

|
ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL

Facultad de Ciencias Sociales y Humanísticas



**"GESTION DEL TALENTO HUMANO DE LOS FACTORES
DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN LOS COLABORADORES
DEL AREA DE MANTENIMIENTO DE GALAPESCA S.A."**

TESIS DE GRADO

Previa a la obtención del Título de:

MAGISTER EN GESTION DEL TALENTO HUMANO

Presentado por:

CEVALLOS PARRAGA ROSA ELENA

MACIAS MENDOZA LUCRECIA DEL CARMEN

Guayaquil - Ecuador
(2014)

AGRADECIMIENTO

El primer ser al que queremos agradecer es a Dios, que con su infinita misericordia, nos ha dado las herramientas y oportunidades para lograr nuestros sueños y metas.

A la ESPOL, que fue el mejor lugar que pudimos escoger para hacer nuestra Maestría, por el orden, organización y excelencia académica, que hicieron de nuestro paso por sus aulas, una gran experiencia para nosotras.

Al Ing. Jaime Lozada, por el tiempo que nos dedicó, su profesionalismo hizo la diferencia, supo impartir muy bien sus conocimientos en su cátedra, y durante el desarrollo de este trabajo estuvo presto a orientarnos y sugerirnos la mejor forma de lograr un producto de calidad.

A nuestros maestros de la maestría, porque cada uno ellos compartió sus experiencias y conocimientos, que fueron un complemento perfecto de la teoría recibida.

A los compañeros que estuvieron compartiendo con nosotras esos 16 meses, que pasaron más rápido de los que nos imaginamos, porque así sucede cuando se la pasa bien, con personas inteligentes que tienen en común el mismo campo de acción.

DEDICATORIA

Lucrecia Macías

A las dos coautoras de mis triunfos, a quienes debo todo lo bueno que me ha pasado en la vida: mi adorada madre Carmelita y mi querida hermana Alicia, que han estado acompañándome en cada peldaño que me ha conducido al éxito, me han ayudado a levantarme cuando me he tropezado y caído, pero nunca han permitido que abandone mis metas y que pierda mis sueños.

A mis sobrinas, mujercitas maravillosas: Carmita, Ma. Gabriela y Ma. Viviana, son las hijas que me dio la vida, con su madurez y cariño han traído a mi vida momentos dulces, de amor fraterno y de grata complicidad.

DEDICATORIA

Rosa Cevallos

A la persona que inspira mi vida, y que a pesar de su corta edad se ha convertido en mi motor, en el centro de mi universo, mi amada hija Rosaura Dallyana.

A mis padres, Betty María y Bartolo Lizardo que siempre estuvieron conmigo para animarme y verme avanzar en la vida, espero que se sientan orgullosos de mí, y de todo el esfuerzo que he hecho para no defraudarlos.

A mis hermanos, Carlo Julio y Yuly Maricela que siempre me han apoyado con su cariño y se han alegrado siempre con mis triunfos.

Con todo mi cariño para mi amiga Aida Elena que hizo todo en la vida para que yo pudiera lograr mis sueños, por motivarme y darme la mano cuando sentía que el camino se terminaba, a ti por siempre mi corazón y mi agradecimiento.

TRIBUNAL DE GRADUACION

MSC. Jenny Toala
Presidente del Tribunal

MBA. Jaime Lozada
Director

MSC. Daniela Landívar
Vocal

DECLARACIÓN EXPRESA

La responsabilidad del contenido de este Trabajo de Titulación, corresponde exclusivamente al autor, y al patrimonio intelectual de la misma ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL

Macias Mendoza Lucrecia de Carmen

Cevallos Párraga Rosa Elena

RESUMEN

El presente estudio tiene como objetivo realizar un análisis de los factores de riesgos psicosociales bajo el enfoque de la gestión del talento humano, con los colaboradores del área de mantenimiento de la empresa GALAPESCA S.A. esta investigación le permitirá a la organización identificar los riesgos laborales y podrán prever futuras enfermedades profesionales, buscar medidas para disminuir el ausentismo y la rotación. Sirve a las autoras como trabajo de grado para optar por el título de Magíster en Gestión del Talento Humano.

La investigación consiste en tomar los elementos que brinda la teoría; para observar, evaluar y analizar los factores de riesgos psicosociales a los cuales se encuentran expuesto los colaboradores; de tal manera que se pueda proponer un modelo metodológico de prevención e intervención, identificando aspectos a mejorar en el área del trabajo y plantear acciones que ayuden en la mejoramiento de la calidad de vida de los colaboradores que hacen parte de la Organización.

En el instrumento utilizado se tuvieron en cuenta las variables de: Factores carga laboral, autonomía temporal, contenido del trabajo, supervisión - participación, definición del rol, interés por el trabajo y relaciones personales; mismo que son necesarios para la identificación de riesgos psicosociales entre los colaboradores del área de mantenimiento de Galapesca S.A.

La herramienta que hemos manejado para efecto del análisis descriptivo y valorativo es la metodológica AIP (Aplicación Informática para la Prevención) Evaluación de Factores Psicosociales del INSHT (Centro Nacional de Condiciones de Trabajo de Barcelona – INSHT); metodología que nos permitirá generar el diagnóstico, propuesta y conclusiones; obteniéndose como resultado un modelo de intervención enfocado en los riesgos psicosociales.

INDICE GENERAL

PAGINA

CAPITULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACION

| | |
|----------------------------------------------|----|
| 1.1.DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA..... | 1 |
| 1.2.ANTECEDENTES..... | 2 |
| 1.3.ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL..... | 8 |
| 1.4.DESCRIPCIÓN FUNCIONAL DE LA EMPRESA..... | 11 |
| 1.5. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO..... | 18 |
| 1.6. OBJETIVOS DEL ESTUDIO..... | 22 |

CAPITULO II: MARCO TEORICO REFERENCIAL

| | |
|-----------------------------------------------|----|
| 2.1. EVOLUCIÓN DEL TRABAJO..... | 23 |
| 2.2. DEFINICIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES..... | 36 |
| 2.3. PRINCIPALES RIESGOS PSICOSOCIALES..... | 41 |
| 2.3.1. El estrés laboral..... | 42 |
| 2.3.2. El Burnout..... | 47 |
| 2.3.3. El acoso sexual..... | 49 |
| 2.3.4. Violencia en el lugar de trabajo..... | 51 |
| 2.3.5. El Mobbing..... | 54 |
| 2.4. FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES..... | 57 |
| 2.5. NORMATIVA LEGAL NACIONAL..... | 67 |

CAPITULO III: DISEÑO METODOLOGICO

| | |
|--------------------------------------------|----|
| 3.1. TIPO DE INVESTIGACION..... | 71 |
| 3.2. HERRAMIENTA DE EVALUACION..... | 73 |
| 3.3. METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN..... | 79 |
| 3.4. ESTADISTICAS DE LAS EVALUACIONES..... | 84 |

CAPITULO IV: DIAGNOSTICO

| | |
|---------------------------|-----|
| 4.1. RECOMENDACIONES..... | 108 |
| 4.2. CONCLUSIONES..... | 113 |
| BIBLIOGRAFIA..... | 115 |
| ANEXOS..... | 117 |

LISTADO DE GRAFICO

| | PAGINA |
|-----------------------------------------------------------|--------|
| 1.1. VALORES EMPRESARIALES..... | 6 |
| 1.2. DEPARTAMENTOS GERENCIALES..... | 11 |
| 1.3. ARBOL DE PROBLEMAS..... | 21 |
| 2.1. EVALUCION DEL TRABAJO – PRIMERA ETAPA..... | 24 |
| 2.2. EVALUCION DEL TRABAJO – SEGUNDA ETAPA..... | 30 |
| 2.3. PRINCIPALES RIESGOS PSICOSOCIALES..... | 42 |
| 2.4. MECANISMO DEL ESTRÉS..... | 44 |
| 2.5. CARACTERISTICAS DEL ACOSO SEXUAL..... | 50 |
| 2.6. EFECTOS PSICOSOCIALES DEL TRABAJADOR..... | 58 |
| 2.7. EFECTOS PSICOSOCIALES DEL PUESTO DE TRABAJO..... | 59 |
| 3.1. METODOLOGIA DE EVALUACION..... | 75 |
| 3.2. FACTORES PSICOSOCIALES A EVALUAR..... | 77 |
| 3.3. FASES DE EVALUACION..... | 80 |
| 3.4. INGRESO DE DATOS..... | 82 |
| 3.5. PERFIL VALORATIVO – CARGA MENTAL..... | 87 |
| 3.6. PERFIL VALORATIVO – AUTONIMIA TEMPORAL..... | 89 |
| 3.7. PERFIL VALORATIVO – CONTENIDO DEL TRABAJO..... | 94 |
| 3.8. PERFIL VOLORATIVO – SUPERVISION Y PARTICIPACION..... | 98 |
| 3.9. PERFIL VOLORATIVO – DEFINICION DEL ROL..... | 101 |
| 3.10. PERFIL VOLORATIVO – INTERES POR EL TRABAJO..... | 103 |
| 3.11. PERFIL VOLORATIVO – RELACIONES PERSONALES..... | 106 |
| 3.12 PERFIL VOLORATIVO – DE MANTENIMIENTO..... | 107 |

LISTADO DE TABLAS

| | PAGINA |
|-------------------------------------------------------------|--------|
| 1.1. COSTO TOTAL DE AUSENTISMO..... | 19 |
| 1.2. NUMERO DE INCIDENTES/ACCIDENTES DE MANTO AÑO 2013..... | 20 |
| 2.1. LISTA DE FACTORES ORGANIZACIONALES..... | 40 |
| 2.2. COMO SE EJERCE EL MOBBING..... | 56 |
| 2.3. FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES..... | 60 |
| 3.1. DETALLE DE LOS FACTORES Y SUBFACTORES..... | 77 |
| 3.2. SISTEMA DE VALORACION..... | 84 |
| 3.3. PERFIL DESCRIPTIVO – CARGA MENTAL..... | 85 |
| 3.4. PERFIL DESCRIPTIVO – AUTONIMIA TEMPORAL..... | 88 |
| 3.5. PERFIL DESCRIPTIVO – CONTENIDO DEL TRABAJO..... | 90 |
| 3.6. PERFIL DESCRIPTIVO – SUPERVISION Y PARTICIPACION..... | 95 |
| 3.7. PERFIL DESCRIPTIVO – DEFINICION DEL ROL..... | 99 |
| 3.8. PERFIL DESCRIPTIVO – INTERES POR EL TRABAJO..... | 102 |
| 3.9. PERFIL DESCRIPTIVO – RELACIONES PERSONALES..... | 104 |

LISTADO DE FIGURAS

| | PAGINA |
|-----------------------------------------------------|---------------|
| 1.1. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE GALAPESCA S.A..... | 10 |
| 1.2. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE MANTENIMIENTO | 16 |
| 1.3.PUESTO DE TRABAJO - MECANICO..... | 17 |
| 1.4.PUESTO DE TRABAJO - SOLDADOR..... | 17 |

ABREVIATURAS

| | |
|-------|---------------------------------------------------------|
| CEE | Comunidad Económica Europea |
| CEN | Comité Europeo de Normalización |
| INSHT | Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo |
| INSL | Instituto Navarro de Seguridad Laboral |
| SART | Sistema de Auditoria de Riesgo de Trabajo |
| NTP | Nota Técnica de Prevención |
| OIT | Organización Internacional del Trabajo |
| OMS | Organización Mundial de la Salud |
| UE | Unión Europea |

CAPÍTULO 1

1.1. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

Galapesca, es subsidiaria de Starkist en Ecuador y propiedad de la gigante coreana Dong Won, son productores de pescados de alacena y congelados en los Estados Unidos, StarKist fue la primera marca en introducir el StarKist Flavor Fresh Pouch - marca registrada; StarKist Tuna Creations - marca registrada, una línea de atún ligeramente marinado y una política dolphin-safe. StarKist representa una tradición de 65 años de calidad, la innovación y la confianza de los consumidores es bien conocida por su ícono de la marca carismática, Charlie the Tuna - marca registrada, que nadó en los corazones de los fans de atún en 1961. ¹

¹ “Nuevo Sitio Web Interactivo de Starkist” (2010). Recuperado el 04 de enero del 2014 fis.com/fis/techno/newtechno.asp?l=s&id=37822&ndb=1

1.1.1. ANTECEDENTES

Galapesca S.A. inicia sus labores el 25 de Julio del año 1991 como Empresa Pesquera Ecuatoriana - EMPESEC, filial de la Corporación Norteamericana Star Kist Sea Food, e inició sus labores bajo el registro DR DRIL No 007- 91 MQ de la Ley de Maquila.

Inicialmente la empresa procesaba 50 TM diarias de pescado semi elaborado (lomos), en dos turnos de 12 horas cada uno, contaba con 120 trabajadores, los lomos eran exportados a los Estados Unidos de América para ser enlatados y luego distribuidos.

En Junio del 2001 se realiza una renovación del programa de maquila con la resolución 106 (por la No 062 de Marzo 24 del 2000), esto ocasionó el cierre de la planta procesadora de conservas de atún en Puerto Rico, trasladando todo el mantenimiento de atún a EMPESEC y algunas maquinarias para tal objetivo.

En Septiembre del año 2001 se construye otra planta junto a la que existía, para trasladar el proceso de elaboración de atún en la misma y dejar en la planta antigua todas las operaciones de etiquetado y empaque, además las operaciones de Logística.

En Julio del 2002, es vista la necesidad de ampliar la planta productora de atún empacado al vacío Pouch Pack, ya que existen ventajas al exportar dichos productos a los Estados Unidos de América por ser un producto ecológico, práctico y fácil de utilizar, además de las preferencias arancelarias del

ATPDEA con cero aranceles para dicho producto, ven la necesidad de crear una nueva planta, misma que se estableció en Manta y elabora atún en latas.

Manta empieza sus labores procesando 50 TM de pescado, utilizaba para tal cometido 110 trabajadores, elaboraba atún solo en las presentaciones de 90 y 1816 gramos, las cuales eran enviadas a la planta de Guayaquil para ser etiquetados y luego exportados. En Mayo del 2003, la marca STAR KIST fue vendida a la Corporación DEL MONTE FOOD, dicha venta se realiza en Estados Unidos y genera un cambio solo del paquete de accionistas, pero no cambia en lo absoluto la administración de las plantas en el Ecuador.

El 30 de Junio del 2008, se comunicó que la marca STARKIST fue vendida al GRUPO KOREANO DONGWON, este grupo tiene más de cuatro décadas de experiencia en productos de mar, incluyendo enlatados, congelados y frescos. En la negociación se incluyó a las diferentes plantas como la de Samoa, California, Manta y Guayaquil.

La transacción se concluyó en octubre del 2008, todos los empleados de las plantas pasaron a ser parte del GRUPO DONGWON; además, bajo las cláusulas del acuerdo, Del Monte hizo Convenio de Asistencia Operativa con Dongwon, mientras Del Monte proveyó servicios operativos tales como almacenamiento, distribución, transporte, ventas y administración.²

² Astudillo Viteri, Luis Alberto y Milán Soria, Roberto Geovanni (2009) Diseño del Sistema de OHSAS para una Empresa Procesadora de Alimentos (Disertación Tesina de Ingeniería). Recuperada en Repositorio digital de la dspace D-42624).

En el 2012 por temas de reestructuración, la planta de Manta cerró quedándose únicamente con la Bodega de Frio con promedio de 54 trabajadores aproximadamente.

Actualmente, GALAPESCA S.A – EMPESSEC cuenta con más de 1400 colaboradores. En la planta de Guayaquil procesando 140 toneladas diarias, en diferentes tamaños y especies, Manta continúa funcionando como Freezer.

1.1.1.1. Mercado actual de la empresa.

Galapesca S.A se encuentra ubicada dentro del mercado de empresas transformadoras de atún, toda su demanda está direccionada hacia el sector exportador siendo su principal mercado los Estados Unidos en un 75% aproximadamente.

1.1.1.2. Localización

Galapesca S.A. está ubicada en el parque Industrial Maconsa, situado en el Km. 12.5 de la vía a Daule atrás de la Empresa ECUASAL.

1.1.1.3. Infraestructura.

En la actualidad Galapesca S.A. cuenta con dos plantas procesadoras, las cuales están distribuidas de tal forma que le facilita llevar sus operaciones de manera óptima. Las plantas se las denomina Incopeca e Idamesa, las cuales tienen un área de 13000 y 11000 m² de superficie respectivamente y las instalaciones cuentan con todos los servicios básicos. Además de las Bodegas de Frio que funcionan en Manta, que les permiten adquirir materia prima.

La cantidad de agua dulce que se utiliza es en abundancia, debido a procesos como: descongelamiento del atún o materia prima, limpieza y sanitación de la planta, razón por la cual la empresa realizó una fuerte inversión en una planta de tratamiento de aguas residuales a fin de mitigar cualquier impacto ambiental que sus operaciones estén generando, reafirmando el compromiso que tiene con el medio ambiente.

Adicionalmente la empresa alquila un conjunto de bodegas ubicadas en el Km. 14 ½ vía Daule (atrás de Pinturas Unidas), donde se almacena producto terminado y materiales para el proceso productivo.

1.1.1.4. Misión

Ofrecer productos de excelente calidad y seguridad alimentaria elaborados bajo estricto cumplimiento de las normas establecidas y estándares internacionales de manera eficiente con responsabilidad social y ambiental, optimizando el uso de materiales y equipos de trabajo, a fin de mantenernos competitivos en el mercado.

1.1.1.5. Visión

Hacer un producto de primera calidad con prestigio y credibilidad, en función de las exigencias del mercado al que nos debemos, con un equipo de trabajo sólido e integrado, donde el personal se sienta identificado con los objetivos institucionales.

1.1.1.7. Valores

Gráfico 1.1. Valores Empresariales



Elaborado por Ec. Cevallos Rosa, Ps. Macías Lucrecia
Fuente: Estrategia de la Compañía

1.1.1.8. Políticas de Calidad y Seguridad Alimentaria

Galapesca S.A. le promete a sus consumidores y clientes, productos innovadores y de valor agregado de la más alta calidad por medio de una compañía en la que ellos puedan confiar.

Nuestra política de calidad es desarrollar, producir, entregar productos y servicios a tiempo que cumplan o excedan las expectativas de los clientes. Con esta finalidad hemos implementado sistemas y procesos de calidad, los cuales mejoramos continuamente para satisfacer las necesidades cambiantes de nuestros clientes.

