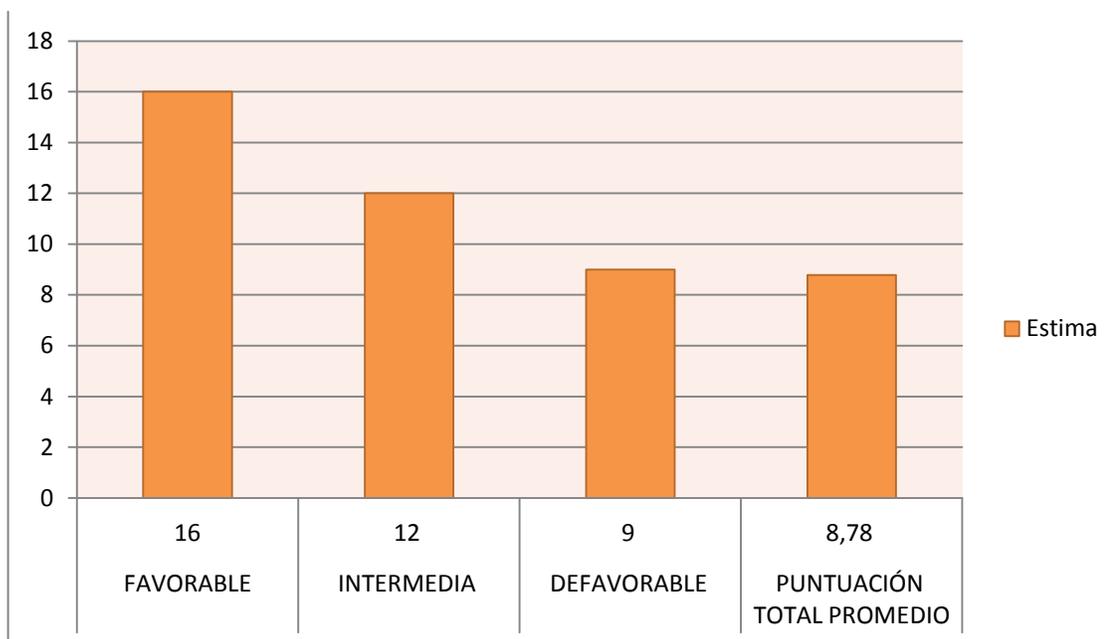
Fuente: Andrea Ximena Mosquera Moscoso

Por el factor Apoyo social y calidad de liderazgo se entiende que la puntuación promedio nos da un puntaje de 27,48 lo que evidencia un rango de influencia de este factor en el personal del departamento de Inspección Intermedia.



Fuente: Andrea Ximena Mosquera Moscoso

Por el factor Doble Presencia se entiende que la puntuación promedio nos da un puntaje de 6,78 lo que evidencia un rango de influencia de este factor en el personal del departamento de Inspección Desfavorable.



Fuente: Andrea Ximena Mosquera Moscoso

Por el factor Estima se entiende que la puntuación promedio nos da un puntaje de 8,78 lo que evidencia un rango de influencia de este factor en el personal del departamento de Inspección Desfavorable.

Se adjunta el formato del Cuestionario Ista 21 en el Anexo # 3.

4.3 RESULTADOS DEL GRUPO FOCAL

4.3.1 Resultados General del Grupo Focal

El grupo focal, “*focus group*” en inglés, es una técnica de estudio de las opiniones o actitudes de un público utilizada en ciencias sociales y en estudios comerciales.

También conocida como grupo de discusión o secciones de grupo consiste en la reunión de un grupo de personas, entre 6 y 12, con un moderador encargado de hacer preguntas y dirigir la discusión.

El objetivo es identificar las necesidades de los trabajadores con respecto a los riesgos psicosociales y descubrir sus pensamientos, opiniones y comportamientos; para lo cual se debe realizar el siguiente procedimiento:

- Recopilación de datos e identificación de qué se comparte y qué se diferencia con respecto a los riesgos psicosociales
- Identificación de tendencias
- Matriz de datos, análisis por grupo, no por individuo
- Búsqueda de recurrencias, coincidencias y diferencias
- Encontrar el significado de lo que dice la gente
- Análisis de la interacción entre la gente

Finalmente se debe realizar un resumen de la experiencia, de ser posible con el mismo grupo focal al final de la reunión.

A continuación se detallan las preguntas estímulo desarrolladas en el grupo focal.

- a. ¿Cómo me siento cuando me encargan una actividad en mi trabajo y no la puedo realizar eficientemente?
2. ¿Cuáles son mis sentimientos al pensar en mi trabajo?
3. ¿Qué podría hacer para mejorar mi ambiente de trabajo?
4. En ocasiones me siento angustiado o indispuesto en mi trabajo
5. ¿Por qué?
6. ¿Realizo mejor mi trabajo si no me presionan, ni me están observando?

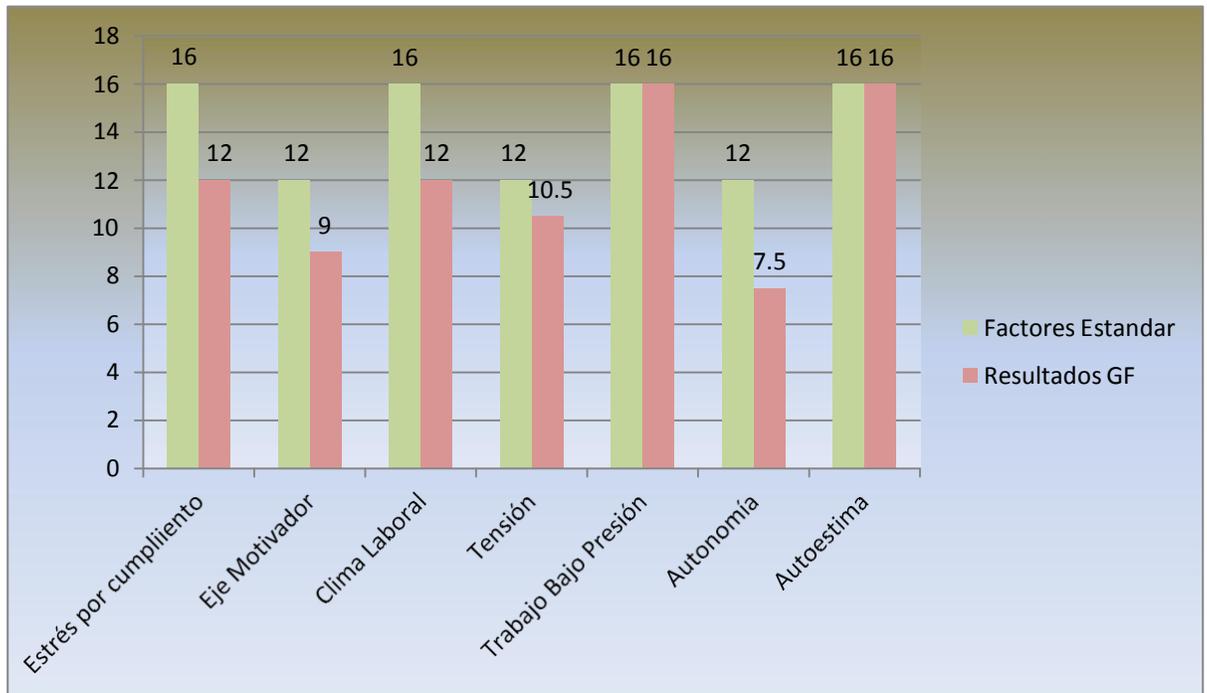
7. ¿Por qué?
8. ¿Quisiera poder tomar mis propias decisiones en el trabajo?
9. ¿Por qué?
10. ¿Considero que el entusiasmo es importante en mi trabajo?