Los productos Starkist son adquiridos a través de una red de abastecimiento virtual a bajo costo, están sujetos a un riguroso procedimiento de aseguramiento de calidad de la compañía, para que todos nuestros productos se mantengan en los más altos estándares. Cada producto Starkist cumple con la legalidad y se adhiere a estándares regulatorios estrictos.

Starkist busca lograr la satisfacción total de nuestros clientes a través de mejoramiento continuo en todos los aspectos de nuestro negocio.

1.1.1.9. Política Empresarial de Seguridad, Salud y Protección Ambiental:

Galapesca S.A., dedicada a las actividades de conservación y envasado de pescado está altamente comprometida en establecer y mantener un Sistema adecuado de Gestión Preventivo en Seguridad, Salud y Protección Ambiental, así como cumplir con los requisitos legales de la legislación ecuatoriana como los acuerdos internacionales y mejorar continuamente la eficacia del indicado Sistema de Gestión Preventivo en Seguridad, Salud y Protección Ambiental. También está comprometida con el bienestar y mejoramiento de la calidad de vida de sus clientes internos, externos y de la comunidad de influencia, la gerencia se compromete asignar todos los recursos económicos necesarios para llegar a un óptimo control de riesgos.

Galapesca S.A., se compromete a dar a conocer esta política a todos sus trabajadores y así conducir sus operaciones de una manera prudente para asegurar un ambiente y prácticas de trabajos saludables y

libres de lesiones, en todo cuanto fuere posible. Así mismo el propósito de Galapesca S.A. es hacer todo cuanto esté a su alcance para cumplir con esta política, en cumplimiento de la normativa legal vigente en los campos de Seguridad industrial, Salud Ocupacional y Protección del Medioambiente.

El Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional de Galapesca S.A. de las exigencias del IESS y otras regulaciones vigentes, así como las nuevas Leyes, Directivas y Reglamentos sobre seguridad y Salud Ocupacional, que tanto a nivel nacional como internacional, se aprueben en el futuro con sus respectivas modificaciones.

1.1.2. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

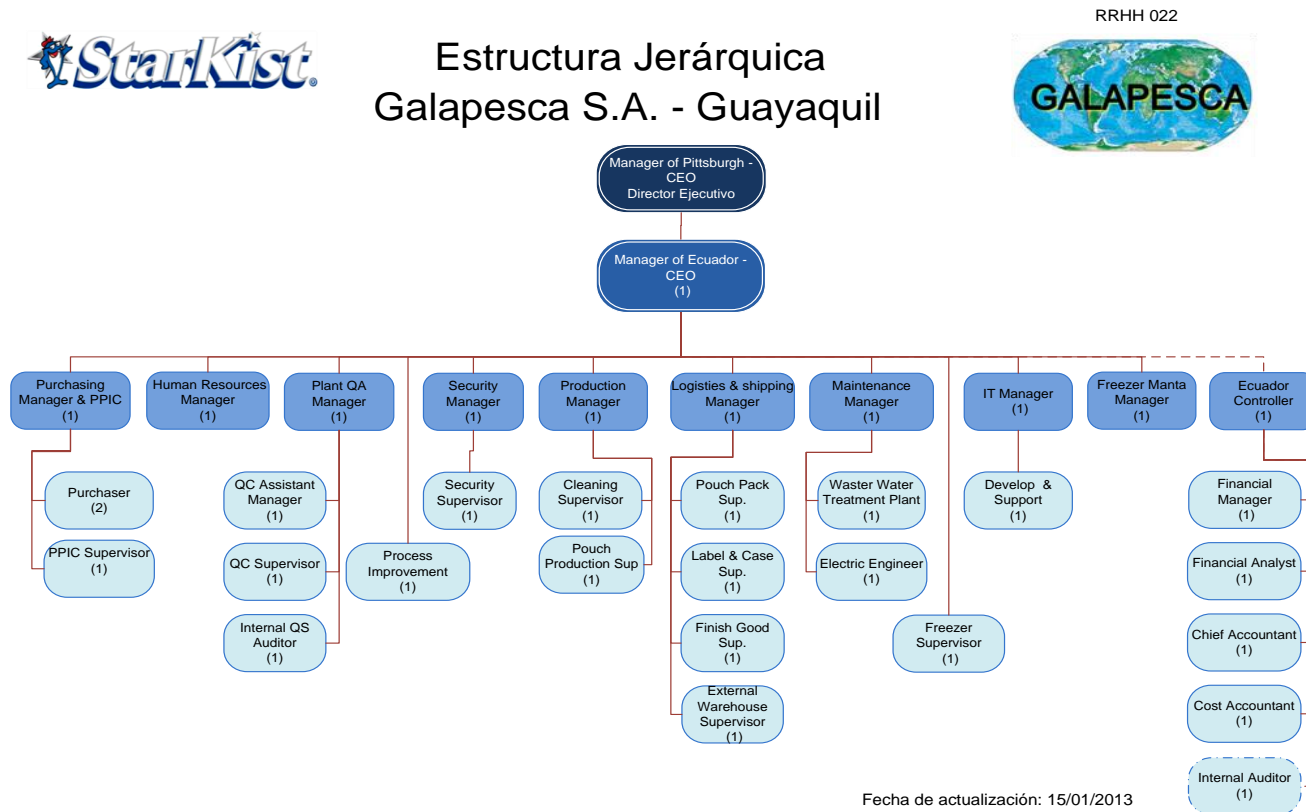
Galapesca mantiene una estructura organizacional bien delimitada y definida según su visión y misión. La misma que cuenta con una distribución de funciones otorgando un nombre a cada nivel de mando con que cuenta.

La empresa divide las responsabilidades en cuatro niveles jerárquicos que son:

- 1) Ejecutivo: representado por la Corporación DONG WONG.
- 2) Gerencia: representado por el Gerente General y Gerentes Departamentales.
- 3) Mandos medios: representado por los jefes y supervisores de cada área, seguidos también por algunos mandos medios denominados Inspectores en el Departamento de Control de Calidad y Seguridad Industrial.

- 4) Nivel de Apoyo: está representado por los obreros, a diferencia del Departamento de Control de Calidad que no utiliza la denominación de obreros, si no que los denomina Auxiliares de calidad.

Figura 1.1. Organigrama Estructural de Galapesca S.A.



Elaborado por: Recursos Humanos de Galapesca

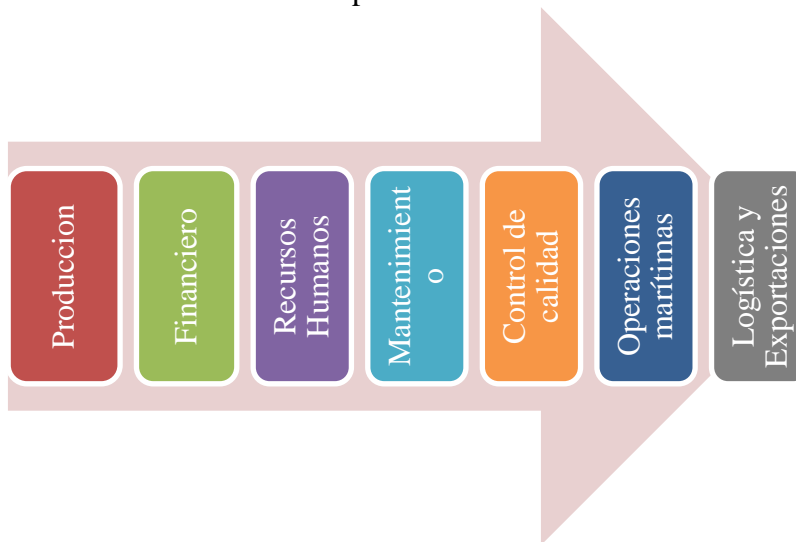
Fuente: Manual de Funciones, actualizado el 21 de Agosto del 2012

Todas estas áreas trabajan de manera sincronizada y bajo especificaciones proporcionadas por la corporación coreana, para poder cumplir con el plan de mantenimiento que la misma exige y de esta manera satisfacer las necesidades del mercado que sustenta.

1.1.3. DESCRIPCIÓN FUNCIONAL DE LA EMPRESA

Galapesca S.A., distribuye todas sus operaciones mediante siete departamentos:

Gráfico 1.2. Departamentos Gerenciales



Elaborado por: Ec. Cevallos Rosa, Ps. Macías Lucrecia
Fuente: Manual de Funciones de Galapesca S.A.

1.1.3.1. Departamento Financiero

El departamento Financiero se encarga de controlar todos los bienes, muebles e inmuebles de la empresa, así como materias primas y materiales en términos monetarios.

Este departamento es el encargado de realizar los pagos a los proveedores y pago de la nómina de la empresa. Audita inventarios en bodegas de materiales y de materias prima, es decir las cámaras frigoríficas donde se almacena el pescado.

1.1.3.2. Departamento de Recursos Humanos

El departamento de Recursos Humanos es el encargado de administrar todo el capital humano que la empresa posee, organizando y controlando todos los subsistemas relativos al área como reclutamiento y selección, inducción, evaluación de desempeño y planes de carrera.

Especial atención merece la capacitación, misma que se realiza dando facilidades a los departamentos para que propongan un plan de capacitación anual en base al DNC (Diagnóstico de Necesidades de Capacitación) que debe contar con la aprobación presupuestaria de la Gerencia General, cuyo objetivo principal será siempre potencializar las competencias de los colaboradores, para que puedan desempeñar sus funciones de mejor manera.

1.1.3.3. Departamento de Producción

Se encarga de transformar la materia prima en producto terminado; planifica y programa las estrategias de mantenimiento que se van a implementar para la consecución de los objetivos planeados, utilizando para este fin recursos humanos y financieros. Este departamento procesa aproximadamente 140 toneladas de pescado al día, mismas que sirven para la elaboración de conservas de atún y red meat.

1.1.3.4. Departamento de Control de Calidad

Es el encargado de asegurar que los procesos que se siguen para la elaboración del producto, sean los establecidos en el manual que tiene la empresa, cuyo objetivo fundamental es proporcionar la seguridad del producto para satisfacer las necesidades del consumidor final, realizando estrictos controles desde el ingreso de la materia prima en el proceso de mantenimiento hasta cuando el producto esté terminado.

1.1.3.5. Departamento de Operaciones Marítimas

Recepta la pesca en los muelles y coordina su transportación hasta la planta. Una vez que la pesca está en la planta la clasifican por especies y tamaños, luego pesan y transportar hasta las cámaras de frío que la planta posee.

1.1.3.6. Departamento de Logística y Exportaciones

Encargado de dar buena presentación al producto, es decir, realizar el proceso de etiquetado, encartonado y almacenado en las bodegas de productos terminados.

1.1.3.7. Departamento de Mantenimiento

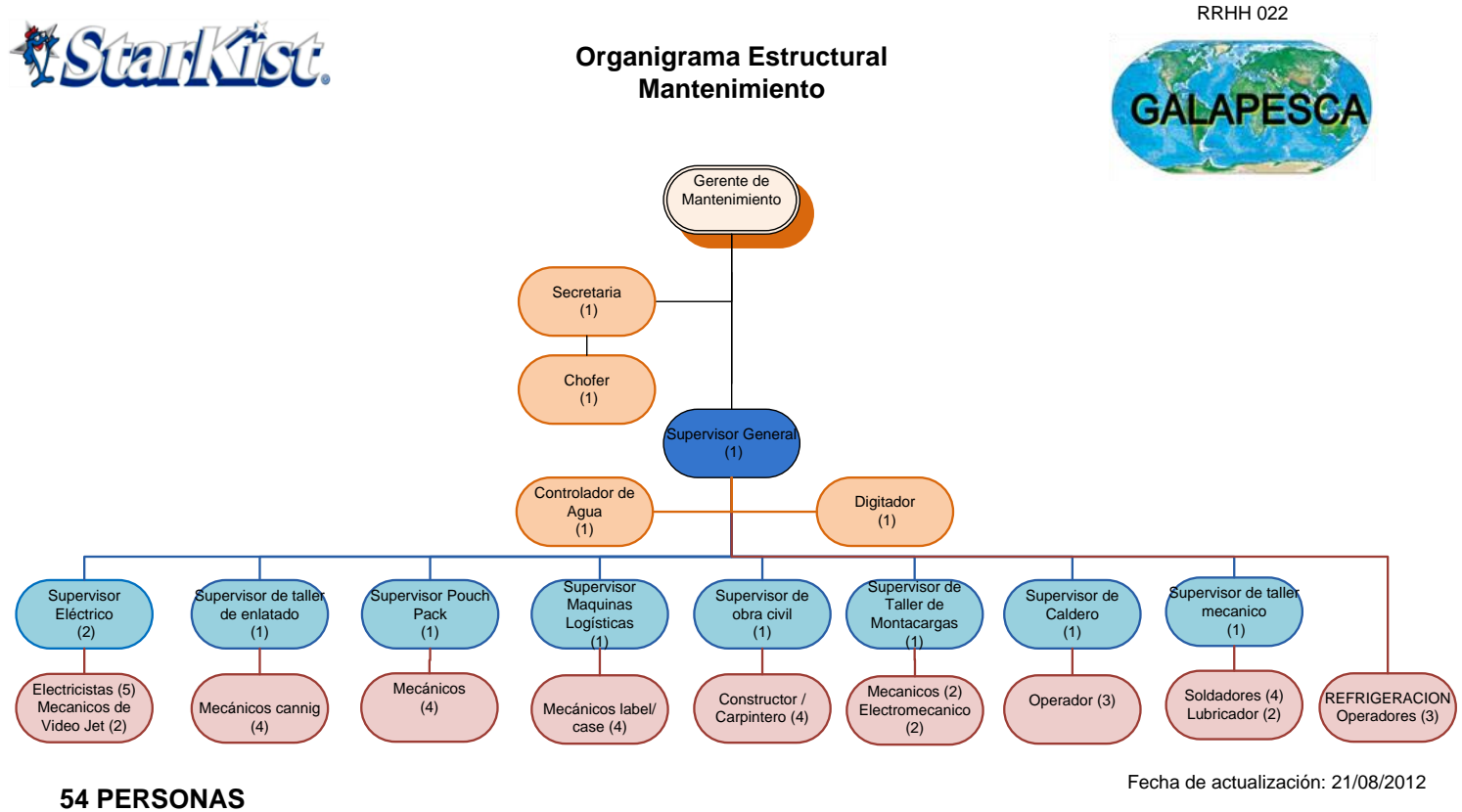
Para reparar las maquinarias y equipos que la empresa posee. Planifica los mantenimientos preventivos y correctivos a las instalaciones de la planta.

Es responsable de la bodega general de materiales de la planta y controla todos los ingresos y egresos de la misma a través de esta dependencia. Es la responsable de los procesos de reingeniería que se realizan en la planta y de los estudios que optimicen el buen uso de los servicios básicos así como realizar las modificaciones para un mejor desempeño de las actividades que aquí se realizan y que estas cumplan con los estándares de ergonomía.

En este departamento el punto que se destaca como crítico es la demora en la adquisición de los repuestos de los equipos y maquinarias, este problema genera muchas veces retrasos en el mantenimiento, ya que se paran las máquinas por algún daño o avería generando que se paren otras máquinas involucradas en el proceso de transformación de la materia prima. Además de los extensos horarios que por diferentes trabajos urgentes o extraordinarios que deben realizar y todos los riesgos que conllevan las diferentes actividades o funciones que desempeñan.

Es precisamente por la complejidad de su trabajo que fue seleccionado para el análisis que involucra el presente trabajo, dado que las condiciones de turnos, horarios, etc., generan en ellos situaciones que salen de ciertos parámetros, y es lo que esperamos determinar en este análisis.

Figura 1.2. Organigrama Estructural de Mantenimiento



Elaborado por: Recursos Humanos de Galapesca
 Tomado del Manual de Funciones, actualizado el 21 de Agosto del 2011

1.1.3.8. Puestos de Trabajo:

Figura 1.3. Puestos de Trabajo – Mecánico



Elaborado por: Ec. Cevallos Rosa, Ps. Macías Lucrecia

Figura 1.4. Puestos de Trabajo – Soldador



Elaborado por: Ec. Cevallos Rosa, Ps. Macías Lucrecia

1.2. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

Para el desarrollo de este estudio se realizó un acercamiento y planteamiento de la propuesta al Gerente General de la Organización, el cual fue receptivo y participativo con todo el diseño, ya que este tiene como miras dar las pautas al Departamento de Recursos Humanos, Salud Ocupacional, Seguridad Industrial y Bienestar Social para que logren equilibrar la vida psico-socio-laboral de sus colaboradores y enfrentar las problemáticas sin afectar su salud física, mental y emocional, además de ser este unos de los principales estudios requeridos durante las Auditorias de Riesgos de Trabajo mediante el Sistema de Auditorias de Riesgo de Trabajo SART.

Los cambios vertiginosos de la sociedad actual, generan propuestas innovadoras que están influenciando a las organizaciones, quienes deben estar preparadas a las adversidades del entorno, para ello dentro de sus estructuras y políticas se deben implementar acciones de mejora continua, enfocados al análisis de los riesgos que están expuestos sus colaboradores y velar por la salud de los mismos.

La problemática que vamos a abordar en esta investigación está relacionada con los riesgos psicosociales que se presentan en el ámbito laboral y los efectos que estos pueden tener dentro de las organizaciones. Entre los cuales podemos analizar el costo anual que genera el ausentismo en sus diferentes tipos como permisos médicos, calamidad domestica, faltas injustificadas, permisos por accidentes e incidentes de trabajos, etc.