Para analizar los resultados del Grupo Focal se procedió conjuntamente con los representantes de los procesos de HSE, Inspección y Recursos Humanos de la empresa a ponderar cada pregunta, puntajes que reflejan el valor máximo de afectación de cada factor en el personal del proceso de Inspección; de igual manera se sintetizaron las respuestas (opiniones, recomendaciones, puntos de vista) en un solo factor psicosocial que nos sirva como referencia de cada respuesta.

PREGUNTA	FACTOR PSICOSOCIAL	PONDERACIÓN
1	Estrés por cumplimiento	16
2	Eje motivador	12
3	Clima Organizacional	16
4	Tensión	12
5	Trabajo bajo presión	16
6	Autonomía	12
7	Autoestima	16

Fuente: Andrea Ximena Mosquera Moscoso

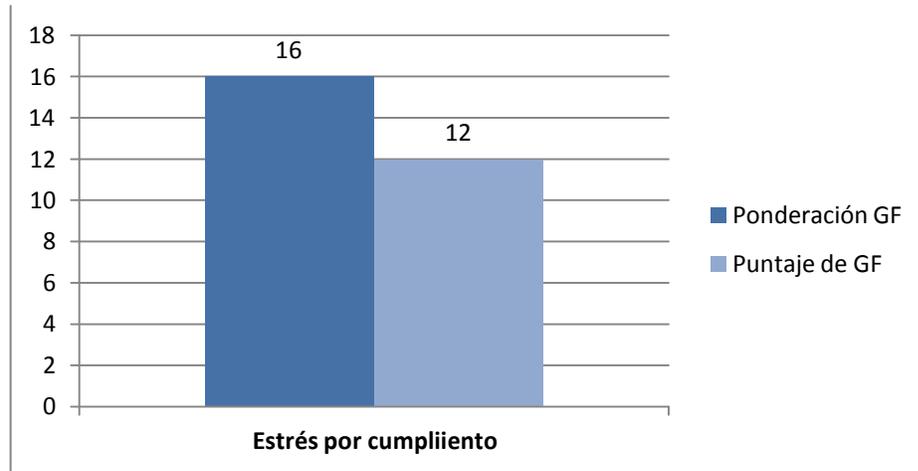
A continuación se presenta el gráfico de resultados generales de la aplicación del Cuestionario Ista 21 en el personal del Proceso de Inspección de Tubería de la empresa Tuboscope Vetco International Inc.



Fuente: Andrea Ximena Mosquera Moscoso

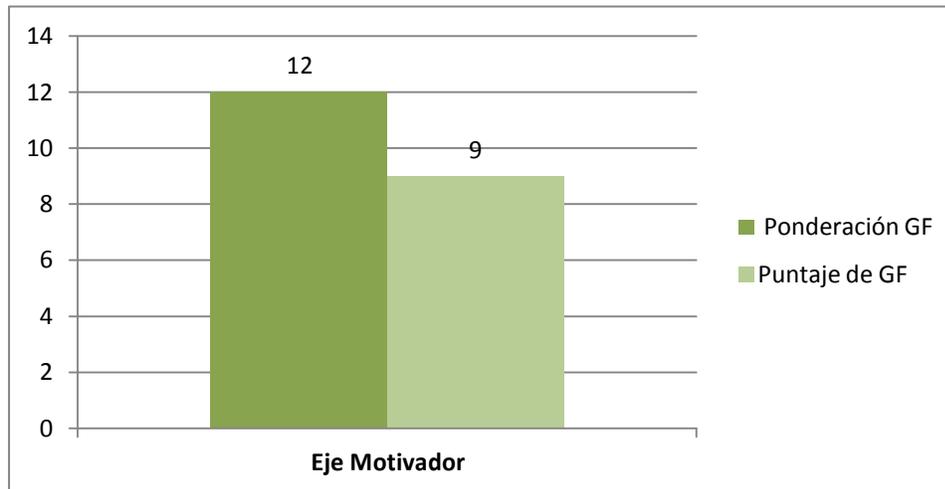
A nivel general el puntaje obtenido del personal de Inspección es de 83%, lo que equivale a un nivel Alto de influencia de los factores psicosociales en el personal de Inspección, según el cuadro de ponderación asignado a cada uno de los factores del Grupo Focal.

4.3.2 Resultados por Factor del Grupo Focal



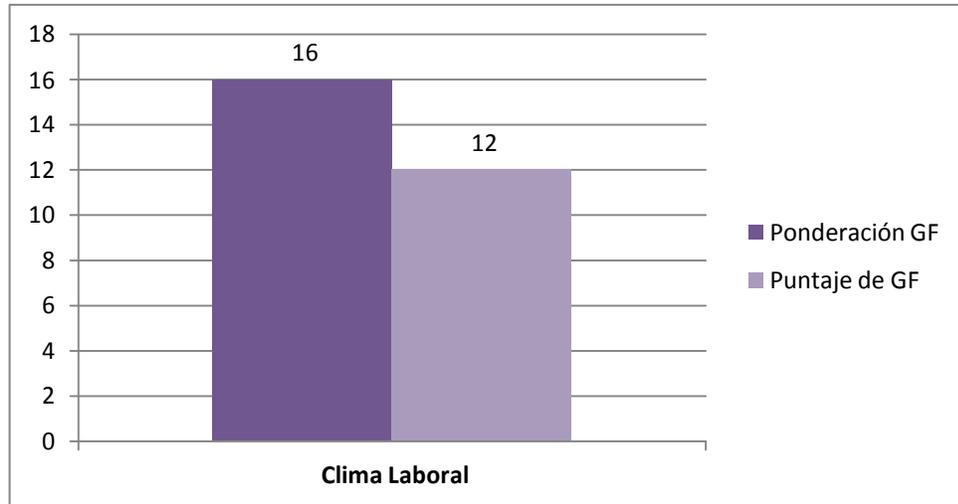
Fuente: Andrea Ximena Mosquera Moscoso

El Grupo Focal evidencia dentro del factor Estrés por cumplimiento un puntaje de 12, lo que indica, según la lógica del análisis del Grupo Focal, que en el personal del departamento de Inspección existe una incidencia Alta de este factor.



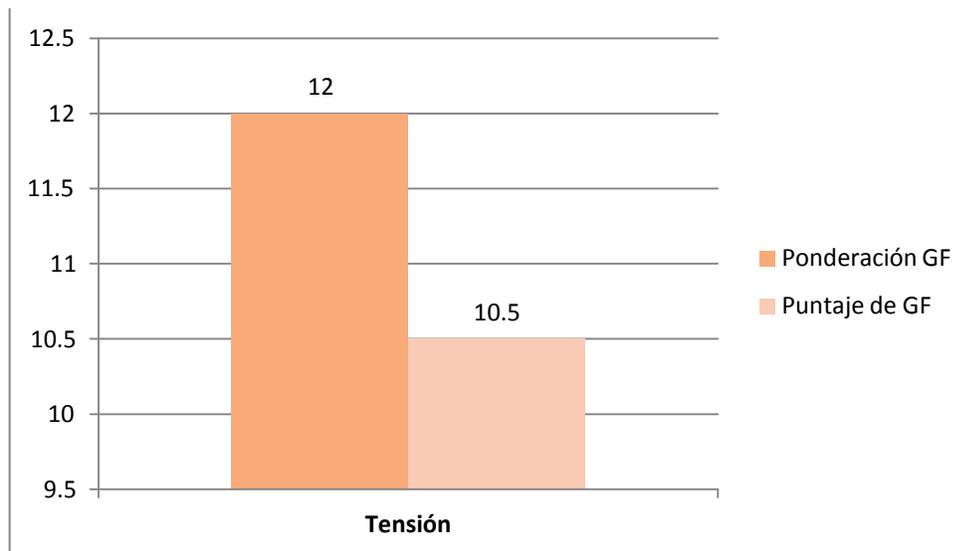
Fuente: Andrea Ximena Mosquera Moscoso

El Grupo Focal evidencia dentro del factor Eje Motivador un puntaje de 9, lo que indica, según la lógica del análisis del Grupo Focal, que en el personal del departamento de Inspección existe una incidencia Alta de este factor.



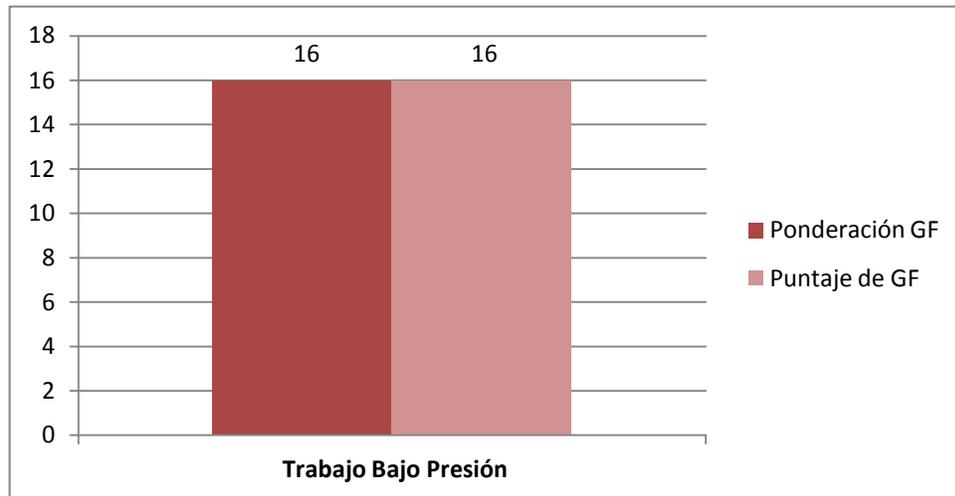
Fuente: Andrea Ximena Mosquera Moscoso

El Grupo Focal evidencia dentro del factor Clima Laboral un puntaje de 12, lo que indica, según la lógica del análisis del Grupo Focal, que en el personal del departamento de Inspección existe una incidencia Alta de este factor.



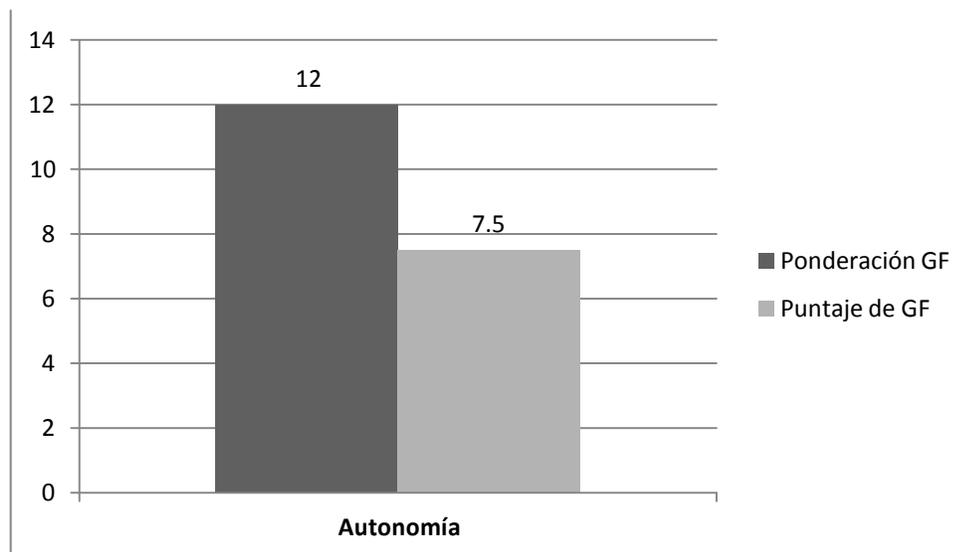
Fuente: Andrea Ximena Mosquera Moscoso

El Grupo Focal evidencia dentro del factor Tensión un puntaje de 10,5, lo que indica, según la lógica del análisis del Grupo Focal, que en el personal del departamento de Inspección existe una incidencia Alta de este factor.



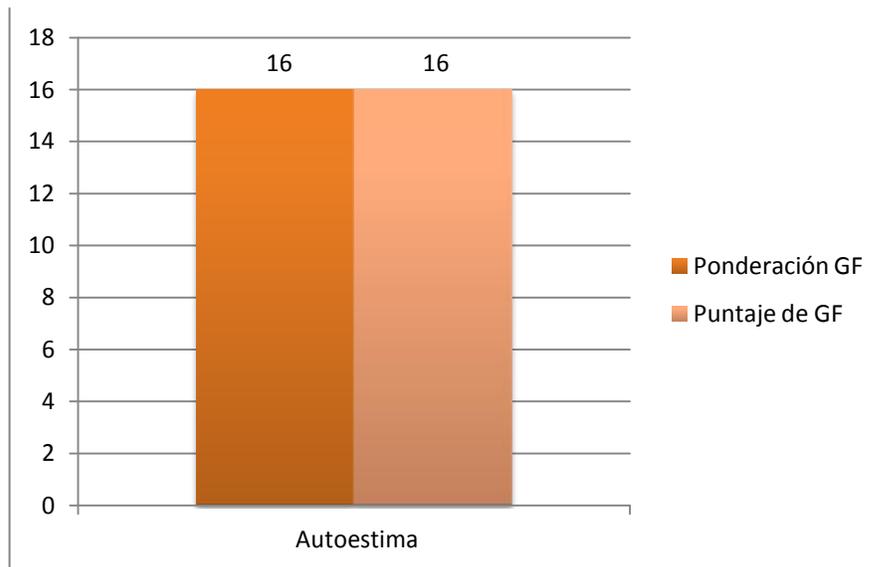
Fuente: Andrea Ximena Mosquera Moscoso

El Grupo Focal evidencia dentro del factor Trabajo Bajo Presión un puntaje de 16 lo que indica, según la ponderación del análisis del Grupo Focal, que en el personal del departamento de Inspección existe una incidencia Alta de este factor.



Fuente: Andrea Ximena Mosquera Moscoso

El Grupo Focal evidencia dentro del factor Autonomía un puntaje de 7,5, lo que indica, según la ponderación del análisis del Grupo Focal, que en el personal del departamento de Inspección existe una incidencia Media - Alta de este factor.