Los costos generados por días perdidos en diferentes tipos de ausencia en toda la compañía son los que a continuación se detallan; para esto se utilizaron las estadísticas que tenía el Departamento de Recursos Humanos sobre el costo por mes

de las ausencias de cada trabajador durante todo el año 2013, también se demostrará una relación de los costos y cantidad de accidentes o incidentes que se registraron en el Departamento de Mantenimiento:

Tabla 1.1. Costo total del ausentismo año 2013

| TIPO DE PERMISOS | # PERS | # DIAS | SUELDO | BENEFICIOS SOCIALES | COSTO TOTAL |
|-----------------------|-------------|-------------|-------------------|---------------------|-------------------|
| CALAMIDAD DOMÉSTICA | 60 | 72 | 1,898.54 | 678.94 | 2,577.47 |
| PERMISO POR ACCIDENTE | 156 | 1488 | 12,351.06 | 5,164.58 | 17,515.63 |
| PERMISO MATERNIDAD | 24 | 408 | 6,354.80 | 2,390.91 | 8,745.71 |
| PERMISO MEDICO IESS | 192 | 228 | 5,479.64 | 1,974.39 | 7,454.03 |
| PERMISO PATERNIDAD | 48 | 324 | 7,270.61 | 2,635.45 | 9,906.06 |
| PERMISO SIN SUELDO | 180 | 408 | 5,750.52 | 2,195.72 | 7,946.24 |
| PERMISO PAGADO | 96 | 96 | 2,733.74 | 971.99 | 3,705.73 |
| FALTAS INJUSTIFICADAS | 1008 | 1848 | 73,201.23 | 25,496.97 | 98,698.20 |
| TOTAL GENERAL | 1764 | 4872 | 115,040.13 | 41,508.94 | 156,549.07 |

Elaborado por: Ec. Cevallos Rosa, Ps. Macías Lucrecia

Fuente: Estadísticas Anuales del Recursos Humanos

Muestra el costo total por tipo de ausentismo durante el 2013, en toda la compañía

Para efectos de esta investigación se considera evaluar el 100% de la población, es decir a todas las 54 personas que laboran en el departamento de Mantenimiento de Galapesca, considerando que en esta área es donde encontramos uno de los mayores indicadores de ausentismo, accidentabilidad.

Tabla 1.2. Numero de Incidente / Accidente de Mantenimiento Año 2013

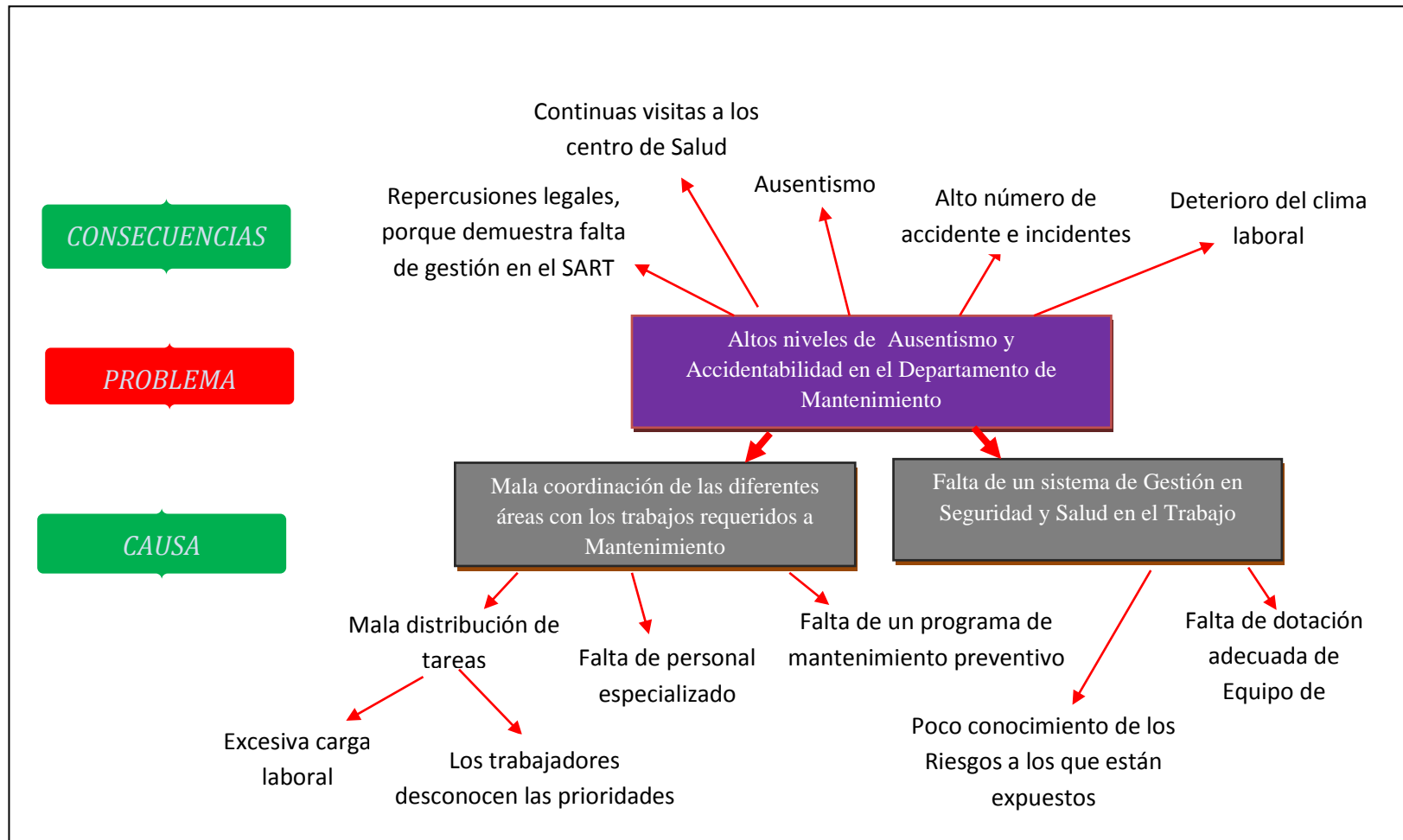
| MESES | INCIDENTES | ACCIDENTES | TOTAL DE NOVEDADES |
|----------------------|------------|------------|--------------------|
| ENERO | | 5 | 5 |
| FEBRERO | | 5 | 5 |
| MARZO | | 10 | 10 |
| ABRIL | | 6 | 6 |
| MAYO | 3 | 6 | 9 |
| JUNIO | 6 | 6 | 12 |
| JULIO | 4 | 6 | 10 |
| AGOSTO | 5 | 5 | 10 |
| SEPTIEMBRE | 5 | 4 | 9 |
| OCTUBRE | 10 | 4 | 14 |
| NOVIEMBRE | 4 | | 4 |
| DICIEMBRE | 4 | 4 | 8 |
| TOTAL GENERAL | 41 | 61 | 102 |

Elaborado por: Ec. Cevallos Rosa, Ps. Macías Lucrecia

Fuente: Estadísticas Anuales del Recursos Humanos

Muestra el número de incidentes por mes durante el 2013, solo en el área de Mantenimiento

Gráfico 1.3. Árbol de Problemas – Mantenimiento



Elaborado por: Ec. Cevallos Rosa, Ps. Macías Lucrecia

Fuente: Análisis del Problema

1.3. OBJETIVOS DEL ESTUDIO

Lo anteriormente expuesto conlleva a plantearse la siguiente pregunta de investigación: ¿Qué condiciones del entorno socio-laboral impactan la salud física y mental de los trabajadores y qué afectan directamente en el desempeño de los colaboradores del Departamento de Mantenimiento? Para responder a la pregunta se plantearon los siguientes objetivos:

1.3.1. Objetivo General

Enfocar la Gestión del Talento Humano, en el área de Salud y Seguridad en el Trabajo, a través de la identificación y evaluación de los Riesgos Psicosociales del área de Mantenimiento de la empresa Galapesca S.A.

1.3.2. Objetivos Específicos

- ✓ Evaluar mediante una metodología científica que es el Test del Instituto Navarro de Salud Laboral - INSTH, los diferentes riesgos psicosociales a los que están expuestos los colaboradores del área de mantenimiento de la empresa Galapesca.
- ✓ Identificar los riesgos psicosociales presentes en el área de mantenimiento de la empresa Galapesca.
- ✓ Recomendar medidas correctivas que ayuden a minimizar los efectos de los riesgos psicosociales identificados como situación desfavorable en el área de mantenimiento.
- ✓ Incluir en el Plan de trabajo del área de Gestión del Talento Humano las medidas correctivas propuestas.

CAPITULO II

2.1. EVOLUCIÓN DEL TRABAJO

La palabra trabajo deriva del griego “*labeo*” que significa vacilar bajo un gran peso. En sus orígenes la acción de trabajar estuvo relacionada con la pena, el sacrificio y el sufrimiento. Estos conceptos fueron evolucionando con el tiempo, aunque aún en tiempos actuales para algunas personas el esfuerzo de trabajar sigue considerándose un sacrificio.

El hombre es un ser biopsicosocial, con necesidades que satisfacer y ha usado el trabajo como medio para explotar a su favor los recursos que la naturaleza le ofrece. Los inicios de las actividades laborales estuvieron marcados por el descubrimiento del fuego, el uso de instrumentos de piedra, la agricultura, la domesticación de animales, entre otros. En este proceso de transformación le ayudó uno de los mejores dones que la naturaleza pudo otorgarle, la inteligencia.

El intentar descifrar las leyes de la naturaleza: cuándo sembrar, cómo escoger la mejor semilla, qué tipos de animales podían ayudarlo en las diferentes tareas, requirió un trabajo de investigación que le dio el conocimiento que pudo aplicar después en su estilo de vida dando lugar a creencias, mitos, moda y al desarrollo del conocimiento a través de la educación, que fue la forma más adecuada para impartir a las generaciones futuras el patrimonio cultural, científico y tecnológico de los antecesores.

Para un mejor orden cronológico vamos a seguir el desarrollo del trabajo por etapas:

2.1.1. Primera Etapa

Gráfico 2.1. Evolución del trabajo – Primera etapa



Elaborado por: Ec. Rosa Cevallos, Ps. Lucrecia Macías

Fuente: González, Hugo F (2012)

2.1.1.1. Apropiación

Al inicio de la historia de la humanidad, el trabajo estaba restringido a la satisfacción de las necesidades elementales como comer, protegerse de las inclemencias del tiempo, etc. La organización social estaba identificada por la aparición de clanes, tribus, entes sociales que se organizaban para la caza, la agricultura, la pesca, entre otras formas precarias que tenían para conseguir alimento y eran los primeros indicios de formas de trabajo.

2.1.1.2. Agricultura y pastoreo

Al avanzar la civilización y con la mejora de la organización social, en familias mejor consolidadas, se hizo necesario optimizar tareas como la agricultura y la ganadería. Es así que se empezaron a usar herramientas más sofisticadas, donde se aplicaba la fuerza muscular y la ayuda de ciertos animales, ejemplo de esto es el arado. Hubo una mayor aportación del clan familiar, pues todos trabajaban en el día y a la par mejoraban sus viviendas, se procuraban con enseres y herramientas que ayudaran en sus tareas básicas como la preparación de alimentos.³

2.1.1.3. Esclavitud

Con la evolución de la sociedad, el hombre logró mejor organización, no se conformó con lo que tenía, sino que empezó a ambicionar lo que era de otros, así se juntaron las familias, los clanes y empezaron a

³ González, Hugo F (2012) *Evolución Histórica del Trabajo*. Recuperada de <http://www.gestiopolis.com/canales7/eco/evolucion-historica-del-trabajo.htm>

darse las bases de las naciones, con ello surgieron las guerras donde los que estaban mejor preparados, los que se habían dedicado a trabajar en la fabricación de incipientes armas, vencían fácilmente a aquellas sociedades que se dedicaban mayormente a tareas de caza y agricultura. Los pueblos vencedores tomaban a los vencidos como prisioneros, los convertían en esclavos que eran obligados a realizar las tareas más duras como trabajar en las minas, talleres, reparación de caminos e incluso se llegó a pensar que la esclavitud era más humana que dar muerte; sociedades como la romana lo dejaron regulado en sus leyes.

Los esclavos eran considerados objetos (mercancía) y como tal eran vendidos, alquilados, siendo considerados un bien valioso para quien lo poseía. Recién con las primeras manifestaciones del cristianismo, se empezó a hablar de la igualdad de los hombres ante Dios, creencia que aunque fue difundida, no fue aceptada por todas las naciones, y recién llegó a consolidarse en el siglo IXX con la abolición de la esclavitud.

2.1.1.4. Servidumbre

Con la edad media, período histórico comprendido desde la caída del imperio romano de Occidente (año 476), hasta la toma de Constantinopla por los turcos otomanos (año 1453), con la sociedad feudal, se reemplazó la esclavitud con la servidumbre, que en realidad era una forma de “esclavitud disfrazada”, porque lo que se hacía era firmar un contrato, mediante el cual el siervo y su familia se comprometían a prestar sus servicios al señor feudal en trabajos

generalmente agrícolas, al final se tenían que repartir las ganancias. Era tal la fuerza de este sistema, que cuando la tierra cambiaba de dueño, eso incluía a la servidumbre. .³

2.1.1.5. Artesanado

Con el desarrollo de las ciudades, va surgiendo la especialización del trabajo, así tenemos por ejemplo personas que se dedicaban a la herrería, talabartería, mismos que fueron formando los primeros gremios que dieron lugar a las corporaciones que florecieron en el siglo XI logrando su máximo desarrollo en el XII, donde se establecían condiciones de trabajo que eran minuciosas y de cumplimiento obligatorio para todo el gremio.

Familias enteras se dedicaban a trabajar en sus talleres e incluían aprendices que pasaban a ser considerados como familia. Aquí el maestro y su familia eran propietarios de su taller y herramientas de trabajo, su reconocimiento dependía de la calidad de su trabajo.

Así empezaron las nociones de la división del capitalismo y del trabajo, pues el mismo se fue realizando por etapas. Las materias primas las adquiría quien realizaba la primera etapa del proceso como el pañero en la industria textil, luego el trabajo era complementado por hilanderos, tejedores, limpiadores, tintoreros, etc. hasta obtener un producto final que era puesto a la venta por el empresario y era adquirido por el que realizaba la mejor oferta.

2.1.1.6. Descubrimiento y conquista de América

La toma de Constantinopla en 1453, dificultó las operaciones de comercio entre Oriente y Occidente, por lo que fue necesario empezar a buscar nuevas rutas de camino.

En ello ayudó el notable avance que tuvo la navegación, no solo con barcos adecuados para travesías más prolongadas, sino que también a la par se desarrollaron nuevos instrumentos como la brújula (traída de China), el estrabolario (invento del mundo árabe) y el sextante. Así es como los países se lanzan a la aventura marina, Portugal que estableció a través de África una ruta hacia el Lejano Oriente, en tanto que España esperaba su oportunidad.

En Europa del siglo XV, la humanidad vivía en condiciones de absoluta miseria, en las grandes ciudades eran frecuentes las epidemias por la no observancia de elementales condiciones de higiene, la expectativa de vida era de un máximo de 35 años. Por eso eran vitales las especias, para poder conservar las carnes y saborizar las comidas. .³

En 1492, Cristóbal Colón con el apoyo de los reyes católicos de España, descubre América de manera accidental puesto que él buscaba hallar una ruta más corta hacia los países asiáticos que producían las especias.

Cuando llegaron los españoles no encontraron un continente vacío, habían florecido impresionantes civilizaciones como la de los aztecas

y los incas.

Aquí los españoles y las naciones que les siguieron como Inglaterra, Portugal, se dedicaron a arrasar con las civilizaciones existentes, a esclavizar a su población y a robar todo el oro que pudieran sacar de estas tierras.

Con los indígenas se aplicaron formas de explotación especialmente crueles, pues fueron utilizados en las minas en otras formas de explotación sin que hubiese ningún tipo de conciencia o protección hacia esa población desamparada.

2.1.1.7. Otras conquistas y colonizaciones

El descubrimiento de América y el desarrollo de la navegación dio impulso a la creación de compañías de comercio, que se establecieron en países europeos como España, Suecia, Francia, Dinamarca, entre otros, lo que también llevo al desarrollo de la banca.

En Inglaterra durante los años 1600 se estableció la Compañía de las Indias Orientales, que recibió totales poderes para hacer lo que más convenga a sus intereses en las tierras que conquistare. Otras compañías con asentamientos en Londres y Plymouth, iniciaron la colonización de lo que seria los EEUU. La Compañía Real Africana (1672) se dedicó al comercio de esclavos que fueron destinados al trabajo en las minas de Potosí, en sustitución de los indios nativos americanos que habían prácticamente desaparecido. .³

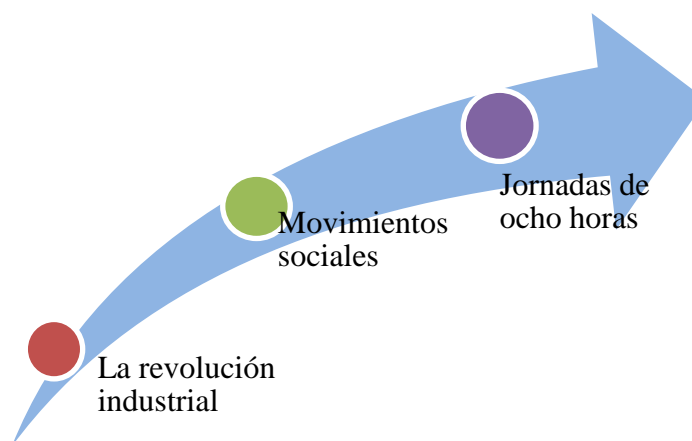
Los portugueses expulsaron a los holandeses de Brasil, e iniciaron la colonización de Brasil, a través de la Compañía General de Comercio.

Estas empresas comerciales se distinguían por su organización y el poder político que desarrollaron, eran las responsables de organizar abastecimientos, inversiones, formas de negociación, etc.

América quedó excluida de todo proceso de industrialización, pues sus conquistadores la consideraban solo como fuente de abastecimiento de metales preciosos y de consumo de sus productos. Cada país cuidaba que las colonias solo puedan tener relaciones comerciales con sus propias potencias como España, Inglaterra, Portugal.

2.1.2. Segunda Etapa

Gráfico 2.2. Evolución del trabajo – Segunda Etapa



Elaborado por: Ec. Cevallos Rosa, Ps. Macías Lucrecia
Fuente: González, Hugo F (2012)

2.1.2.1. La revolución industrial

El fenómeno de la revolución comercial entre potencias, generó transformaciones de fondo que cambiaron esquemas económicos y sociales en la Edad Media. Sin embargo, fue la revolución industrial la etapa que representó profundos cambios económicos y sociales en la humanidad.

Inglaterra fue la cuna de este movimiento (siglo XVIII) cuando se dieron inicios de la industrialización, gracias a los avances tecnológicos que se dieron.