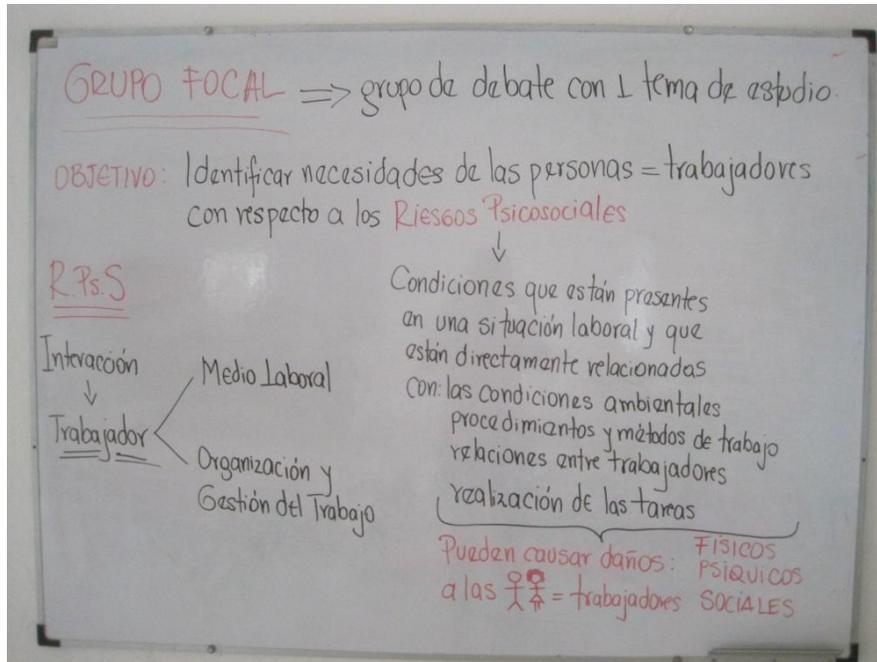


Fuente: Andrea Ximena Mosquera Moscoso

El Grupo Focal evidencia dentro del factor Autoestima un puntaje de 16, lo que indica, según la ponderación de la metodología que en el personal del departamento de Inspección existe una tendencia Alta a considerar este factor; se sugiere trabajar directamente sobre la concepción que el personal tiene de este factor debido a que su incidencia no es necesariamente negativa sino puede ser considerada como un indicador motivacional.

Se adjuntan imágenes de la aplicación del Grupo Focal en las instalaciones de la empresa Tuboscope Vetco International Inc., en la Base de Operaciones ubicada en la ciudad del Coca, provincia Francisco de Orellana.

Se adjunta el formato del Cuestionario Ista 21 en el Anexo # 4.



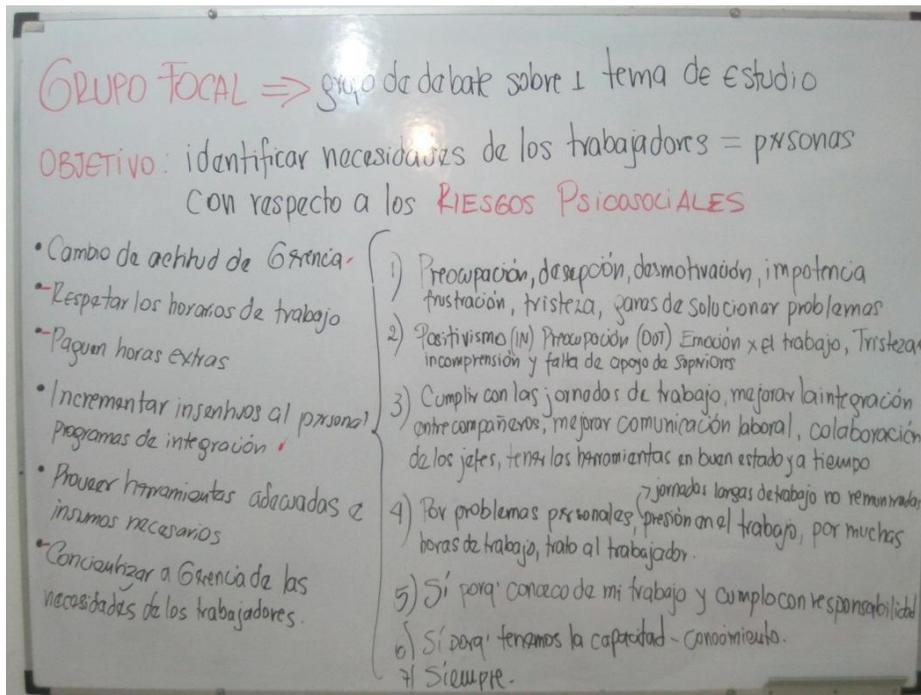
Fotografía N° 7. Desarrollo del Grupo Focal



Fotografía N° 8. Desarrollo del Grupo Focal



Fotografía N° 9. Desarrollo del Grupo Focal



Fotografía N° 10. Desarrollo del Grupo Focal



Fotografía N°11. Desarrollo del Grupo Focal



Fotografía N° 12. Desarrollo del Grupo Focal



Fotografía N° 13. Desarrollo del Grupo Focal



Fotografía N° 14. Desarrollo del Grupo Focal

CAPITULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

El Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo (RO 160:2-SEP-2003) determina los principios aplicables a la prevención de riesgos laborales, incluidos los de naturaleza psicosocial. Aun así, es frecuente la percepción de que los factores psicosociales constituyen realidades complejas y difíciles de entender, que las intervenciones preventivas requieren cambios ilusorios de la organización del trabajo, puesto que ésta es de competencia exclusiva de los empresarios.

Si disponemos de evidencias suficientes de que el exceso de exigencias psicológicas, la escasez de control sobre el trabajo, el apoyo social pobre y la ausencia o pobreza de compensaciones son factores de riesgo para la salud, de lo que se trata es de identificar estos factores de riesgo en los lugares de trabajo y controlarlos.

5.1.1 Cuestionario OIT – OMS

Una vez analizados los resultados del Cuestionario de la OIT – OMS sobre el nivel de Estrés Laboral se puede concluir que el personal de Inspección de la empresa Tuboscope Vetco International Inc., tiene una incidencia de nivel intermedio de estrés de acuerdo a esta metodología, siendo los factores Tecnología e Influencia de Líder los que más impactan sobre el resultado final.

Los factores Clima Organizacional, Estructura Organizacional, Territorio Organizacional, Falta de Cohesión y Respaldo de Grupo influyen de manera intermedia en el resultado final de la metodología aplicada.

Siguiendo el principio de prevención para la gestión del estrés, la organización debe priorizar las acciones sobre los factores de mayor influencia como Tecnología e Influencia de Líder, y posteriormente sobre los demás factores con el objetivo de minimizar y controlar de forma permanente el nivel de estrés.

Se considera al estrés como la materialización de un riesgo no controlado, por esta razón, a pesar de que en la evaluación los factores que más inciden son dos, la organización no puede restar importancia a los demás factores, en caso de no gestionarlos podrían aumentar o mantener el nivel de estrés del personal de Inspección.

5.1.2 Ista 21

Después de aplicada la metodología Ista 21 Versión Corta, que permite la valoración de los factores de riesgos psicosociales se puede concluir que el personal de Inspección de la empresa Tuboscope Vetco International Inc., presenta un nivel desfavorable, en los factores Exigencias Psicológicas, Doble Presencia y Estima.

Los factores Control sobre el Trabajo, Inseguridad sobre el Futuro, y Apoyo Social Calidad de Liderazgo presentan un nivel intermedio de exposición.

Al igual que la gestión del estrés la organización debe enfocar sus esfuerzos a controlar los factores de riesgo más desfavorables que influyen en el personal de Inspección y posteriormente trabajar sobre aquellos que presenta un nivel intermedio.

Los factores de riesgo psicosocial valorados con la metodología Ista 21 deben ser tratados con la misma importancia y priorización que otros tipos de riesgos, por ejemplo mecánicos, químicos, ergonómicos, etc., pues de acuerdo a la OMS la salud laboral incluye también la influencia psicosocial y somatización de estos riesgos del trabajador.

Los niveles desfavorables que evidencian los factores de riesgo psicosocial valorados pueden tener consecuencias negativas en la salud a corto y mediano plazo o ya puedan estar evidenciándose, a través de malestar físico o mental que puede ser evitado.

5.1.3 Grupo Focal

El Grupo Focal permitió conocer e identificar diversas opiniones y puntos de vista del personal de Inspección de la empresa Tuboscope Vetco International Inc.

El Trabajo Bajo Presión y la Autoestima son los factores que generan mayor insatisfacción laboral en la muestra analizada, esto debido a la gestión administrativa y

operativa de la empresa, relacionado directamente con las jornadas de trabajo, manejo de grupo y situación geopolítica y cultural del área donde se centra el giro del negocio.

Los demás factores como son Estrés por cumplimiento, Eje motivador, Clima laboral, Tensión y Autonomía, aunque en diferente manera también generan insatisfacción laboral en las actividades diarias que el personal de Inspección realiza.

Esto se refleja en el alto índice de rotación de personal del área de Inspección, que migran laboralmente a otras empresas de la misma actividad en el sector.

5.2 RECOMENDACIONES

5.2.1 Cuestionario OIT – OMS

- Se recomienda renovar, actualizar y proveer de instrumentos y herramientas de trabajo adecuadas para el desarrollo de las tareas; así como también un mantenimiento, y de ser el caso, un cambio oportuno de las mismas con el objetivo de que los trabajadores focalicen sus esfuerzos en la realización de la actividad, más no en reparar y/o trabajar con herramientas en mal estado o inadecuadas.
- Fomentar el apoyo entre trabajadores y superiores en la realización de la tarea, por ejemplo potenciando el trabajo en equipo y la comunicación efectiva (Superiores y Trabajadores), eliminando el trabajo en condiciones de aislamiento laboral. Esto permitirá minimizar la exposición al bajo apoyo e influencia del líder, mejorar el clima organizacional y el respaldo de grupo.
- Establecer dentro de la organización principios y procedimientos para la gestión del personal de forma justa y democrática, ayudaría a minimizar la exposición a la baja calidad de liderazgo.
- Garantizar la seguridad del personal proporcionando estabilidad y condiciones que eviten jornadas de trabajo extensas además, se evidenció que existe una inconformidad en el aspecto remunerativo y contractual, por lo que se sugiere

fortalecer esta área para mejorar el sentido de afiliación y eliminar la falta de cohesión, mejorando la estructura organizacional de la empresa.

5.2.2 Cuestionario Ista 21

- Dotar al personal de la información necesaria, de las herramientas adecuadas y una coordinación eficaz para realizar a tiempo la tarea, mejorará la influencia de las exigencias psicológicas en sus actividades diarias.
- Adaptar la cantidad de trabajo al tiempo que dura la jornada a través de una buena planificación como base de la asignación de tareas, contando con la plantilla necesaria para realizar el trabajo y con la mejora de los procesos productivos, esto ayuda a reducir la exposición a exigencias psicológicas desfavorables.
- Facilitar la integración de la vida familiar y laboral, por ejemplo introduciendo medidas de flexibilidad horario y de jornada de acuerdo a las necesidades del trabajo doméstico familiar y no solamente de la producción, esto ayuda a disminuir la exposición a la doble presencia.
- Garantizar el respeto y el trato justo a todos los trabajadores, además de realizar una revalorización en el análisis de cada puesto de trabajo, adicionalmente dar más oportunidades para aplicar conocimientos, y para el aprendizaje, y desarrollo de nuevas competencias a través de la capacitación constante, mejorando la calidad del trabajo rutinario, e impulsando la movilidad funcional esto ayudaría a reducir la exposición a la baja estima y bajas posibilidades de desarrollo.

5.2.3 Grupo Focal

- El Trabajo bajo presión se puede minimizar proporcionando cierto nivel de autonomía a los trabajadores en la realización de sus actividades, por ejemplo se puede potenciar la participación en la toma de decisiones respecto a los métodos de trabajo, el orden de las tareas, la asignación de tareas, el ritmo de trabajo y la cantidad de trabajo.

- Fomentar iniciativas como jornadas de motivación trimestrales que permitan la integración en todos los niveles de la empresa; instauración de programas de incentivos, no necesariamente económicos para el personal, que permitan que los mismos se sientan identificados y ganen conciencia de su importancia en la estructura de la empresa.
- Mejorar los canales de comunicación, crecimiento profesional, que permita al líder del departamento conocer la dinámica de su personal y la influencia que tiene en la productividad de la empresa.
- El Grupo Focal ha identificado una preocupación constante por las largas jornadas de trabajo y excesiva presión de la organización, lo que desencadena cierto malestar que fue expresado en la evaluación. Para prevenir que estos indicadores se conviertan en tensión, fatiga, sentimiento de monotonía, se recomienda modificar las exigencias del puesto de trabajo y las condiciones del entorno tanto físicas, sociales y organizativas, sabemos que la actividad productiva de la empresa demanda ciertas exigencias que compromete al personal un poco más de lo que los turnos de trabajo establecidos permiten, pero es necesario regular y respetar dichos turnos, duración de horarios y distribución de actividades para lo cual se requiere un compromiso entre los actores institucionales (dirección, comités, delegados de prevención) y operativos (mandos trabajadores y prevencionistas) evaluando las consecuencias para la salud y por ende a la producción de este ritmo de trabajo.

6. BIBLIOGRAFIA

- GOMEZ ETXEBARRIA, Genaro, *Manual para la Formación en Prevención de Riesgos Laborales, Especialidad de Ergonomía y Psicología Aplicada*, Cuarta Edición, Valencia España, 2007.
- HERNANDEZ Roberto, FERNANDEZ Carlos, BAPTISTA Pilar, *Metodología de la Investigación*, Mac Graw Hill, México, 1991.
- ISTAS, Instituto Sindical de Trabajo Ambiente y Salud, *Manual para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo*, Primera Edición, Dinamarca, 2000.
- ISTAS, Instituto Sindical de Trabajo Ambiente y Salud, Manual del Método PSQ CAT21 COPSOQ (Versión 1.5) Para la evaluación y prevención de los riesgos psicosociales en las empresas de menos de 25 trabajadores y trabajadoras. Barcelona, Diciembre 2010.
- LLANEZA ALVAREZ, Javier, *Ergonomía y Psicología Aplicada*, Décimo Quinta Edición, 2010.
- TOLEDO LEDESMA, Agustín, *Guía para la auditoría de los sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo OHSAS 18001*, Segunda Edición, 2010
- FALCONI, Edison, *Jefe Departamento Seguridad Industrial y Salud Ocupacional, Plastisacks*, Ecuador, Quito, 2010.
- PERALTA, Álvaro, *Identificación, medición y evaluación del riesgo Psicosocial en la empresa Halliburton Latin America S.A. Sucursal Ecuador*, Tesis USFQ Maestría en Seguridad, Salud y Ambiente, Quito, Marzo 2008.
- CABEZAS, Alba María, *Estudio de Factores de Riesgo Psicosociales SEPRONAC S.A.*, Tesis USFQ Maestría en Seguridad, Salud y Ambiente, Quito, Marzo 2008.
- TONON, Graciela, *Calidad de Vida y Desgaste Profesional*, Primera Edición, Espacio Editorial, Argentina, Buenos Aires, 2003.