En 1760 James Watt inventó la máquina de vapor, con ello se dio un gran impulso al desarrollo de los procesos industriales y al agrupamiento de la fuerza laboral, especialmente en la industria textil. Con la aparición en 1762 de la iluminación a gas de carbón, se abrieron las puertas para el trabajo nocturno. Las máquinas de vapor se utilizaron también como medios de transporte en la navegación y en el ferrocarril, ocasionando con ello la aparición de la industria del hierro. La aparición del telégrafo mejoró sustancialmente las comunicaciones y sentó las bases de la industria moderna. .³

Empezaron a multiplicarse las presencias de fábricas y molinos, con ello los campesinos abandonaron sus tareas en el campo y empezaron a concentrarse en ciudades para emplearse en las fábricas, provocando también con ello un problema de hacinamiento en las grandes ciudades.

La migración indiscriminada, los avances tecnológicos y las crisis dadas por la sobreproducción, generaron situaciones de explotación y miseria muy graves.

Hasta mediados del siglo XIX, las jornadas laborales eran de entre 12 y 14 horas diarias, debido a la explotación de la mano de obra que incluyó a niños y mujeres aun en tareas peligrosas.

El avance en la tecnología no fue lo único que caracterizó a la revolución industrial, también se hizo conocer por los horarios prolongados, pésimas condiciones de trabajo, condiciones insalubres, inexistentes medidas de seguridad, bajas remuneraciones, siendo los niños y mujeres los peores tratados en este aspecto. No existía en ese tiempo una legislación que normara este sistema.

2.1.2.2. Movimientos sociales

Las malas condiciones de trabajo y abusos, con el tiempo obligaron a la clase trabajadora a protestar, estas manifestaciones empezaron a darse en 1769 con huelgas y mítines de carácter popular, las mismas que fueron rápidamente reprimidas. La más grande de estas protestas se efectuó en St. Peters Field (Manchester Inglaterra) el 16 de Agosto de 1819, misma que contó con la participación de 60.000 personas que incluía hombres, mujeres y menores de edad. Esta fue reprimida violentamente por el gobierno conservador de ese entonces, provocando la muerte de 11 personas y heridas a otras tantas. .³

Poco a poco las condiciones laborales fueron mejorando, en 1833 en Inglaterra la jornada laboral quedo reducida a 8 horas para los niños de 9 a 13 años y a 12 para los de 13 a 18 años. En 1847 para las mujeres y la población trabajadora de 13 a 18 años, las jornadas laborales quedaron fijadas entre 10 y 11 horas.

En Francia, en 1848 también se reglamentaron las jornadas laborales, dejando 10 horas para los trabajadores de la ciudad de París y 11 para quienes laboraban en el interior del país. Ese año también marcó la pauta para que en Europa se puedan denunciar las malas condiciones a las que eran sometidos los trabajadores.

En 1850, tanto en Inglaterra como en parte de EE.UU. se fija la jornada laboral en 10 horas para todos los obreros. Es en Estados Unidos donde se dan una serie de manifestaciones para limitar la jornada laboral a 8 horas y es durante una de estas, desarrollada en Chicago en mayo de 1866 que se da una fuerte y sangrienta represión, es en honor a este día que se establece el “Día Internacional del Trabajo”.³

2.1.2.3. Jornada de 8 horas

Delimitar la jornada de trabajo a 8 horas fue ampliamente debatida entre las potencias mundiales europeas en Berlín (Alemania) 1890 y Berna (Suiza) en 1905, 1906 y 1913.

La Primera Guerra Mundial (1914-1918) orientó la industria hacia la producción de armas, dotar de equipos a los ejércitos. También alentó

el desarrollo de la industria automotriz, aviación y comunicación a través de la radio; permitió la mejora de condiciones laborales con mejores salarios, descansos y protección a la mujer y menores de edad.³

Finalizada la guerra, se dieron oportunidades para desarrollar la primera convención de la Conferencia Internacional de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en la ciudad de Washington en 1919, donde se fijó la jornada laboral en 8 horas en todo el mundo.

El 28 de Junio de 1919 en Francia se dio el Tratado de Versalles, donde se fijaron los lineamientos de la importancia del trabajo para la humanidad y se adoptó una jornada laboral de 48 horas.

Con los años quedo demostrado que limitar la jornada de trabajo, ayudaba a que la gente aprovechara ese tiempo libre para mejorar su educación, con ello se preparaban mejor para cumplir con su trabajo y redundaba en el bienestar físico, moral y mental de los trabajadores.

2.1.3. Tercera Etapa

2.1.3.1. El trabajo en el siglo XXI

El mundo para llegar a ser como hoy lo conocemos, ha sufrido una serie de cambios sociales, políticos, económicos y financieros.

Los avances y descubrimientos científicos del siglo XX y comienzos del XXI, como el desarrollo de la energía nuclear, viajes espaciales, computadoras, internet, televisión, telefonía celular, entre otros, pusieron las bases para lo que se conoce como revolución tecnológica. .³

Pese a los avances tecnológicos, el hombre no escapó a sus sentimientos de autodestrucción, la Segunda Guerra Mundial dio inicio a otros conflictos bélicos que afianzaron el comercio y la producción de armamentos cada vez más destructivos.

La globalización de mercados como modelo económico, han marcado diferencias entre países y regiones, pues mientras unos tienen economías fuertes que les permiten producir y hacer negocios que fortalecen su economía, otros quedan marginados con altos índices de desempleo y pobreza.

La sociedad consumista alienta el desarrollo de nuevas tecnologías que ayudan a mejorar la calidad de vida y a disponer de productos que generan nuevas formas de marketing, comercio y distribución de bienes.

Los cambios que afronta actualmente el mundo del trabajo favorece la creatividad de nuevas formas de producción laboral, como el teletrabajo, trabajo virtual, oficinas electrónicas, etc. los mismos que se usan en diversos tipos de industrias u organizaciones laborales como bancos, comercializadoras de productos masivos, industrias,

tarjetas de crédito aceptados por clientes, empleadores, proveedores y público en general.

Lamentablemente no todos los modelos laborales tienen en cuenta el factor más importante, el ser humano, quien a pesar del desarrollo de nuevas tecnologías sigue siendo la base y origen de todo proceso productivo.

El desempleo se ha convertido en uno de los mayores males del presente siglo y afecta por igual a todos los grupos laborales de mujeres, profesionales, obreros calificados, jóvenes, etc.

El trabajo es el principal medio que tiene el hombre para satisfacer sus necesidades primarias de consumo y confort, a la vez que es el medio que tiene para lograr su desarrollo, bienestar físico y mental psicológico.

2.2. DEFINICIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

En 1966 el Departamento de Salud y Servicios Humanos de Estados Unidos presentó un informe especial “Protecting the Health of Eighty Million Workers”, entre las observaciones que realiza, señala especialmente que el estrés psicológico se estaba volviendo más frecuente en los lugares de trabajo y convirtiéndose en amenaza para la salud mental, además estaba somatizándose en forma de enfermedades cardiovasculares.

La vida laboral ha evolucionado en los últimos tiempos, la organización tradicional del trabajo ha quedado atrás, esto es tareas operativas, trabajos en

línea, toma de decisiones centralizadas, etc. El mercado actual es muy competitivo y exige organizaciones con altos compromisos y estándares de calidad, dinámicas, con capacidad para adaptarse a un medio variable y altamente exigente.

Con el desarrollo de la tecnología la calidad de vida de la población en general ha mejorado, sin embargo, este desarrollo también ha contribuido a la aparición de nuevos problemas.

La presencia de la tecnología en lugares de trabajo ha traído consecuencias para la salud de los trabajadores, no solo para influir en los riesgos físicos, químicos y biológicos, sino para afectar la psiquis de las personas y originar otro tipo de riesgos difíciles de identificar que se conocen como riesgos psicosociales.

En las últimas décadas las autoridades de salud pública y diferentes conglomerados sociales se han visto en la necesidad de explicar, analizar e investigar todo lo referente a los riesgos psicosociales, ya que los culpan de la causa principal de gran parte de las enfermedades que sufre la población laboral a nivel mundial.

Una de las primeras ocasiones documentales en que se habla de los factores psicosociales en el trabajo fue “Los Factores Psicosociales en el Trabajo: Reconocimiento y Control”, documento publicado por la Organización Internacional del Trabajo en 1984. Analizando dicho documento es posible percatarse que esta problemática se remonta por lo menos al año 1974, cuando la Asamblea Mundial de la Salud insta a documentar la importancia y efectos de los factores psicosociales en el trabajo sobre la salud de los trabajadores.

En el documento que se publicó en el año 1984, lo primero que se hace es reconocer lo complejo del tema (OIT, 1986, p.3). “Los factores psicosociales en el trabajo son complejos y difíciles de entender, dado que representan el conjunto de las percepciones y experiencias del trabajador y abarcan muchos aspectos”, por ello se considera que cualquier intento de conceptualizarlos debe ser amplio y complejo, de manera que permita hacer referencia a su problemática global. La OIT los define como (OIT, 1986, p.3) “Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción del trabajo y las condiciones de la organización por una parte y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud, rendimiento y satisfacción en el trabajo”

Lo anterior indica la importancia que da la OIT al trabajador real y sus necesidades. Hace hincapié en las consecuencias que la falta de atención a tales factores traen consecuencias para la salud de trabajadores y la empresa. En este documento se indica que este tipo de factores se derivan de la percepción y la experiencia de los trabajadores que está influenciado por los innumerables factores que los afectan.⁴

Otro documento relacionado con el tema es la obra “Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud”, editado por la OMS y coordinado por

⁴ Organización Internacional de Trabajo (1998). *Enciclopedia de Seguridad y salud en el Trabajo*. Madrid: Ministerio de trabajo y Asuntos Sociales

Kalimo, El-Batawi y Cooper (1988). Este documento nos indica que esta clase de factores provienen de la percepción y experiencias de los colaboradores, que además están influenciados por innumerables factores que los afectan.

Durante los años 70 se trata de enviar una alerta sobre la importancia y consecuencias que pueden causar los efectos psicosociales. En la década de los 80 es cuando se empiezan a publicar los primeros estudios sobre el tema, con ello ya se habla de efectos de la empresa sobre el trabajo y salud (OIT, 1986; Kalimo 1988).

En la Tercera Edición de la Enciclopedia de la Seguridad y Salud en el Trabajo (OIT, 1988), se utilizan los términos organización en el trabajo y factores organizacionales, se convierten en términos para referirse a los factores psicosociales y sus efectos en la salud de los trabajadores. Ambas expresiones se utilizan para referirse a los factores sociales que llegan a influir sobre la conducta y salud de los trabajadores.⁵

Los autores Carayon, Haims y Yang (2001), definen a los factores psicosociales “Como las características percibidas del ambiente de trabajo que tienen una connotación emocional para los trabajadores y los gestores”. Cox y Griffiths (1996), los definen “Como los aspectos del trabajo, de la organización y de la gestión laboral y sus contextos sociales y organizacionales”. Martin, Daza y Pérez, Bilbao (1977), dicen que “son aquellas condiciones que se encuentran

⁵ Moreno Jiménez, Bernardo y Báez León, Carmen (2010) *Factores y Riesgos Psicosociales formas, consecuencias, medida y buenas prácticas* (NIPO 792-11-088-1). Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo - INSHT.

presentes en una situación laboral, que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo”⁵

Mintzberg (1993), decía que “los factores psicosociales laborales son condiciones organizacionales”. Para Kalimo (1988), “son condiciones psicosociales de trabajo que como tales pueden ser positivas o negativas”.

Tabla 2.1. Listado De Factores Organizacionales

| FACTORES ORGANIZACIONALES | |
|------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Política y Filosofía de la Organización</i> | Relación Trabajo-Familia Gestión de los Recursos Humanos Política de seguridad y salud Responsabilidad Social Corporativa Estrategia empresarial |
| <i>Cultura de la Organización</i> | Política de Relaciones Laborales Información Organizacional Comunicación organizacional Justicia Organizacional Supervisión/Liderazgo |
| <i>Relaciones Industriales</i> | Clima laboral Representación Sindical Convenios Colectivos |
| FACTORES LABORALES | |
| <i>Condiciones de empleo</i> | Tipo de contrato Salario Diseño de carreras |
| <i>Diseño del puesto</i> | Rotación de puestos Trabajo grupal |
| <i>Calidad en el trabajo</i> | Uso de habilidades personales Demandas laborales Autonomía y capacidad de control Seguridad física en el trabajo Apoyo social Horas de trabajo Teletrabajo |

Elaborado por: Modificado por Roozeboom, Houtman y Van den Bossche, 2008

Si queremos referirnos a un modelo de indicadores, debemos resaltar el trabajo realizado por Roozeboom, Houtman y Van den Bossche (2008) quienes identifican estos factores, recogiéndolos en una serie de indicadores organizacionales y laborales.

“Los factores psicosociales, se refieren a las interacciones entre el trabajo, medio ambiente y condiciones de trabajo por un lado y por otro, las capacidades del trabajador, sus necesidades, cultura y consideraciones personales que a través de percepciones y experiencias puedan influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción del trabajo” (OIT. 1986).

La Organización Internacional del Trabajo (en adelante OIT) en 1987 ya se manifestaba sobre la problemática del concepto de riesgos psicosociales y lo calificaba como confuso y difícil de entender, debido a que se refiere a las interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción y las condiciones de la organización, por una parte y por la otra, a las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del ámbito laboral, todo lo cual a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud, el rendimiento y la satisfacción en el trabajo (OIT, 1987)

2.3. PRINCIPALES RIESGOS PSICOSOCIALES

Entre los principales riesgos psicosociales encontramos el stress laboral, el burnout, el mobbing o acoso moral, el acoso sexual y la violencia en el lugar de trabajo.

Grafico 2.3. Principales Riesgos Psicosociales

Elaborado por: Ec. Rosa Cevallos, Ps. Lucrecia Macías

Fuente: INSHT

2.3.1. El estrés laboral

Según una terminología técnica, la tensión (stress) es “una fuerza que deforma los cuerpos”, Lennart Levi. La biología y la medicina utilizan el término estrés para denominar un proceso corporal, el plan general que tiene el cuerpo para adaptarse a las influencias, exigencias, cambios y tensiones a las que está expuesto. Esto se pone en funcionamiento por ejemplo cuando una persona es agredida o cuando está expuesto a sustancias consideradas tóxicas o a temperaturas extremas. Pero no solo se activa con exposiciones físicas, también lo hace con estímulos mentales y sociales. Por ejemplo, cuando tenemos que adaptarnos a un jefe “complicado”, tenemos que saber adaptarnos a la tensión que esto nos puede ocasionar.

La definición de McGrath (1970), es una de las más admitidas: “El estrés es un desequilibrio sustancial (percibido) entre la demanda y la capacidad de respuesta del individuo bajo condiciones en las que el fracaso ante esta demanda posee importantes consecuencias (percibidas).⁶

Algunos autores incluyen en las definiciones, el balance que debe producirse entre lo que el individuo necesita, espera o aspira y lo que su entorno laboral puede ofrecerle para satisfacer sus necesidades, expectativas o aspiraciones.

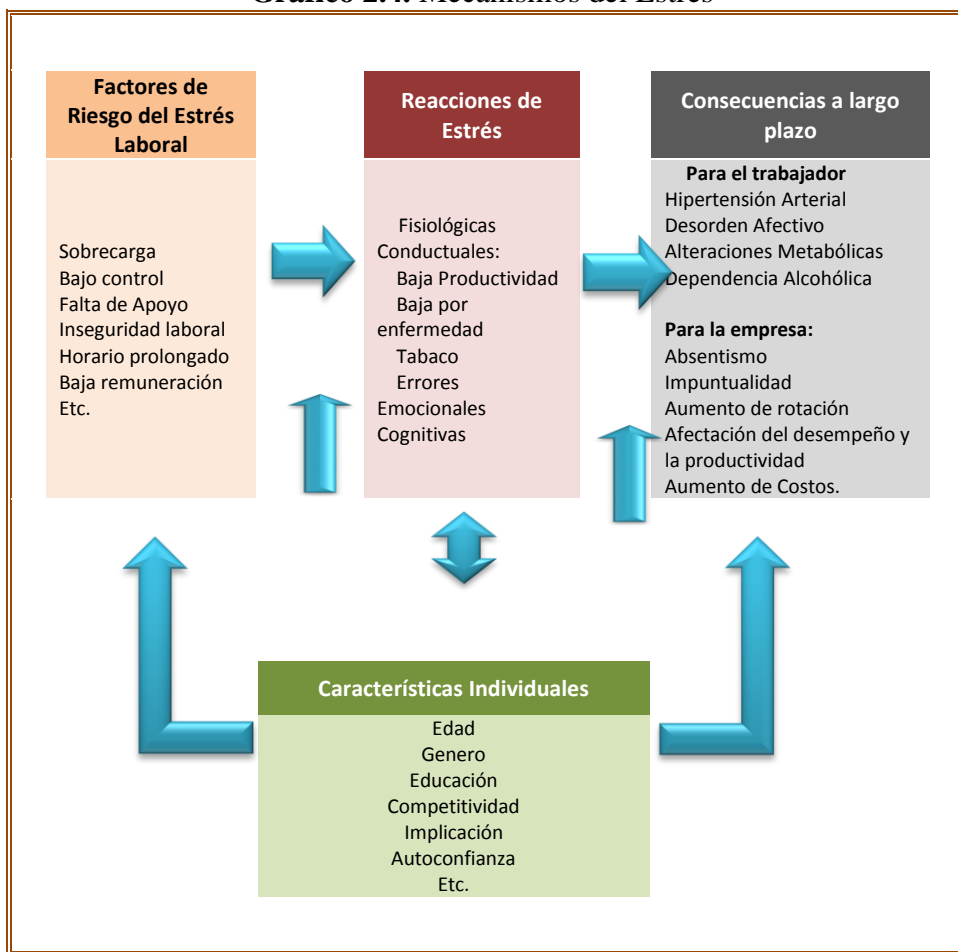
El stress es la respuesta que da el cuerpo a exigencias, influencias o presiones. Muchas de las consecuencias fisiológicas del stress tienen que ver con nuestro “cerebro emocional” que se encuentra en el sistema límbico, el cual tiene sus limitaciones y no le es posible responder o adaptarse a las exigencias globales.

En situaciones laborales lo que causa el stress, es un desajuste de persona-entorno, un ejemplo podría ser cuando un colaborador que tiene funciones de operario y hace muy bien su trabajo, precisamente por ello la organización decide promocionarlo a supervisor sin haberlo preparado primero con las herramientas adecuadas para su nuevas funciones, donde tendrá que enfrentar otro tipo de situaciones estresantes como liderar grupos, organizar tareas, preparar informes, situación que puede llevarlo a somatizar ese desajuste que está viviendo.

⁶ Secretaria de Acción Sindical Salud laboral y Medio Ambiente (2010) *Manual de los Riesgos Psicosociales en el Mundo Laboral* (89-91). UGT Aragón

Es normal que en el cuerpo haya cierto nivel de stress y éste se acelera o desacelera según le haga falta a nuestro organismo (cuerpo o mente).

Grafico 2.4. Mecanismos del Estrés



Elaborado por: Ec. Cevallos Rosa, Ps. Macías Lucrecia
Modificado a partir de Houtman, 2005

2.3.1.1. Consecuencias y reacciones del estrés

2.3.1.1.1 Físicas

El estrés al somatizarse puede afectar diversos órganos del cuerpo humano: corazón, vasos sanguíneos, riñones, incluso pueden ocasionar ciertos tipos de artritis y enfermedades de piel.

2.3.1.1.2. Psicológicas

Puede producir alteraciones en el funcionamiento del sistema nervioso central, pudiendo afectar el órgano más importante de éste, el cerebro. Algunas manifestaciones observables pueden ser preocupación excesiva, total incapacidad para la toma de decisiones, sensación de confusión, falta de concentración, mal humor, abuso de drogas como alcohol o fármacos, todo esto puede ocasionar trastornos de falta de sueño, ansiedad, fobias, depresión, miedos, etc.

2.3.1.1.3. Conductuales

Es posible observar signos o manifestaciones externas a nivel motor hablar rápido, temblores, tartamudez, inapetencia, descargas emocionales, etc.

2.3.1.1.4. Sociales

Las consecuencias del estrés no solo afectan a la persona que lo padece, sino también a su entorno social como familia, amigos, compañeros de trabajo. Lógicamente la reacción de ese entorno cercano en un principio es tratar de ayudar con afecto y consideración, pero cuando el problema se vuelve crónico y se manifiestan la irritabilidad, depresión, entre otras, el entorno social no sabe cómo responder y se puede cansar porque no sabe cómo actuar, empieza a responder con emociones y comportamientos que suelen ser negativos.

A veces las consecuencias del estrés impide ver el camino a seguir para superar problemas y solucionar conflictos, esto ocasiona que muchos trabajadores canalicen su frustración con comportamientos dañinos de consumo de alcohol y drogas, lo que puede ocasionar otras enfermedades y problemas de carácter psicosocial. .⁶

En el área laboral el estrés tiene unas repercusiones particulares a nivel del individuo y de la organización:

- ✓ Alteraciones en horarios de trabajo asignados, llegan tarde, no van, se ausentan del puesto de trabajo, salen antes de tiempo.
- ✓ No puede permanecer todo el tiempo asignado a sus labores en su puesto de trabajo.

- ✓ Absentismo laboral, ausencias prolongadas, visitas frecuentes al médico para consultas, pruebas, etc.
- ✓ Incremento de la carga laboral para otros dentro de la organización, ya que tienen que hacerse cargo del trabajo del ausente.
- ✓ Deterioro de las relaciones laborales con compañeros y jefes, ya que se convierte en foco del problema.
- ✓ El individuo enfermo se irrita y queja constantemente de la organización, de sus jefes, compañeros, etc.
- ✓ Disminuye la productividad y se retrasan las tareas.
- ✓ No se tiene el mismo cuidado con maquinarias, objetos, herramientas, de uso laboral.
- ✓ Se pierde la satisfacción por el trabajo, no se demuestra interés en los resultados de la tarea.
- ✓ Incremento del riesgo de accidentes e incidentes laborales

2.3.2. El Burnout

Conocido como “síndrome del quemado”, también denominado estrés laboral pero más ampliamente conocido como “burn out”, término empleado por primera vez por Herbert J. Freudenberger y Cristina Maslach. Fue despersonalización y baja realización personal que puede ocurrir entre individuos que trabajan con personas” (Fidalgo Vega, M. 2006), se aplica para aquellos colaboradores estresados y desgastados que ejercen labores demasiado absorbentes. .⁶

Actualmente la definición más aceptada en los estudios realizados sobre el tema es que el burnout se caracteriza por agotamiento emocional, despersonalización y menor realización personal (Maslach 1993; Maslach y Jackson 1981/1986).

El agotamiento emocional es cuando el individuo siente que se ha sobrepasado emocionalmente y que ha agotado todos sus recursos emocionales.

La despersonalización es una respuesta negativa, insensible, fría hacia las personas que reciben el servicio o asistencia.

Menor realización personal es al sentir que tiene una menor competencia y no se han obtenido muchos logros en el trabajo.

El burnout está relacionado con el estrés provocado por el trabajo emocional y se presenta mayoritariamente en aquellas profesiones que dan servicio a otras personas como médicos, enfermeras, trabajadores sociales, etc. El individuo que lo padece sufre de cansancio emocional, esto es, pérdida progresiva de energía, desgaste físico y mental, agotamiento y fatiga emocional. También viene acompañado de otros síntomas como dificultad para concentrarse, irritabilidad y negativismo, además decae la productividad laboral.

Aunque no hay estudios que lo demuestren, aparentemente los síntomas mejoran cuando existe un mayor apoyo social del grupo laboral,

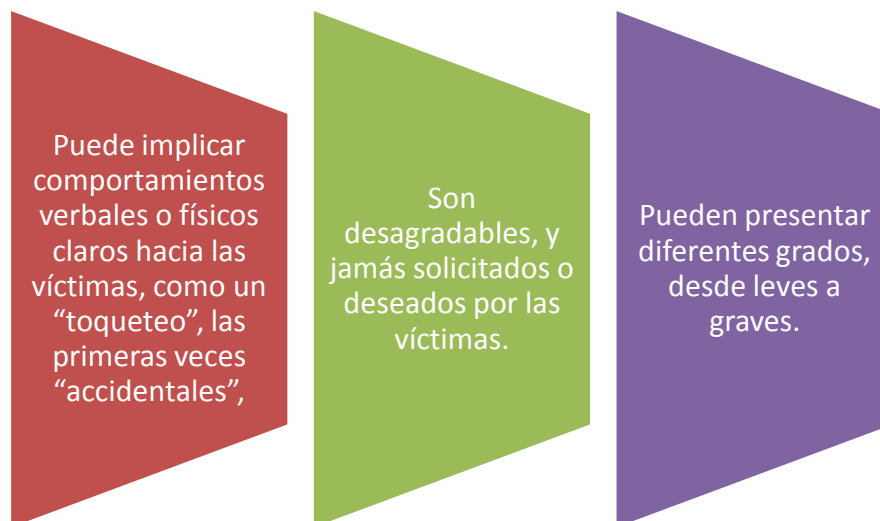
metodologías para aumentar la eficacia laboral y control sobre la tarea, entre otros, parecen ayudar a los individuos aquejados por este problema social.

2.3.3. El acoso sexual

Si revisamos la historia, este es un tema que se ha ignorado, negado, representado como trivial, se lo ha tolerado e incluso disimuladamente se lo ha apoyado, haciendo aparecer a las víctimas (casi en su totalidad mujeres), como las verdaderas culpables de esta situación (MacKinnon 1978). Las mujeres empezaron a ser víctimas desde que se incorporaron a la fuerza productiva (población económicamente activa). .⁶

El acoso sexual no representa un enamoramiento y conquista galante hacia el sexo femenino, por el contrario hay presión, generalmente de persona de rango superior (pero se puede dar una persona en igual nivel jerárquico) para obtener favores sexuales a cambio de la permanencia en el trabajo. Debido a todos los efectos que causa en la salud física, mental y psicológica de la mujer, es que lo considera como un problema para la seguridad y salud en el trabajo (Bernstein 1994).

No hay una manera clara de definir las características que debe tener el acoso sexual, pero resaltamos que:

Grafico 2.5. Características del acoso sexual

Elaborado por: Ec. Cevallos Rosa, Ps. Macías Lucrecia

Fuente: Bernstein 1994

Cuando se presentan en un entorno hostil hay comentarios peyorativos, chistes, insinuaciones, gestos sexualmente explícitas. A veces las víctimas no consideran que se trate de acoso sexual cuando reciben una invitación, una mirada, un gesto, que hasta cierto punto lo consideran "normal".

Las mujeres que han sido víctimas de acoso suelen identificar más claramente situaciones donde se viven estas prácticas, las mismas que cuando son denunciadas son minimizadas o atribuidas a la conducta "provocativa" de la víctima, quien en situaciones especiales va a sentirse más amenazada, por ejemplo, si en su conglomerado laboral son más hombres que mujeres existen ambientes hostiles, o si el jefe o supervisor es varón. .⁶

Aunque en Ecuador no tenemos cifras al respecto, tomando como referencia los EEUU se estima que el 50% de la población laboral femenina ha sido

víctima de este mal (Fitzgerard y Ormerod 1993), se vuelve un poco difícil obtener cifras exactas debido a que las víctimas a veces no saben distinguir entre lo que es acoso sexual, o bien por temor a perder su empleo o que se les eche la culpa, prefieren no denunciar. Ellas optan por soportar estas situaciones o prefieren dejar su trabajo sin denunciar el hecho, pues temen que posteriormente se den malas referencias laborales sobre su persona.

El acoso sexual provoca insatisfacción laboral, ausentismo, rotación, todo lo cual repercute en la empresa. Además trae serias consecuencias para la salud, sobre todo si ha habido una violación o un intento porque la víctima queda traumada por este hecho presentando problemas psicológicos como depresión, baja autoestima, entre otros. También síntomas físicos como migrañas, úlceras, gastritis, etc. En ocasiones suelen presentarse problemas de comportamiento como falta de sueño, problemas sexuales, dificultades para relacionarse con los demás, entre los más destacables.

2.3.4. Violencia en el lugar de trabajo

La violencia en el trabajo es un tema que ha empezado a llamar la atención de los investigadores, asociaciones sindicales y empresarios, debido al incremento de hechos violentos dentro de las jornadas laborales que ya han presentado víctimas mortales.

Una vez que se ha determinado el incremento de su incidencia, es necesario analizar sus causas, la prevalencia, las consecuencias y sobre todo concentrarse en la prevención.

2.3.4.1. Definición y prevalencia

Estos aspectos están muy relacionados, pues al no tener una definición uniforme es imposible comparar las estimaciones de prevalencia derivadas de diversos estudios y lugares. Examinando los casos de agresión con armas de fuego presentados en el trabajo, concluimos que se deben a factores de índole personal y otros a hostigamientos, mal ambiente laboral. Sobre los primeros la empresa no tiene ninguna incidencia, sin embargo sobre los segundos, debe concentrar su atención y elaborar planes de acción claros que ayuden a paliar este problema.

Es preocupante que solo los hechos de violencia con agresión física son los que estén llamando la atención de los investigadores, dejando a un lado situaciones de agresión verbal y psicológica contra todo tipo de colaboradores, y son precisamente estas situaciones a las que deberíamos enfocar las investigaciones y análisis.

2.3.4.2. Factores predictivos

La mayoría de los análisis que se han presentado sobre los perfiles de los agresores laborales, nos indican que son aficionados a las armas de 20 a 35 años, solitarios, consumidores de alcohol, procedentes de familias disfuncionales o baja autoestima; sin embargo, debido a que estos análisis provienen de hechos violentos suscitados en un país determinado (EEUU), no pueden tomarse como perfil generalizado, por que las situaciones demográficas o socioeconómicas cambian de un país a otro.

Destacan los recientes estudios que se están realizando para identificar condiciones físicas y psicosociales en el lugar de trabajo, como factores propiciantes de violencia laboral. Aunque la investigación de los factores psicosociales está iniciando, se destaca que la inseguridad laboral, la percepción de políticas empresariales, la falta de seguridad en el empleo, la vigilancia electrónica, los severos controles de jefaturas, entre otros, son los que factores que más podrían ser la causa de violencia laboral. Incluso algunos investigadores como Cox y Leather (1994) indican que condiciones extremas de trabajo como variaciones extremas de temperatura (frío/calor) y excesivo ruido, también pueden ser detonantes de violencia laboral.

En las situaciones de violencia laboral tenemos dos tipos de víctimas, las primarias y secundarias, en las primeras identificamos a las personas que son víctimas directas como cajeros de bancos, los empleados que son asaltados en los comercios, pero también tenemos las secundarias, como los compañeros de las víctimas que también pueden sufrir las consecuencias negativas de este tipo de hechos.

Es necesario que las empresas opten por la prevención a fin de salvaguardar a sus colaboradores; entre las medidas que se pueden tomar es centrarse en los problemas que se hayan detectado en el lugar de trabajo, diseñar adecuados puestos de trabajo y delinear políticas y procedimientos justos que ayuden a mejorar el clima laboral en la organización.

2.3.5. El Mobbing

Se deriva del término inglés “mob (multitud, turba, muchedumbre, gentío), y el verbo “to mob” que se traduce como acosar, atropellar, atacar en masa. Una traducción literal sería la acción de la muchedumbre para agolparse en torno a alguien que puede ser de forma positiva o negativa, ejemplo positivo es la muchedumbre que se agolpa para escuchar el discurso de su líder y uno negativo cuando la turba se une a aplicar justicia, como los linchamientos a delincuentes.

Los primeros estudios sobre el mobbing los realizó el austriaco Konrad Lorenz en 1966, cuando efectuaba estudios sobre el comportamiento de ciertas especies de animales. Él pudo constatar, que en ciertas ocasiones los integrantes más débiles de una manada se unían para atacar los más fuertes del grupo.

Se lo considera el riesgo psicosocial más común, también llamado acoso moral o psicológico. Es aquel en el cual “una persona o un grupo de personas ejercen una violencia psicológica externa, de forma sistemática y recurrente- al menos una vez por semana y durante un tiempo prolongado de más de 6 meses- sobre otra persona con la finalidad de destruir las redes de comunicación de la víctima o víctimas, destruir su reputación. Perturbar el ejercicio de sus labores y lograr finalmente que esas personas acaben abandonando su lugar de trabajo” (LEYMANN, H.: *Mobbing. La persécution au travail*, París (Seuil), 1996, págs. 26-27).

Mobbing o persecución, en el contexto de la vida laboral, son aquellas manifestaciones de hostilidad como hechos o palabras que proceden de un

individuo o grupo de individuos y se dirigen hacia una persona determinada, poniéndola en una situación de desventaja e indefensión, empujándola a marcharse a través de significativos actos de hostilidad (Leymann, 1996).

Los agresores ven a la víctima como un peligro para sus intereses o status quo, por lo que inician una campaña de hostigamiento acompañada de noticias falsas, malos tratos, etc., para obligar a la víctima a abandonar su trabajo.

Entre las prácticas que identifican a este factor de riesgo tenemos:

- ✓ Gritarle a la víctima, avasallar, hacerlo quedar en ridículo cuando está solo o en presencia de su grupo laboral.
- ✓ Darle a la víctima sobrecarga de trabajo, o asignarle las peores tareas dentro del contexto laboral.
- ✓ Excluirlo de las reuniones, no hablarle, dirigirse a él a través de otras personas o simplemente fingiendo que no existe.
- ✓ Esconderle las herramientas de trabajo, sabotearlo, impedirle que desarrolle su actividad con normalidad.
- ✓ Ridiculizarlo frente al grupo de sus compañeros.

El autor Zapf (2004) ilustra un ejemplo de mobbing y sus diferentes manifestaciones, se vale de la figura de cinco círculos concéntricos.

Es muy difícil lograr una medición real de este fenómeno, porque las víctimas tienden a negarlo o a minimizarlo, porque estarían aceptando que no pudieron manejarlo correctamente y consideran que fracasaron, lo cual afecta

su autoestima (Randall, 1992; O’Moore y Hellery, 1989; Einarsen y Skogstad, 1996).

El mobbing es considerado como una “epidemia silenciosa” (Zapf, 1999; Wilson, 1991), que provoca insatisfacción laboral, malestar psicológico, problemas psicosomáticos y físicos.

Los efectos sobre la organización, la persona y la sociedad, según Saez y Garcia Izquierdo (2001).

Para las organizaciones las consecuencias se reflejan en el absentismo, la rotación del personal, la baja productividad y las pérdidas económicas (Hoel, Einarsen y Cooper, 2003).

Tabla 2.2. Como se Ejerce el Mobbing

| Como se ejerce el Mobbing? | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Organizativos | Contra la Dignidad |
| No asignarle tareas Encomendarle tareas inútiles a sus capacidades Aislarle de sus compañeros Asignarle tareas desagradables | Hablar mal de él a sus espaldas Reírse de sus defectos Imitar voces y gestos Difundir falsos rumores Burlarse de su vida privada Burlarse de sus creencias y valores |
| Verbales y Físicos | Aislamiento Social |
| Criticarlo Calumniarlo Insultarlo Gritarlo Amenazas Verbales | Negarle la comunicación Impedir que los compañeros le hablen Ignorar su presencia Rechazar la posibilidad de comunicación con gestos, miradas, etc. Agresiones físicas |

Elaborado por: Ec. Rosa Cevallos, Ps. Lucrecia Macias

En la persona se reflejan en su salud psicológica y física. Keahsly y Havery (2004), nos dice que los efectos del abuso emocional se categorizan en directos (menor bienestar psicológico, menos autoestima, abuso del alcohol, tendencias a la depresión, entre otros) e indirectos, los de orden psicosomático (enfermedades, depresión).

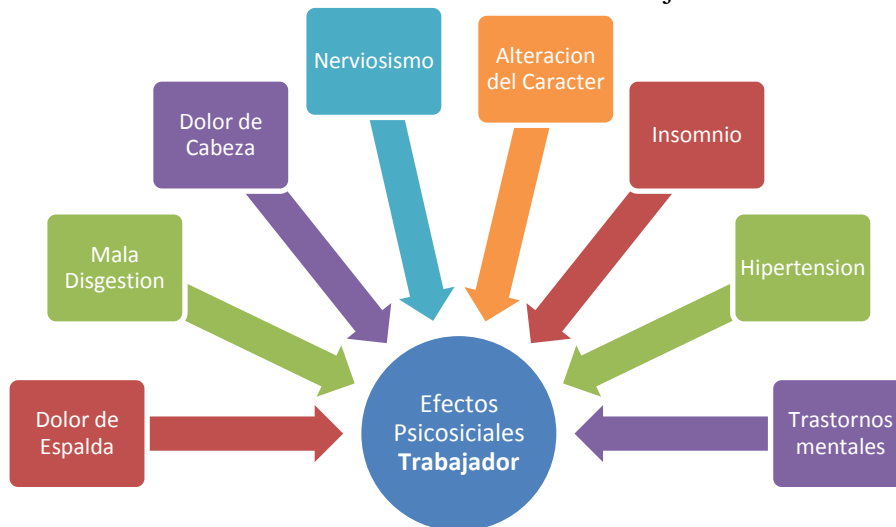
Los efectos sobre la sociedad repercuten en los costos de protección que tendrá que asumir, cuando las victimas no puedan seguir activos laboralmente, y tengan que depender de su seguro de cesantía o de los recursos estatales destinados a las personas sin empleo.