- IESS, Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, Taller de Promotores de Salud y Seguridad, Francisco de Orellana, Abril 2011.
- Fundación IPC, Curso de Formación de Auditores Líderes en Sistema de Gestión de Riesgos del Trabajo, del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.
- DAMASO Tor, “Calidad, Sistema Integrado de Gestión Ambiental – Salud y Seguridad Ocupacional”, 2009, Estructplan On Line - www.estrucplan.com.ar - Salud, seguridad y medio ambiente en la industria.
- ARITA Beatriz Yasuko, “La Calidad de Vida Eje del Bienestar y el Desarrollo Sostenible”, Artículo Universidad Autónoma de Sinaloa, Sinaloa, México, 2011.

➤ **INTERNET**

- <http://www.riesgopsicosociales.org>
- <http://www.apapreención.com>
- <http://www.istas.net>
- <http://www.navarra.es>
- <http://www.psicologiaorganizacional.net>
- <http://potenciales-humanos.com.ar>
- <http://www.riesgos-laborales.com>
- <http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/index.shtml>
- <http://www.estrucplan.com.ar>

7. ANEXOS

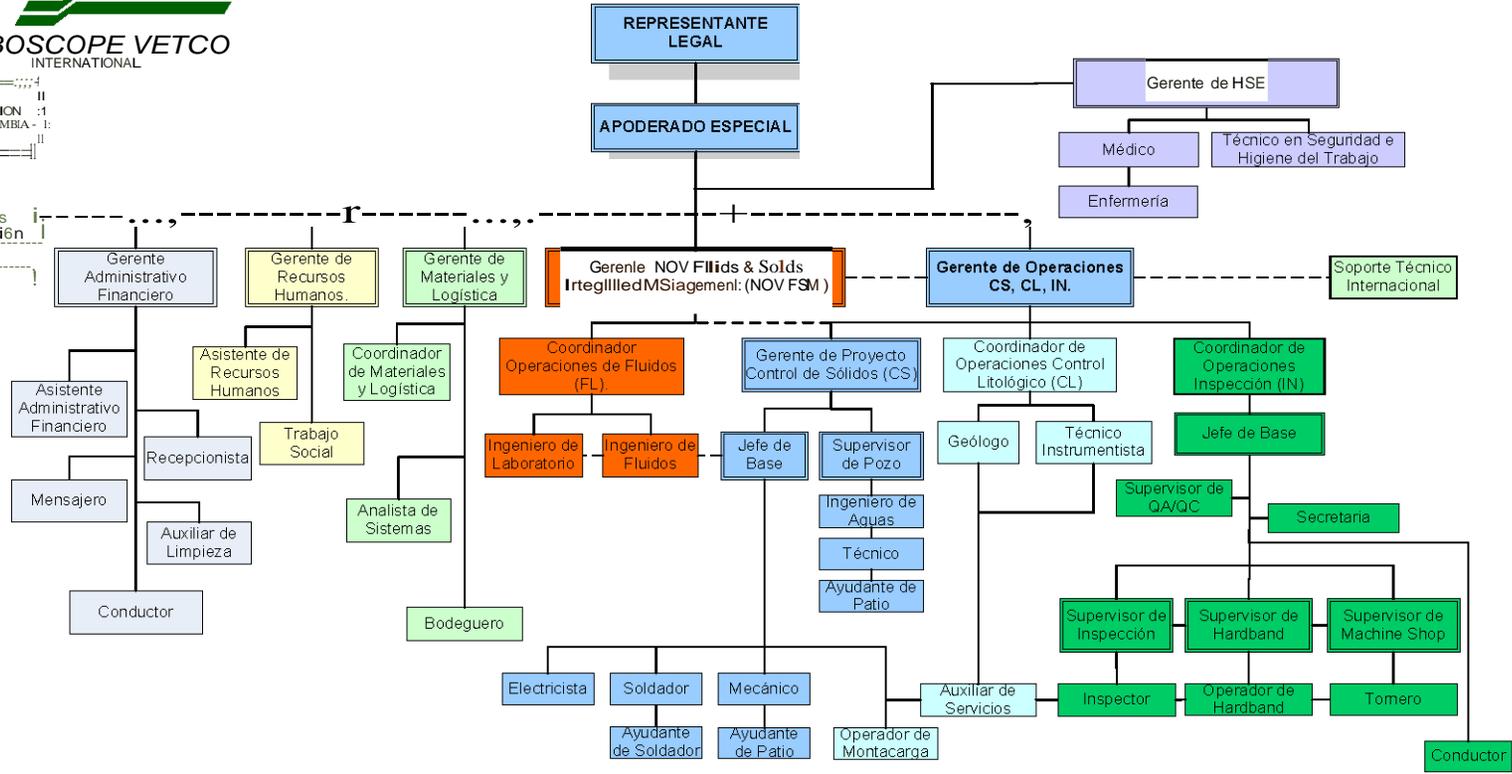
<u>LISTA DE ANEXOS</u>	
ANEXO 1	Organigrama General de Tuboscope Vetco International Inc.
ANEXO 2	Cuestionario para la Evaluación del Estrés Laboral de la OIT - OMS
ANEXO 3	Cuestionario para la Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo, Ista 21
ANEXO 4	Grupo Focal – Preguntas Estimulo
ANEXO 5	Cuestionarios aplicados al personal de Inspección de Tuboscope Vetco International Inc.
ANEXO 6	CD Videos de la aplicación del Grupo Focal

ANEXO 1

GERENTE INSTRUMENTACION :1
 ECUADOR - COLOMBIA :1
 PERU :1

Operaciones Instrumentación

Técnico



Revisado par: M. Moncayo
 Gerente de Recursos Humanos
 28/01/2010

Copia No Controlada

Aprobado par: J. Joya
 Apoderado Especial
 28/01/2010

ANEXO 2

Questionario sobre el Estrés Laboral de la OIT – OMS

- Por cada ítem se debe indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés, anotando el número que mejor la describa.

- 1 si la condición *NUNCA* es fuente de estrés.
- 2 si la condición *RARAS VECES* es fuente de estrés.
- 3 si la condición *OCASIONALMENTE* es fuente de estrés.
- 4 si la condición *ALGUNAS VECES* es fuente de estrés.
- 5 si la condición *FRECUENTEMENTE* es fuente de estrés.
- 6 si la condición *GENERALMENTE* es fuente de estrés.
- 7 si la condición *SIEMPRE* es fuente de estrés.

1. *La gente no comprende la misión y metas de la organización*

2. *La forma de rendir informes entre supervisor y subordinado me hace sentir presionado*

3. *No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo*

4. *El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado*

5. *Mi supervisor no da la cara por mi ante los jefes*

6. *Mi supervisor no me respeta*

7. *No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha*

8. *Mi equipo no respalda mis metas profesionales*

9. *Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización*

10. *La estrategia de la organización no es bien comprendida*

11. *Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño*

12. *Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo*

13. *Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal*

14. *No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo*

15. *No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo*

16. *La estructura formal tiene demasiado papeleo*

17. *Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo*

18. *Mi equipo se encuentra desorganizado*

19. *Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes*

20. *La organización carece de dirección y objetivo*

21. *Mi equipo me presiona demasiado*

22. *Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo*

23. *Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario*

24. *La cadena de mando no se respeta*

25. *No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia*

ANEXO 3

 **CoPsoQ**
istas 21

versión 1.5

**CUESTIONARIO PARA LA AUTO-
EVALUACIÓN DE RIESGOS
PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO**

Diciembre 2010

¿QUÉ TIENES EN LAS MANOS?

Tienes en tus manos un cuestionario de auto-evaluación de la exposición a riesgos psicosociales en el trabajo. Es la **versión corta** del **Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo CoPsoQ-istas 21**, que es la adaptación del **Cuestionario Psicosocial de Copenhague** a la realidad del mercado de trabajo y relaciones laborales de este país.

Este instrumento está diseñado para identificar, medir y valorar la exposición a seis grandes grupos de factores de riesgo para la salud en el trabajo de naturaleza psicosocial. Podrás analizar tus propias respuestas, y posteriormente, comentarlas y compararlas, si así lo deseas, con tus compañeros y compañeras de trabajo.

Por favor, lee detenidamente todas las preguntas y elige con sinceridad, para cada una de ellas, la respuesta que consideres más adecuada sin debatirla con nadie, y siguiendo las introducciones de cada pregunta. La respuesta del cuestionario es individual. Todas las preguntas tienen varias opciones de respuestas y debes señalar con una "X" la respuesta que consideres que describe mejor la situación en la que te encuentras. Si tienes más de un empleo, es mejor que respondas sólo en relación con una empresa, por ejemplo en la que trabajas más horas.

APARTADO 1

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

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
1) ¿Tienes que trabajar muy rápido?	4	3	2	1	0
2) ¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?	4	3	2	1	0
3) ¿Tienes tiempo de llevar al día tu trabajo?	0	1	2	3	4
4) ¿Te cuesta olvidar los problemas del trabajo?	4	3	2	1	0
5) ¿Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?	4	3	2	1	0
6) ¿Tu trabajo requiere que escondas tus emociones?	4	3	2	1	0

SUMA LOS CÓDIGOS DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 1 a 6 =	puntos
---	---------------

APARTADO 2

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

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
7) ¿Tienes influencia sobre la cantidad de trabajo que se te asigna?	4	3	2	1	0
8) ¿Se tiene en cuenta tu opinión cuando se te asignan tareas?	4	3	2	1	0
9) ¿Tienes influencia sobre el orden en el que realizas las tareas?	4	3	2	1	0
10) ¿Puedes decidir cuándo haces un descanso?	4	3	2	1	0
11) Si tienes algún asunto personal o familiar ¿puedes dejar tu puesto de trabajo al menos una hora sin tener que pedir un permiso especial?	4	3	2	1	0
12) ¿Tu trabajo requiere que tengas iniciativa?	4	3	2	1	0

13) ¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?	4	3	2	1	0
14) ¿Te sientes comprometido con tu profesión?	4	3	2	1	0
15) ¿Tienen sentido tus tareas?	4	3	2	1	0
16) ¿Hablas con entusiasmo de tu empresa a otras personas?	4	3	2	1	0

SUMA LOS CÓDIGOS DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 7 a 16 =	puntos
--	---------------

APARTADO 3

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

En estos momentos, ¿estás preocupado/a...	Muy preocupado	Bastante preocupado	Más o menos preocupado	Poco preocupado	Nada preocupado
17) por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedaras en paro?	4	3	2	1	0
18) por si te cambian de tareas contra tu voluntad?	4	3	2	1	0
19) por si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra tu voluntad?	4	3	2	1	0
20) por si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especie, etc.)?	4	3	2	1	0

SUMA LOS CÓDIGOS DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 17 A 20=	puntos
--	---------------

APARTADO 4

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

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
21) ¿Sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en tu trabajo?	4	3	2	1	0
22) ¿Sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad?	4	3	2	1	0

23) ¿En esta empresa se te informa con suficiente antelación de los cambios que pueden afectar tu futuro?	4	3	2	1	0
24) ¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?	4	3	2	1	0
25) ¿Recibes ayuda y apoyo de tus compañeras o compañeros?	4	3	2	1	0
26) ¿Recibes ayuda y apoyo de tu inmediato o inmediata superior?	4	3	2	1	0
27) ¿Tu puesto de trabajo se encuentra aislado del de tus compañeros/as ?	0	1	2	3	4
28) En el trabajo, ¿sientes que formas parte de un grupo?	4	3	2	1	0
29) ¿Tus actuales jefes inmediatos planifican bien el trabajo?	4	3	2	1	0
30) ¿Tus actuales jefes inmediatos se comunican bien con los trabajadores y trabajadoras?	4	3	2	1	0

SUMA LOS CÓDIGOS DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 21 A 30 =	puntos
---	---------------

APARTADO 5

DE LA SIGUIENTE PREGUNTA, ELIGE LA RESPUESTA QUE MEJOR DESCRIBA TU SITUACIÓN:

31) ¿Qué parte del trabajo familiar y doméstico haces tú?	Soy la/el principal responsable y hago la mayor parte de domésticas	4
	Hago aproximadamente la mitad de las tareas familiares y domésticas	3
	Hago más o menos una cuarta parte de las tareas familiares y domésticas	2
	Sólo hago tareas muy puntuales	1
	No hago ninguna o casi ninguna de estas tareas	0

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

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
32) Si faltas algún día de casa, ¿las tareas domésticas que realizas se quedan sin hacer?	4	3	2	1	0
33) Cuando estás en la empresa ¿piensas en las tareas domésticas y familiares?	4	3	2	1	0
34) ¿Hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?	4	3	2	1	0

SUMA LOS CÓDIGOS DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 31 A 34=	puntos
--	---------------

APARTADO 6

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

	Siempre	Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez	Nunca
35) Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco	4	3	2	1	0
36) En las situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario	4	3	2	1	0
37) En mi trabajo me tratan injustamente	0	1	2	3	4
38) Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, el reconocimiento que recibo en mi trabajo me parece adecuado	4	3	2	1	0

SUMA LOS CÓDIGOS DE TUS RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS 35 a 38 =	puntos
---	---------------

ANALIZA TUS RESULTADOS

- 1) Anota los puntos que has obtenido en cada apartado en la columna "Tu puntuación" de la siguiente tabla.
- 2) Compara la puntuación de cada uno de tus apartados con los intervalos de puntuaciones que ves en las tres columnas de la derecha: favorable, intermedia o desfavorable.
- 3) Ahora, ya puedes ver en qué situación de exposición estás en el trabajo en los seis grupos de riesgos psicosociales. Estos intervalos significan:

Favorable: nivel de exposición psicosocial más favorable para la salud

Intermedia: nivel de exposición psicosocial intermedia para la salud

Desfavorable: nivel de exposición psicosocial más desfavorable o nociva para la salud

Dimensión psicosocial	Tu puntuación	Puntuaciones para la población de referencia		
		Favorable	Intermedia	Desfavorable
1 Exigencias psicológicas	<input style="width: 100px; height: 20px;" type="text"/>	De 0 a 7	De 8 a 11	De 12 a 24
2 Control sobre el trabajo	<input style="width: 100px; height: 20px;" type="text"/>	De 26 a 40	De 19 a 25	De 0 a 18
3 Inseguridad sobre el futuro	<input style="width: 100px; height: 20px;" type="text"/>	De 0 a 4	De 5 a 9	De 10 a 16
4 Apoyo social y calidad de liderazgo	<input style="width: 100px; height: 20px;" type="text"/>	De 32 a 40	De 25 a 31	De 0 a 24
5 Doble presencia	<input style="width: 100px; height: 20px;" type="text"/>	De 0 a 2	De 3 a 6	De 7 a 16
6 Estima	<input style="width: 100px; height: 20px;" type="text"/>	De 13 a 16	De 10 a 12	De 0 a 9

¿QUÉ SON Y POR QUÉ DEBEMOS EVALUAR LOS FACTORES PSICOSOCIALES?