2.4. FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES

La relación laboral constituye uno de los factores, que junto con otros (ritmo de vida, dificultad de integración social, sexual o familiar, falta de comunicación, entre otras), pueden llevar al individuo a patologías psíquicas que pueden provocarle graves secuelas, el trabajo para el ser humano representa no solo la obtención de ingresos económicos, es fuente importante de su propia identidad.

Hay que recalcar que los seres humanos pasan gran parte de su vida preparándose para ejercer una actividad profesional, para cumplir con sus expectativas sociales. Si esto no se lleva a cabo, el individuo sufrirá presión social, insatisfacción y estrés en sus distintas manifestaciones, y con ello dará origen a la aparición de diferentes patologías (enfermedades).

Definimos a los factores de riesgos psicosociales, como aquellos aspectos de la organización del trabajo, y el entorno social que lo rodean y que puedan tener como consecuencia los riesgos psicosociales.

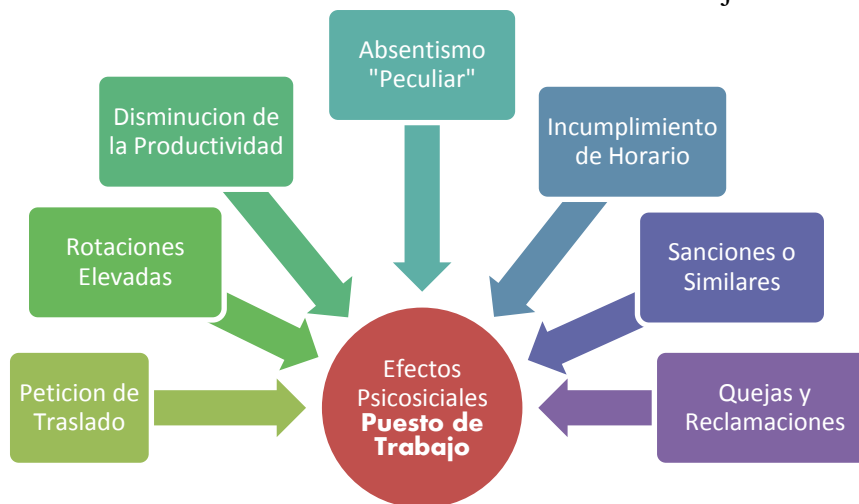
Grafico 2.6. Efectos Psicosociales - Trabajador

Elaborado por: Ec. Cevallos Rosa, Ps. Macías Lucrecia

Los factores de riesgo psicosocial, actúan durante largo periodos de tiempo, se presentan de forma continua e intermitente y son numerosos, de diferente naturaleza y complejos, dado que no solo tienen que ver con variables del trabajo, sino que se debe incluir variables personales del colaborador, como las actitudes, motivación, sus percepciones, experiencias, formación, capacidades, etc.

Los trabajadores sometidos a una mayor incidencia de estos riesgos reducen en un gran porcentaje su rendimiento. Por tanto, los efectos negativos lo son también para la organización, estos efectos se manifiestan, generando elevados costes tanto directos como indirectos a consecuencia de: aumento del absentismo, incrementos de bajas voluntarias, desmotivación del personal, entre otros. Por ello las altas autoridades organizacionales se deben interesar, en buscar las alternativas correspondientes para lograr disminuir el estrés laboral.

Grafico 2.7. Efectos Psicosociales – Puesto de Trabajo



Elaborado por: Ec. Cevallos Rosa, Ps. Macías Lucrecia

La personalidad y la situación personal del trabajador, influyen en la percepción que él tenga de su realidad, como en las respuestas que él tendrá ante las distintas situaciones laborales que se le presenten. Por eso es que no todas las personas van a responder igual ante un mismo problema, y de ello dependerá la magnitud y naturaleza de sus reacciones y las consecuencias que sufrirá.⁵

Para una clasificación o categorización de estos factores, vamos a tomar como referencia la realizada por Cox y Griffiths (1996), tenemos:

Tabla 2.3. Factores de Riesgo Psicosociales

| FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES | |
|-------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Contenido del Trabajo | Falta de variedad en el trabajo, ciclos cortos de trabajo, trabajo fragmentado y sin sentido,, bajo uso de habilidades, alta incertidumbre, relación intensa |
| Sobrecarga y Ritmo | Exceso de trabajo, ritmo del trabajo, alta presión temporal, plazos urgentes de finalización |
| Horarios | Cambio de turnos, cambio nocturno, horarios inflexibles, horario de trabajo imprevisible, jornadas largas o sin tiempo para la interacción |
| Control | Baja participación en la toma de decisiones, baja capacidad de control sobre la carga de trabajo, y otros factores laborales.. |
| Ambiente y Equipos | Condiciones malas de trabajo, equipos de trabajo inadecuados, ausencia de mantenimiento de los equipos, falta de espacio personal, escasa luz o excesivo ruido. |
| Cultura Organizacional y Funciones | Mala comunicación interna, bajos niveles de apoyo, falta de definición de las propias tareas o de acuerdo en los objetivos organizacionales |
| Relaciones Interpersonales | Aislamiento físico o social, escasas relaciones con los jefes, conflictos interpersonales falta de apoyo social |
| Rol en la Organización | Ambigüedad de rol, conflicto de rol y responsabilidad sobre personas |
| Desarrollo de Carreras | Incertidumbre o paralización de la carrera profesional baja o excesiva promoción, pobre remuneración, inseguridad contractual, bajo |
| Relacion Trabajo - Familia | Demandas conflictivas entre el trabajo y la familia Bajo apoyo familiar. Problemas duales de carrera |
| Seguridad contractual | Trabajo precario, trabajo temporal, incertidumbre de futuro laboral. Insuficiente remuneración |

Modificado de Cox y Griffiths, 1996

Ampliando los conceptos de esta clasificación diremos que:

2.4.1. Contenido del trabajo

Es difícil encontrar la explicación de por qué a algunas personas les estresan las tareas que exigen por ejemplo creatividad, mientras que para otro esto es prioritario para mantener su satisfacción laboral.

Si la tarea se adecua a los hábitos, expectativas y demás que tiene el colaborador, esto contribuirá a su bienestar psicológico y será una fuente importante de motivación. Si el colaborador no se siente a gusto con la tarea, con las demandas que implica, porque no sabe cómo afrontarla, se convertirá en una fuente de estrés laboral.

2.4.2. Sobrecarga y ritmo

En el colaborador influyen en su grado de satisfacción laboral, la cantidad y calidad de las tareas asignadas. Puede llegarse a presentar patologías, por el desajuste ocupacional.

La excesiva carga mental que ocasionan ciertas condiciones de trabajo, puede ser causa de un problema laboral, más si no se cuenta con los medios tecnológicos, herramientas, número suficiente de personas para desarrollarlo. El alto ritmo productivo exigido con tiempos de entrega, exigencias de concentración por largos periodos de tiempo. El depender de otros (burocracia), para poder lograr el resultado que se espera del puesto, puede dar lugar a tareas interminables.

2.4.3. Horarios

En muchas empresas se acostumbra a fijar un horario fijo, en el que todos los trabajadores deben estar presentes, también por cuestiones de las necesidades

de la empresa se han establecido horarios rotativos, que pueden no ser fijos, dependiendo de las labores.

Cuando el trabajador debe cumplir horarios rotativos o nocturnos, realiza un doble esfuerzo, ya que debe mantenerse activo, en un horario destinado al descanso, además de que esta particularidad afecta su entorno social, al no poder compartir el tiempo requerido con su familia, ya que debe destinarlo al descanso.

El trabajo nocturno también afecta el reloj biológico (al cambiar los ciclos sueño-vigilia) que tienen las personas, y le impide un descanso normal, porque es de entender que durante el día, le será imposible obtener el sueño reparador que necesita.

Cuando en un área de trabajo se labora 24 horas, quiere decir que se harán turnos de 12 horas o de 8, y las personas que los cumplen, serán los más afectados porque tendrán mayor variación de horario.

2.4.4. Control

Un factor de estrés laboral, es el inadecuado control que tiene el individuo sobre la tarea, y esto viene dado por el grado de autonomía, iniciativa y responsabilidad que haya sido asignado al colaborador.

Mientras mas autonomía tenga el colaborador para planificar el trabajo, metodología a emplear, ritmo, etc., que le permitan ejercer un control sobre los resultados, percibirá que tiene más control sobre sí mismo.

Es muy positivo para el colaborador saber que tiene control sobre su tarea, esto le proporciona un alto grado de satisfacción laboral, lo contrario produce en el individuo consecuencias psíquicas y físicas negativas. Aunque también el exceso de control y responsabilidad puede ocasionar estos mismos síntomas en el colaborador.

2.4.5. Ambiente y equipos

Las condiciones ambientales tienen gran influencia en el confort y bienestar de los trabajadores. Ejemplo de estas condiciones ambientales son los niveles de ruido, la sobrepoblación laboral en espacios reducidos, niveles de ruido, la iluminación, la calidad del aire, entre otras, condiciones que siempre están presentes en un lugar de trabajo.

El contar con las herramientas y equipos que se necesitan para cumplir el trabajo, será una oportunidad de evitar angustia o ansiedad al colaborador, pero verificando que estos estén en buenas condiciones de funcionalidad, y que existan en número suficiente para cada colaborador que necesite.

2.4.6. Cultura organizacional y funciones

La cultura tiene que ver con la forma de hacer trabajo que tiene la organización, y la forman varios elementos como: liderazgo, estructura organizacional, sistemas de recompensas, etc., todo en conjunto nos da una visión de la organización y de su cultura.

Las funciones son las tareas que el empleado debe ejecutar en su puesto de trabajo, para ello es imprescindible que cada colaborador conozca el

descriptivo de funciones de su cargo, en este documento tendrán respuesta tres preguntas básicas:

- 1) ¿Qué se hace?
- 2) ¿Cuándo se hace?
- 3) ¿Cómo se hace?

2.4.7. Relaciones Interpersonales

El hombre es un ser social por naturaleza, por ello siente la necesidad de relacionarse socialmente. En su entorno laboral, serán básicos para su desempeño, la calidad de relaciones que tenga con sus jefes, compañeros, subordinados (interpersonales), y con su equipo de trabajo, área o departamento (grupal).

Mientras estén sean las adecuadas, es decir que el trabajador es capaz de llevar bien, trabajar armónicamente y mantener relaciones cordiales, será positivo para el entorno laboral, si por contrario es incapaz de cohesionar con su grupo, eso puede llevar a presentar tensión en el colaborador, que terminaran afectando a su entorno social dentro de la organización.

Son básicos una actitud de respeto, consideración, empatía y comprensión hacia los demás.

2.4.8. Rol en la organización

El rol es el conjunto de comportamientos que se espera de un colaborador dentro de la organización. Son todas las obligaciones inherentes a su cargo que deberá cumplir en un tiempo determinado. Al colaborador le tiene que quedar claro desde su primer día de trabajo, cuales son los roles que deberá cumplir en la empresa y los resultados que se esperan de él en ese sentido,

para ello serán básico la buena comunicación, y la retroalimentación constante de sus superiores.

Así pues, el rol se elabora y se desempeña en el marco de la interacción social que protagonizan la personal focal y los emisores de rol que componen el conjunto de rol (Peiró y González-Roma, 1991).

Los principales problemas que se presentan a nivel de la definición de roles son:

- 1) **Sobrecarga del rol:** Cuando existen demasiadas funciones y responsabilidades que cumplir, aun fuera de la jornada de trabajo, como por ejemplo directivos, cuando se tiene que tomar un trabajo adicional por la situación económica, y en el caso de la mujer, que debe asumir otras funciones en su hogar, como esposa, madre, ama de casa, sumadas a su responsabilidad laboral como colaboradora de una organización.
- 2) **Ambigüedad en el rol:** Es cuando ha habido cambios de funciones, o el colaborador no tiene clara cuáles son sus responsabilidades, ya sea porque no fue bien informado, por que cambiaron los objetivos de su cargo.
- 3) **Conflicto de rol:** Es cuando hay actividades o funciones del puesto de trabajo que no tienen ninguna relación o son incongruentes entre si, por ejemplo que la persona haya sido contratada como mecánico y le pidan que ayude en funciones inherentes al área de calidad.

2.4.9. Desarrollo de carrera

Todo colaborador que se une a una organización, tiene aspiraciones propias, y entre estas está lograr un desarrollo sostenido de su nivel profesional, que le permita ir escalando posiciones dentro de la organización, todo en base a una preparación personal y empresarial, que debe ir encaminados a mejorar sus competencias laborales.

Se entenderá que para esto el colaborador deberá ir cumpliendo una serie de puestos en la organización, que no solo serán de forma ascendente, sino que también puede incluir movimientos horizontales.

Se espera que el trabajador pueda cumplir a cabalidad con los objetivos de cada puesto que le toque desempeñar. Cuando por diversas situaciones esto no se da, es que surge en el individuo posibilidades de desarrollar algún tipo de tensión o estrés.

2.4.10. Relaciones trabajo-familia

El trabajo y la familia son los ejes sobre los que sostienen la vida de una persona, por tanto en ambos debe existir una correlación y equilibrio.

Esto es muy difícil de lograr, si tomamos en cuenta, que a partir segunda guerra mundial, la mujer se incorporó al mundo laboral, de una forma progresiva y constante. Esto supuso un cambio de la estructura familiar con las consiguientes dificultades para compaginar trabajo y familia, situación que se repite tanto en hombres como en mujeres.

Cada vez es menor el tiempo que las personas que están activas laboralmente, pueden dedicarle a su familia, pues el trabajo trae nuevas exigencias y en muchos casos incremento de la carga laboral, lo que ocasiona que el tiempo que se le puede dedicar a la familia, sea escaso y malo, ya que generalmente es el tiempo en que no se está laborando y que por ende debe usarse para descansar.

2.4.11. Seguridad Contractual

Se refiere a la inseguridad o incertidumbre que siente el colaborador con respecto al empleo, esto lo puede llevar a la ansiedad, por lo que necesita tener cierta seguridad y estabilidad en su empleo.

Es prioritario explicar bien al colaborador sus condiciones de contratación, esto es tipo de contrato: temporal o fijo, si su responsabilidad va a exigir que se tenga que mudar a otra ciudad, los beneficios legales adicionales y los propios de la empresa.

2.5. NORMATIVA LEGAL NACIONAL

El análisis de los riesgos psicosociales en el Ecuador, se fundamenta en los siguientes sustentos legales:

2.5.1. Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo - DECISION 584 indica:

CAPITULO1 DISPOSICIONES GENERALES, Art. 1:

c) Salud: Es un derecho fundamental que significa no solamente la ausencia de afecciones o de enfermedad, sino también de los elementos y factores que

afectan negativamente el estado físico o mental del trabajador y están directamente relacionados con los componentes del ambiente del trabajo.

h) Condiciones y medio ambiente de trabajo: Aquellos elementos, agentes o factores que tienen influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad y salud de los trabajadores. Quedan específicamente incluidos en esta definición: iv. la organización y ordenamiento de las labores, incluidos los factores ergonómicos y psicosociales.

CAPÍTULO 3 GESTION DE SEGURIDAD Y OBLIGACIÓN DE LOS EMPLEADORES ART. 11:

k) Fomentar la adaptación del trabajo y de los puestos de trabajo a las capacidades de los trabajadores, habida cuenta de su 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.

2.5.2. Norma Técnica 05, del Ministerio de Relaciones Laborales; Resolución C.D. 390 del Reglamento del Seguro General de Riesgo del Trabajo

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

Se considerarán enfermedades profesionales u ocupacionales las publicadas en la lista de la Organización Internacional del Trabajo, OIT, así como las que determinare la Comisión de Valuación de Incapacidades, CVI, para lo cual se deberá comprobar la relación causa-efecto entre el trabajo desempeñado y la

enfermedad aguda o crónica resultante en el asegurado, a base del informe técnico del Seguro General de Riesgos del Trabajo.

Art. 51.- Sistema de Gestión.- Las empresas deberán implementar el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, como medio de cumplimiento obligatorio de las normas legales o reglamentarias, considerando los elementos del sistema:

a) Gestión Administrativa:

- a1) Política;
- a2) Organización;
- a3) Planificación;
- a4) Integración – Implantación;
- a5) Verificación/Auditoría interna del cumplimiento de estándares e índices de eficacia del plan de gestión;
- a6) Control de las desviaciones del plan de gestión;
- a7) Mejoramiento continuo;
- a8) Información estadística.

b) Gestión Técnica:

- b1) Identificación de factores de riesgo;
- b2) Medición de factores de riesgo;
- b3) Evaluación de factores de riesgo;
- b4) Control operativo integral;
- b5) Vigilancia Ambiental y de la Salud.

c) Gestión del Talento Humano:

- c1) Selección de los trabajadores;
- c2) Información interna y externa;
- c3) Comunicación interna y externa;
- c4) Capacitación;
- c5) Adiestramiento;
- c6) Incentivo, estímulo y motivación de los trabajadores.

d) Procedimientos y programas operativos básicos:

- d1) Investigación de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales;
- d2) Vigilancia de la salud de los trabajadores (vigilancia epidemiológica);
- d3) Planes de emergencia;
- d4) Plan de contingencia;
- d5) Auditorías internas;
- d6) Inspecciones de seguridad y salud;
- d7) Equipos de protección individual y ropa de trabajo;
- d8) Mantenimiento predictivo, preventivo y correctivo

CAPITULO III

3.1. TIPO DE INVESTIGACION

En esta primera fase es necesario definir de la forma más precisa y menos ambigua posible el problema o los problemas que se han de investigar y sus diferentes aspectos o facetas. Como en toda evaluación de riesgos, hay que tener presente que los diferentes aspectos del trabajo interactúan entre sí, que están interrelacionados y que es necesario afrontar el tema o temas de estudio conociendo sus implicaciones o relaciones con el resto de los factores intervinientes. Este enfoque es fundamental para llegar a conocer las causas reales de los problemas planteados

y la mejor estrategia para su supresión o control. Se trata de determinar de forma precisa los objetivos del estudio.

Por otra parte, desde la perspectiva psicosocial, en muchas ocasiones es muy difícil definir una situación de trabajo, tomada aisladamente, como una situación intrínsecamente nociva para la salud de los trabajadores. Como ya se ha mencionado, esto dependerá de la percepción que el colectivo o los individuos tengan de sus posibilidades para dar respuesta a las múltiples exigencias, con frecuencia contradictorias, del trabajo. Así, para partir de un conocimiento preciso de la situación que ayude a conseguir una definición de los aspectos que se han de evaluar, debemos intentar conseguir toda la información posible que nos oriente en nuestro objetivo. Por otra parte, el conocimiento del contexto nos ayudará en las fases posteriores de interpretación de los datos y de determinación de acciones de mejora.

Se trata, pues, de definir a priori qué conjunto de personas tienen exigencias similares en la realización de la tarea y en el contexto, organizativo (por ejemplo, colectivos de profesionales, horarios de trabajo, secciones). De esta manera, a partir de los datos obtenidos en la aplicación del cuestionario (y otras técnicas que se consideren oportunas), será posible hacer un diagnóstico de la situación: determinar cuáles son las condiciones psicosociales que pueden estar afectando a la salud de los trabajadores a fin de determinar cómo con la gestión de Recursos Humanos se puede mejorar la situación.

Es importante considerar que, por una parte, deben incluirse las características de los diferentes puestos de trabajo así como información sobre los factores que

pueden moderar o influir en las consecuencias de éstos, a fin de tomar en consideración las distintas variables que pueden influir en la situación psicosocial.

Por otra parte, debemos tener en cuenta que en este tipo de cuestionario debe garantizar el anonimato (como ocurre con todos los estudios de este tipo), por lo que se evite incluir un exceso de variables o el formar subgrupos en los que pueda crearse el temor de quien está respondiendo al cuestionario será identificado.

3.2. HERRAMIENTA DE EVALUACION

Esta fase consiste en delimitar qué método y qué técnicas se van a utilizar. La elección dependerá sobre todo del problema concreto que se ha de evaluar.

Definir el método de investigación adecuado nos sitúa en el nivel teórico del conjunto del proceso de evaluación, mientras que la elección de las técnicas se refiere a un nivel práctico; en concreto, las técnicas de investigación son instrumentos para la recogida, tratamiento y análisis de la información.

Dado que no es posible una estimación mecánica directa del riesgo psicosocial, es importante ser muy riguroso en este planteamiento teórico: el tener claramente definidos los objetivos que se pretenden ayudará a determinar cuál o cuáles pueden ser las técnicas más idóneas para cada situación. Con ello podemos asegurar la validez de los resultados obtenidos. Por ello no es fácil recomendar la aplicación de un método u otro y se hace difícil asegurar que uno es mejor que otro. La elección se realizará en función de los objetivos que perseguimos, el colectivo al que se vaya a aplicar, las personas que realicen el estudio, etc. Éstos serán los que deberán ponderar los pros y los contras de las posibles herramientas aplicables para el estudio concreto.

Es frecuente, en una misma evaluación de riesgos psicosociales, la utilización de varias técnicas. En muchos casos, la aplicación combinada de métodos cuantitativos y cualitativos se erige como la elección más adecuada. Así, la realización de grupos de discusión o entrevistas en profundidad (técnicas propias de la metodología cualitativa) permiten definir de una forma bastante depurada las dimensiones y las relaciones más significativas del problema que se va a evaluar, y por tanto, pueden ser muy útiles tanto en las fases iniciales del proceso como en las fases posteriores de interpretación de los resultados y acciones concretas que deberán emprenderse.

Es por ello por lo que, a pesar de que muchos métodos son de fácil aplicación, el procesamiento de los datos y la interpretación de los resultados requiere la ayuda profesional: saber qué significa una puntuación en un contexto dado que permita orientar las mejoras suele requerir la participación del experto conjuntamente con las personas directamente implicadas.

Existen diversos métodos cuyo objetivo es identificar aquellos factores del trabajo que pueden dar lugar a estrés u otras repercusiones negativas sobre la salud y la organización, a fin de poder establecer acciones de mejora. Algunos de ellos se basan en el modelo de Karasek, ampliamente reconocido y muy útil en el campo de la epidemiología, pero que ha recibido alguna crítica en el campo empírico del contexto laboral ya que para algunos autores se centra sólo en determinados daños y no refleja suficientemente todas las dimensiones del estrés.

Otros parten de otras teorías del estrés o de los factores psicosociales: modelo de esfuerzo-recompensa de Siegrist; factores de estrés (Cooper, Cox...), modelo de las características de trabajo (Hackman y Oldman).

Así pues, en la actualidad existen gran cantidad de instrumentos aplicables que van desde metodologías globales de evaluación de riesgos hasta escalas sobre un tema concreto: clima laboral, definición de rol, etc.

Grafico 3.1. Metodologías de Evaluación



Elaborado por: Ec. Cevallos Rosa, Ps. Macías Lucrecia

Fuente: INSHT

El método más generalizado se basa en la aplicación de cuestionarios o escalas auto administradas, ya que permiten obtener información de cómo se perciben algunos aspectos del trabajo.

El método de evaluación de Factores Psicosociales que se utiliza en nuestro estudio se enmarca en estos últimos, ya que su objetivo primordial es la identificación de aquellos factores de índole psicosocial sobre los que debe actuar, a fin de mejorar las condiciones de trabajo y el ambiente laboral de un colectivo de trabajadores.

El método Lest fue desarrollado por F. Guélaud, M.N. Beauchesne, J. Gautrat y G. Roustang, miembros del Laboratoire d'Economie et Sociologie du Travail (L.E.S.T.), del C.N.R.S., en Aix-en-Provence en 1978 y pretende la evaluación de

las condiciones de trabajo de la forma más objetiva y global posible, estableciendo un diagnóstico final que indique si cada una de las situaciones consideradas en el puesto es satisfactoria, molesta o nociva.

El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de ESPAÑA ha desarrollado y validado esta herramienta de análisis, en su objeto de poner a disposición de empresarios, trabajadores y profesionales de la Prevención, la información necesaria para poder realizar una acción preventiva y, consecuentemente, de poner en sus manos herramientas útiles que faciliten el desarrollo práctico de dicha acción, ha elaborado el presente método de evaluación de factores psicosociales.⁵

Este método, elaborado en el Centro Nacional de Condiciones de Trabajo de Barcelona, tiene como objetivo la obtención de información, a partir de las percepciones de los trabajadores sobre distintos aspectos de su trabajo, para valorar las condiciones psicosociales de la empresa.⁵

Se ha tomado esta base técnica, regulada y oficial por el Centro Nacional de Condiciones de Trabajo de Barcelona para que el estudio de riesgo Psicosocial de los colaboradores de Mantenimiento de GALAPESCA S.A. tenga la seguridad que la metodología aplicada esta normada y es válida para cualquier organismo auditor. Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales del Instituto Navarro de Salud Laboral (Método Lest).

3.2.1. Herramienta Aplicada

Recordemos que los "factores psicosociales" hacen referencia a aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están

directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica o social) del trabajador como al desarrollo del trabajo.

Gráfico 3.2. Factores Psicosociales a Evaluar



Elaborado por: Ec. Cevallos Rosa, Ps. Macías Lucrecia

Fuente: INSHT

A continuación se analizarán los diferentes subfactores de cada factor de psicosocial, a analizar en esta metodología:

Tabla 3.1. Detalle de los Factores y Subfactores

| FACTORES DE ESTUDIO | DEFINICIÓN |
|--------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| CARGA MENTAL (CM) | <p>Grado de movilización, el esfuerzo intelectual que debe realizar el trabajador para hacer frente al conjunto de demandas que recibe el sistema nervioso en el curso de realización de su trabajo.</p> <p>Este factor está medido por las preguntas comprendidas entre la 1 y la 11. A la evaluación final de este factor contribuyen cinco subfactores.</p> <ul style="list-style-type: none"> - CM1: presiones de tiempo y retrasos - CM2: esfuerzo de atención - CM3: fatiga nerviosa - CM4: cantidad y complejidad de la información |

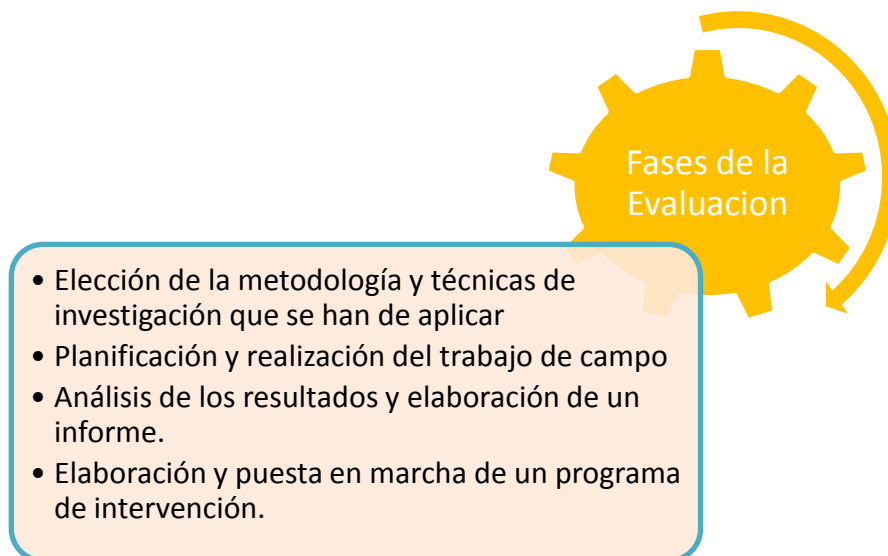
| | |
|-----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p>– CM5: dificultad de la tarea</p> |
| AUTONOMÍA TEMPORAL (AT) | <p>Discreción concedida al trabajador sobre la gestión de su tiempo de trabajo y descanso. Se pregunta al trabajador sobre la elección del ritmo o de la cadencia de trabajo y de la libertad que tiene para alterarlos si lo desea, así como con respecto a su capacidad para distribuir sus descansos. Esta variable se mide por las preguntas comprendidas entre la 12 y la 15.</p> <p>A la valoración final de este factor contribuyen cuatro subfactores.</p> <ul style="list-style-type: none"> - AT1: posibilidad de abandono momentáneo del trabajo - AT2: distribución de pausas - AT3: determinación del propio ritmo - AT4: variación del ritmo |
| CONTENIDO DEL TRABAJO (CT) | <p>Este factor es medido mediante una serie de preguntas que pretenden ver en qué medida el trabajo desarrollado por un trabajador está diseñado con tareas variadas y con sentido, implica la utilización de diversas capacidades del trabajador, está constituido por tareas monótonas o repetitivas o en qué medida es un trabajo que resulte importante, motivador o rutinario.</p> <p>El contenido de trabajo lo valoran las preguntas comprendidas entre la 16 y la 34. A la valoración final de este factor contribuyen siete subfactores.</p> <ul style="list-style-type: none"> - CT1: capacidades utilizadas - CT2: repetitividad - CT3: importancia del trabajo - CT4: variedad del trabajo - CT5: trabajo rutinario - CT6: motivación por el trabajo - CT7: importancia del trabajo para otros |
| SUPERVISIÓN – PARTICIPACIÓN (SP) | <p>La supervisión-participación define el grado de autonomía decisional del trabajador, es decir, el grado en el que la distribución del poder de decisión entre el trabajador y la dirección, en lo relativo a aspectos relacionados con el desempeño del trabajo, es adecuada.</p> <p>La variable se evalúa en las preguntas comprendidas entre la 35 y la 51. A la valoración final de este factor contribuyen tres subfactores.</p> <ul style="list-style-type: none"> - SP1: supervisión - SP2: medios de participación - SP3: grado de participación |
| DEFINICIÓN DE ROL (DR) | <p>Considera los problemas que pueden derivarse del rol laboral y organizacional otorgado a cada trabajador y es evaluado a partir de dos aspectos fundamentales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • la ambigüedad de rol. Se produce ambigüedad de rol cuando se da al trabajador una inadecuada información sobre su rol laboral u organizacional • la conflictividad de rol. Se da conflictividad entre roles cuando existen demandas de trabajo conflictivas o que el trabajador no desea cumplir. <p>Este factor está medido por las preguntas comprendidas entre la 52 y la 62. A su</p> |

| | |
|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p>valoración final contribuyen dos sub factores.</p> <ul style="list-style-type: none"> - DR1: ambigüedad de rol - DR2: conflictividad de rol |
| INTERÉS POR EL TRABAJADOR (IT) | <p>El interés por el trabajador hace referencia al grado en que la empresa muestra una preocupación de carácter personal y a largo plazo por el trabajador o bien si la consideración que tiene por el trabajador es de carácter instrumental y a corto plazo. Por ello, se evalúan aspectos relativos a la promoción, formación, información y estabilidad en el empleo.</p> <p>Este factor está medido por las preguntas comprendidas entre la 63 y la 69. A su valoración final contribuyen cuatro sub factores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - IT1: promoción - IT2: formación - IT3: medios de información - IT4: estabilidad en el empleo |
| RELACIONES PERSONALES (RP) | <p>Mide la calidad de las relaciones personales de los trabajadores y es evaluado a través de tres conceptos. Se indaga hasta qué punto es posible la comunicación con otros trabajadores; se hace referencia a la calidad de las relaciones que el trabajador tiene con los distintos colectivos con los que puede tener contacto y se valoran las relaciones que se dan generalmente en el grupo de trabajo.</p> <p>Este factor está medido por las preguntas comprendidas entre la 70 y la 75. A su valoración contribuyen tres subfactores:</p> |

Elaborado por: Elaborado por: Ec. Cevallos Rosa, Ps. Macías Lucrecia
Fuente: INSHT

3.3. METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN

La evaluación de los factores psicosociales, como toda evaluación de riesgos, es un proceso complejo que conlleva un conjunto de actuaciones o etapas sucesivas interrelacionadas. En general, se pueden distinguir las siguientes fases:

Gráfico 3.3. Fases de la Evaluación

Elaborado por: Ec. Cevallos Rosa, Ps. Macías Lucrecia

Fuente: INSHT

Las tres primeras fases constituyen la etapa de análisis de los factores de riesgo psicosocial o dimensión cognitiva de la evaluación. Si a esta etapa unimos la fase de análisis de los resultados accedemos a la dimensión evaluativa: las conclusiones del estudio deben incluir necesariamente un juicio de valor -son buenas o no son buenas estas condiciones de trabajo de carácter psicosocial, son adecuadas o no, para los que realizan el trabajo- y una definición de las prioridades de intervención. Por último, al conjunto de todas las fases, incluyendo las de intervención y control, se incluye en el concepto de gestión de los riesgos.

El esquema se completa destacando la importancia de la participación de todos los implicados. Para afianzar la viabilidad y validez del proceso, es crucial la implicación y compromiso de los trabajadores y sus representantes, de los mandos

intermedios y de la alta dirección en cada fase del proceso, para lo cual se ha designado a 54 trabajadores de área de Mantenimiento a ser encuestados durante la capacitación de identificación de riesgos.

3.3.1. Planificación y realización del trabajo de campo

La entrevista con las personas implicadas, la observación de su trabajo, etc. no fue realizada por sorpresa. Se coordinó con el Gerente de Área (el momento más idóneo, el lugar de realización....). y se comunicó a los colaboradores con antelación los aspectos prácticos del mismo y el objetivo que se persigue.

Debido a que se considera crucial la participación de todos los colaboradores desde las fases iniciales, ya que es la manera de garantizar una sinceridad de respuesta que influirá en la validez y fiabilidad de los datos obtenidos.

No recomendamos la distribución de los cuestionarios para que las personas lo realicen en sus domicilios o cuando dispongan de tiempo ya que, voluntaria o involuntariamente, pueden sesgarse las respuestas (comentarios entre compañeros, familia....) o, por ejemplo, pueden tenerse dudas acerca de cómo contestar.

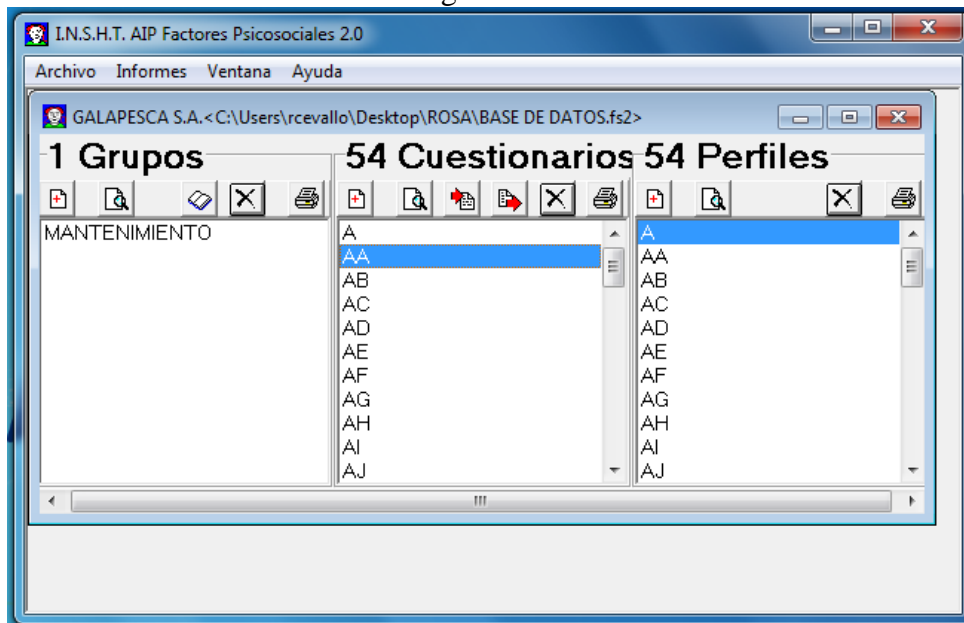
3.3.2. Aplicación del Cuestionario

El método permite obtener evaluaciones grupales de trabajadores en situaciones relativamente homogéneas. Para ello, el programa ofrece varios campos que permiten introducir los datos en función de grupos o subgrupos (departamentos, categorías profesionales, etc.).