El estrés, la ansiedad, la depresión, trastornos cardiovasculares, la úlcera de estómago, trastornos inmunitarios, alérgicos o las contracturas y el dolor de espalda pueden ser debidos a la exposición a riesgos psicosociales en el trabajo.

Los riesgos psicosociales son características de las condiciones de trabajo y, concretamente, de la organización del trabajo, nocivas para la salud. Este cuestionario incluye seis grandes grupos de riesgos psicosociales en el trabajo:

- 1) Las **exigencias psicológicas**: se refieren al volumen de trabajo en relación al tiempo disponible para realizarlo y a la transferencia de sentimientos en el trabajo (APARTADO 1 del cuestionario).
- 2) La **doble presencia**: se refiere a la necesidad de responder simultáneamente a las demandas del empleo y del trabajo doméstico y familiar (APARTADO 5 del cuestionario).
- 3) El **control sobre el trabajo**: se refiere al margen de autonomía en la forma de realizar el trabajo y a las posibilidades que se dan de aplicar habilidades y conocimientos y desarrollarlos (APARTADO 2 del cuestionario).
- 4) El **apoyo social y la calidad de liderazgo**: tienen que ver con el apoyo de los superiores o compañeros y compañeras en la realización del trabajo, con la definición de tareas, o la recepción de información adecuada y a tiempo (APARTADO 4 del cuestionario).

- 5) La **estima**: se refiere al trato como profesional y persona, al reconocimiento y al respeto que obtenemos en relación al esfuerzo que realizamos en el trabajo (APARTADOS 6 del cuestionario).
- 6) **Inseguridad sobre el futuro**: se refiere a la preocupación por los cambios de condiciones de trabajo no deseados o la pérdida del empleo (APARTADO 3 del cuestionario)

INTERPRETA TUS RESULTADOS

Los tres intervalos de puntuaciones para la población de referencia que has visto en la anterior tabla y que han posibilitado la valoración de tu situación de exposición, han sido establecidos mediante una encuesta a una muestra representativa de la población asalariada en España (N=7.612), financiada por el Ministerio de Sanidad.

En el apartado “Analiza tus resultados” has anotado para cada uno de los 6 grupos de riesgos psicosociales si tu exposición es favorable, intermedia o desfavorable. Si, por ejemplo, tu puntuación en el apartado 1 es 12, ello quiere decir que la organización del trabajo en la empresa, te sitúa entre la población asalariada que peor está en cuanto a exigencias psicológicas del trabajo (intervalo desfavorable). Si, por ejemplo, tu puntuación del apartado 6 es 12, ello indica que la organización del trabajo te sitúa entre la población asalariada que está en situación intermedia (intervalo intermedio). Si tu puntuación en el apartado 2 es 30, ello indica que la organización del trabajo te sitúa entre la población asalariada que mejor está en cuanto a aspectos positivos del trabajo (intervalo favorable).

Cuando en algún apartado la puntuación obtenida te sitúe en el intervalo desfavorable, vuelve a leer las preguntas del apartado, éstas te dan pistas de cuál puede ser el origen de la exposición y te ayudarán a pensar en posibles cambios en las condiciones de trabajo para reducirla o eliminarla.

ACTUA, DEFIENDE TU SALUD

Los resultados que tienes en las manos te permiten conocer si tus condiciones de trabajo pueden ocasionarte exposiciones a factores de riesgo para la salud de naturaleza psicosocial que tienen su origen en la organización del trabajo. Si te encuentras en uno o varios grupos de riesgos en el intervalo desfavorable, ello podría tener consecuencias negativas en tu salud en el futuro o ya puedan estar produciéndote, malestar físico o mental que puede ser evitado.

La defensa de tu salud en el trabajo constituye uno de tus derechos fundamentales y está protegido por la legislación. La empresa tiene la obligación de garantizar que tus condiciones de trabajo sean saludables. Comenta estos resultados con tus compañeros y compañeras de trabajo, ello te permitirá tener una visión colectiva.

Impedir que las condiciones psicosociales de trabajo dañen la salud es posible mediante medidas preventivas que:

- Reduzcan las exigencias psicológicas del trabajo
 - Facilitando que la cantidad de trabajo sea adecuada al tiempo disponible para realizarlo (aumentando personal, revisando los tiempos, mejorando la planificación, poniendo a disposición herramientas y materiales adecuados, mejorando procesos, etc.)
 - Proporcionando la formación necesaria para manejar saludablemente las exigencias emocionales que no se pueden eliminar en origen y reduciendo el tiempo de exposición
- Incrementen el control sobre los contenidos del trabajo
 - Diseñando trabajos más variados y de contenidos más complejos, evitando el trabajo estandarizado, monótono y repetitivo;
 - Potenciando la participación en las decisiones relacionadas con el cómo se realizan las tareas, permitiendo aplicar tus habilidades y conocimientos y su desarrollo;

- ❑ Incrementen el apoyo en el trabajo:
 - ❑ Facilitando la ayuda entre el personal de la empresa en la realización del trabajo;
 - ❑ Fomentando la claridad y la transparencia organizativa, definiendo puestos de trabajo, tareas asignadas y margen de autonomía;
 - ❑ Cambiando la cultura de mando y formando en habilidades y conocimientos para una organización del trabajo más participativa y justa
 - ❑ Eliminando la competitividad entre compañeros y/o departamentos
 - ❑ Eliminando el trabajo aislado
- ❑ Aumenten las compensaciones del trabajo:
 - ❑ Garantizando el respeto y el trato justo;
 - ❑ Garantizando la estabilidad en el empleo y en las condiciones de trabajo (jornada, sueldo, etc...);
 - ❑ Eliminando la discriminación por sexo, edad, etnia;
- ❑ Permitan la conciliación entre la vida laboral y familiar (evitar cambios de jornada sin preavisos, adaptar jornada y distribución de la misma a las necesidades de conciliación...;

La selección y puesta en marcha de las medidas preventivas necesarias debe hacerse con tu participación. Sin ella no será posible identificar los riesgos, ni poner en marcha las medidas preventivas oportunas.

No dudes en asesorarte con los y las representantes de los trabajadores o los técnicos y técnicas del Servicio de Prevención en tu empresa o en los sindicatos.

ANEXO 4

GRUPO FOCAL - PREGUNTAS ESTÍMULO

1. ¿Cómo me siento cuando me encargan una actividad en mi trabajo y no la puedo realizar eficientemente?
2. ¿Cuáles son mis sentimientos al pensar en mi trabajo?
3. ¿Qué podría hacer para mejorar mi ambiente de trabajo?
4. En ocasiones me siento angustiado o indispuesto en mi trabajo
 - ¿Por qué?
5. ¿Realizo mejor mi trabajo si no me presionan, ni me están observando?
 - ¿Por qué?
6. ¿Quisiera poder tomar mis propias decisiones en el trabajo?
 - ¿Por qué?
7. ¿Considero que el entusiasmo es importante en mi trabajo?

ANEXO 5

ANEXO 6