Normalmente este cuestionario se llena directamente en la base de datos la aplicación Informática desarrollada por el INSTH, para efectos de este análisis

y por los pocos recursos con los que se contaba, a los colaboradores se les entregó impreso el cuestionario de 75 preguntas, y posteriormente se procedió a ingresar los datos a la aplicación informática.

Gráfico 3.4. Ingreso de datos



Elaborado por: Ec. Cevallos Rosa, Ps. Macías Lucrecia
Fuente: Aplicación Informática de Prevención del INSTH

3.3.3. Análisis de datos

Una de las principales ventajas de este método consiste en que permite obtener una puntuación para cada una de las variables estudiadas. En este sentido, propone una valoración entre 0 y 10 que determina la situación del puesto o grupos de puestos de trabajo en relación a cada una de las variables y que corresponde al siguiente criterio.⁵

La puntuación de un sujeto en un factor determinado, es resultado de sus respuestas a una serie de preguntas que valoran ese factor. Generalmente, las

preguntas contribuyen en distinta proporción a la puntuación de ese factor. Asimismo, cada opción de respuesta tiene distinto valor. La distinta aportación de cada pregunta (y dentro de cada pregunta, de cada opción de respuesta) se ha establecido a partir de dos criterios:

- a) Por la importancia del aspecto que mide una pregunta dada establecida teóricamente en función de la importancia que han dado a ese aspecto distintos estudios y metodologías consultadas para la elaboración de este método.
- b) Por la relación que una pregunta dada ha mostrado experimentalmente con variables como el absentismo, la insatisfacción laboral o la sintomatología psicósomática.

3.3.3.1. Perfil Valorativo

En el Perfil Valorativo se ofrecen las medias del colectivo analizado para cada uno de los factores, así como su situación en una escala de 0 a 10. La valoración final de cada factor oscila entre unas puntuaciones de 0 (que indica la situación más satisfactoria) y 10 (que indica la situación más insatisfactoria). En este Perfil se distinguen tres tramos que señalan distintas situaciones de riesgo.

Tabla 3.2. Sistema de Valoración

| SISTEMA DE PUNTUACION | |
|-----------------------|-------------------------|
| De 0 a 4 | Situación Satisfactoria |
| De 4 a 7 | Situación Intermedia |
| De 7 a 10 | Situación Desfavorable |

Elaborado por: Ec. Cevallos Rosa, Ps. Macías Lucrecia
Fuente: INSTH

3.3.3.2. Perfil Descriptivo

En el Perfil Descriptivo se ofrece el porcentaje de contestación para cada opción de respuesta en cada pregunta por parte del colectivo analizado.

La aplicación Informática crea una base de datos propia con las respuestas a los cuestionarios que permite obtener y archivar en cualquier momento distintos Perfiles Valorativos y Descriptivos.

3.4. ESTADISTICAS DE LAS EVALUACIONES

A continuación se muestra los resultados obtenidos de las evaluaciones detallando el perfil valorativo de cada Factor de Riesgo evaluado:

3.4.1. Perfil descriptivo del factor de carga mental:

Tabla 3.3. Perfil Descriptivo - Carga Mental

| CARGA MENTAL (CM) | | | | | |
|--------------------------|---------------------------------|------------|-------------------------------------|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| SUBFAC. PSICOSOC. | PREGUNTA | N° | RESPUESTA | % | OBSERVACIÓN |
| CM2 ESFUERZO DE ATENCIÓN | 1. TIEMPO DE ATENCIÓN | 1 | casi todo el tiempo | 85.19% | El 85.19% de los trabajadores de mantenimiento indican mantener un esfuerzo de atención durante casi todo el tiempo de trabajo. |
| | | 2 | sobre 3/4 partes del tiempo | 5.56% | |
| | | 3 | sobre la mitad de tiempo | 1.85% | |
| | | 4 | sobre 1/4 parte del tiempo | 0.00% | |
| | | 5 | casi nunca | 5.56% | |
| | | 6 | sin respuesta | 1.85% | |
| | 2. INTENSIDAD DE ATENCIÓN | 1 | muy alta | 77.78% | El 77.78% de los trabajadores de mantenimiento requieren un esfuerzo de atención muy alto para recibir información y elaborar respuestas adecuadas al proceso. |
| | | 2 | Alta | 12.96% | |
| | | 3 | Media | 3.70% | |
| | | 4 | Baja | 3.70% | |
| | | 5 | sin respuesta | 1.85% | |
| | 3. FRECUENCIA DE ERRORES | 1 | Frecuentemente | 24.07% | El 44.44% de los trabajadores de mantenimiento indican que la aparición de posibles errores o incidentes en el proceso se da en algunas ocasiones. |
| | | 2 | en algunas ocasiones | 44.44% | |
| | | 3 | casi nunca | 25.93% | |
| | | 4 | sin respuesta | 5.56% | |
| | 4. CONSECUENCIAS DE LOS ERRORES | 1 | generalmente pasa desapercibido | 16.67% | El 40.74% de los trabajadores de mantenimiento indican que las consecuencias de los posibles incidentes pueden provocar consecuencias graves al proceso. |
| | | 2 | puede provocar algún problema menor | 33.33% | |
| | | 3 | puede provocar consecuencias graves | 40.74% | |
| | | 4 | sin respuesta | 9.26% | |
| | 5. TIEMPO ASIGNADO A LA TAREA | 1 | normalmente demasiado poco | 31.48% | Un 31.48% de los trabajadores de mantenimiento indican que |
| 2 | | en algunas | 16.67% | | |

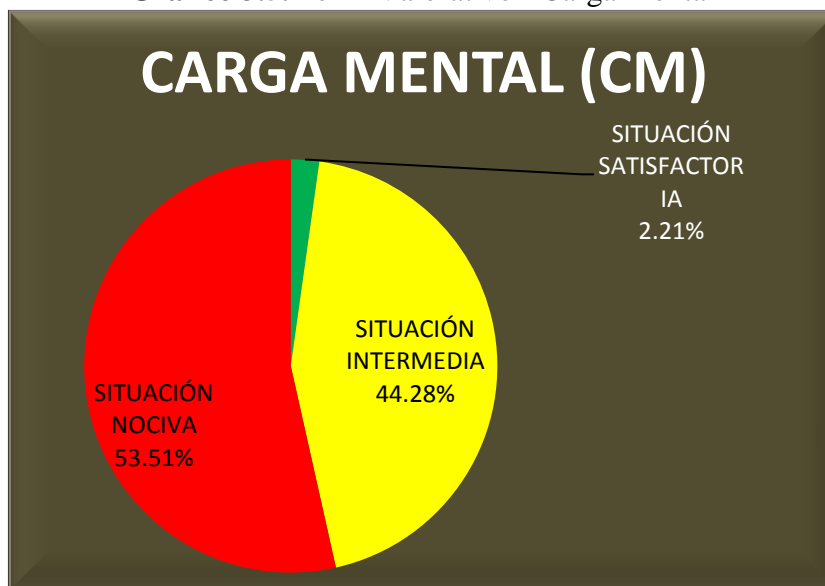
| | | | | | | |
|----------------------------------------------|----------------------------------|---------------------------------------------|-----------------------------------------------|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| | | | ocasiones demasiado poco | | el tiempo asignado a la realización de la tarea normalmente es demasiado poco | |
| | | 3 | es suficiente. adecuado | 29.63% | | |
| | | 4 | no tengo un tiempo determinado. me lo fijo yo | 20.37% | | |
| | | 5 | sin respuesta | 1.85% | | |
| | | 6. | RECUPERACIÓN DE RETRASOS | 1 | | No |
| | 2 | sí. con horas extras | 33.33% | | | |
| | 3 | sí. durante la jornada | 3.70% | | | |
| | 4 | sí. durante el trabajo. acelerando el ritmo | 38.89% | | | |
| | 5 | sin respuesta | 3.70% | | | |
| | 7. TIEMPO DE TRABAJO CON RAPIDEZ | 1 | casi todo el tiempo | 81.48% | El 81.48% de los trabajadores de mantenimiento indican que casi todo el tiempo realizan trabajos con rapidez. | |
| | | 2 | sobre 3/4 partes del tiempo | 5.56% | | |
| | | 3 | sobre la mitad de tiempo | 1.85% | | |
| | | 4 | sobre 1/4 del tiempo | 3.70% | | |
| | | 5 | casi nunca | 5.56% | | |
| | | 6 | sin respuesta | 1.85% | | |
| CM3 FATIGA NERVIOSA | 8. FATIGA NERVIOSA | 1 | no. nunca | 7.41% | Un 51.85% de los trabajadores de mantenimiento indican padecer de fatiga ocasionalmente a causa de las exigencias de la tarea | |
| | | 2 | sí. a veces | 51.85% | | |
| | | 3 | sí. frecuentemente | 14.81% | | |
| | | 4 | sí. siempre | 20.37% | | |
| | | 5 | sin respuesta | 5.56% | | |
| CM4 CANTIDAD Y COMPLEJIDAD DE LA INFORMACION | 9. CANTIDAD DE INFORMACIÓN | 1 | muy elevada | 20.37% | El 38.89% de los trabajadores de mantenimiento manejan una cantidad de información elevada para realizar su trabajo | |
| | | 2 | Elevada | 38.89% | | |
| | | 3 | Poca | 22.22% | | |
| | | 4 | muy poca | 12.96% | | |
| | | 5 | sin respuesta | 5.56% | | |
| | 10. | 1 | muy complicada | 14.81% | El 46.30% de los | |

| | | | | | |
|----------------------------|-------------------------------|---|--------------------|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | COMPLEJIDAD DE LA INFORMACIÓN | 2 | Complicada | 31.48% | trabajadores de mantenimiento indican que la información que se maneja es sencilla. |
| | | 3 | Sencilla | 46.30% | |
| | | 4 | muy sencilla | 5.56% | |
| | | 5 | sin respuesta | 1.85% | |
| CM5 DIFICULTAD DE LA TAREA | 11. DIFICULTAD DEL TRABAJO | 1 | No | 27.78% | El 62.96% de los trabajadores de mantenimiento indican tener ocasionalmente dificultad para realizar su trabajo. |
| | | 2 | sí. a veces | 62.96% | |
| | | 3 | sí. frecuentemente | 7.41% | |
| | | 4 | sin respuesta | 1.85% | |

Elaborado por: Ec. Cevallos Rosa, Ps. Macías Lucrecia
Fuente: Aplicación Informática de Prevención del INSTH

3.4.2. Perfil valorativo del factor de carga mental:

Gráfico 3.5. Perfil Valorativo - Carga Mental



Elaborado por: Ec. Cevallos Rosa, Ps. Macías Lucrecia
Fuente: Aplicación Informática de Prevención del INSTH

La situación Psicosocial del personal de Mantenimiento respecto al factor Carga Mental es Mala. Se requiere de una intervención inmediata debido a que existe un 53,51% del grupo representando a la mayoría ubicados en situación Nociva los cuales se encuentran inconformes con las condiciones laborales existentes, estado que puede generar absentismo y estrés. Un 44,28% del grupo se encuentra en situación intermedia este porcentaje en el futuro puede generar más problemas a la salud, bienestar de los trabajadores y mantenimiento de la empresa si no se aplica las medidas correctivas necesarias.

3.4.3. Perfil descriptivo del factor de Autonomía Temporal:

Tabla 3.4. Perfil Descriptivo – Autonomía Temporal

| AUTONOMÍA TEMPORAL (AT) | | | | | |
|-----------------------------------------------------|------------------------------------------|----|-----------------------------------------------------|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| SUBFAC. PSICOSOC | PREGUNTA | N° | RESPUESTA | % | OBSERVACIÓN |
| AT1: POSIBILIDAD DE ABANDONO MOMENTÁNEO DEL TRABAJO | 12. ABANDONAR MOMENTÁNEAMENTE EL TRABAJO | 1 | puedo hacerlo sin necesidad de ser sustituido | 18.52% | El 48.15% de los trabajadores de mantenimiento indican que es difícil abandonar momentáneamente su puesto de trabajo. |
| | | 2 | puedo ausentarme siendo sustituido por un compañero | 29.63% | |
| | | 3 | es difícil abandonar el puesto | 48.15% | |
| | | 4 | sin respuesta | 3.70% | |
| AT2: DISTRIBUCIÓN DE PAUSAS | 13. DISTRIBUCIÓN DE LAS PAUSAS | 1 | si | 18.52% | El 44.44% de los trabajadores de mantenimiento indican no tener la libertad de elegir la distribución de pausas para descansar durante el trabajo. |
| | | 2 | no | 44.44% | |
| | | 3 | a veces | 31.48% | |
| | | 4 | sin respuesta | 5.56% | |
| AT3: DETERMINACIÓN DEL PROPIO RITMO | 14. MARCAR EL PROPIO RITMO | 1 | si | 50.00% | Un 50.00% de los trabajadores de mantenimiento indican poder marcar su propio ritmo de trabajo |
| | | 2 | no | 22.22% | |
| | | 3 | a veces | 20.37% | |
| | | 4 | sin respuesta | 7.41% | |

| | | | | | |
|--------------------------------|------------------------|---|---------------|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| AT4: VARIACIÓN DEL RITMO | 15. VARIAR EL RITMO | 1 | si | 40.74% | Un 40.74% de los trabajadores de mantenimiento indican tener la libertad de alternar el ritmo de trabajo si lo desean. |
| | | 2 | no | 37.04% | |
| | | 3 | a veces | 20.37% | |
| | | 4 | sin respuesta | 1.85% | |

Elaborado por: Ec. Cevallos Rosa, Ps. Macías Lucrecia
Fuente: Aplicación Informática de Prevención del INSTH

3.4.4. Perfil Valorativo -Autonomía Temporal

Gráfico 3.6. Perfil Valorativo -Autonomía Temporal



Elaborado por: Ec. Cevallos Rosa, Ps. Macías Lucrecia
Fuente: Aplicación Informática de Prevención del INSTH

Los resultados nos indican que los colaboradores de Mantenimiento en cuanto al factor psicosocial Autonomía Temporal es Regular. El 41,33% de los trabajadores siendo esta la mayoría se encuentran en situación Intermedia. Las condiciones de trabajo existentes están provocando molestias en algunas

personas del grupo analizado es necesario mejorar las condiciones laborales de inmediato ya que también existe un 26,57% de los trabajadores de grupo ubicados en situación nociva siendo este un aviso de presencia de estrés, alta inconformidad en el trabajo e incapacidad para establecer sus ritmos de trabajo.

3.4.5. Perfil descriptivo de factor Contenido del Trabajo:

Tabla 3.5. Perfil Descriptivo - Contenido del Trabajo

| CONTENIDO DEL TRABAJO (CT) | | | | | |
|-----------------------------|---------------------------------------------------|----|----------------|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| SUBFAC. PSICOSOc. | PREGUNTA | Nº | RESPUESTA | % | OBSERVACIÓN |
| CT1: CAPACIDADES UTILIZADAS | 16. APRENDER COSAS NUEVAS | 1 | casi nunca | 20.37% | El 38.89% de los trabajadores de mantenimiento indican que ocasionalmente tienen la oportunidad de aprender cosas nuevas al realizar su Trabajo |
| | | 2 | a veces | 38.89% | |
| | | 3 | a menudo | 14.81% | |
| | | 4 | constantemente | 22.22% | |
| | | 5 | sin respuesta | 3.70% | |
| | 17. ADAPTARSE A NUEVAS SITUACIONES | 1 | casi nunca | 20.37% | El 40.74% de los trabajadores de mantenimiento ocasionalmente se adaptan a nuevas situaciones que su trabajo exija. |
| | | 2 | a veces | 40.74% | |
| | | 3 | a menudo | 14.81% | |
| | | 4 | constantemente | 22.22% | |
| | | 5 | sin respuesta | 1.85% | |
| | 18. ORGANIZAR Y PLANIFICAR EL TRABAJO | 1 | casi nunca | 25.93% | El 31.48% de los trabajadores de mantenimiento constantemente organizan y planifican el trabajo siendo este importante. |
| | | 2 | a veces | 27.78% | |
| | | 3 | a menudo | 12.96% | |
| | | 4 | constantemente | 31.48% | |
| | | 5 | sin respuesta | 1.85% | |
| | 19. TENER INICIATIVA | 1 | casi nunca | 20.37% | El 38.89% de los trabajadores de |
| | | 2 | a veces | 38.89% | |

| | | | | | | |
|------------------|------------------------------------------|---|----------------|----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | 3 | a menudo | 11.11% | mantenimiento indican tener iniciativa ocasionalmente en el trabajo. | |
| | | 4 | constantemente | 24.07% | | |
| | | 5 | sin respuesta | 5.56% | | |
| | 20. TRANSMITIR INFORMACIÓN | | 1 | casi nunca | 20.37% | El 33.33% de los trabajadores de mantenimiento deben transmitir información ocasionalmente para cumplir con su tarea |
| | | | 2 | a veces | 33.33% | |
| | | | 3 | a menudo | 14.81% | |
| | | | 4 | constantemente | 27.78% | |
| | | | 5 | sin respuesta | 3.70% | |
| | 21. TRABAJAR CON OTRAS PERSONAS | | 1 | casi nunca | 9.26% | El 44.44% de los trabajadores de mantenimiento constantemente trabajan con otras personas para realizar su trabajo. |
| | | | 2 | a veces | 29.63% | |
| | | | 3 | a menudo | 11.11% | |
| | | | 4 | constantemente | 44.44% | |
| | | | 5 | sin respuesta | 5.56% | |
| | 22. TENER BUENA MEMORIA | | 1 | casi nunca | 3.70% | El contenido de trabajo a un 51.85% de los trabajadores de mantenimiento exige constantemente tener buena memoria |
| | | | 2 | a veces | 31.48% | |
| | | | 3 | a menudo | 7.41% | |
| | | | 4 | constantemente | 51.85% | |
| | | | 5 | sin respuesta | 5.56% | |
| | 23. HABILIDAD MANUAL | | 1 | casi nunca | 5.56% | Un 55.56% de los trabajadores de mantenimiento requieren constantemente de habilidad manual para cumplir con su tarea. |
| | | | 2 | a veces | 20.37% | |
| | | | 3 | a menudo | 14.81% | |
| | | | 4 | constantemente | 55.56% | |
| | | | 5 | sin respuesta | 3.70% | |
| | 24. CONCENTRACIÓN | | 1 | casi nunca | 3.70% | El contenido de trabajo a un 66.67% de los trabajadores de mantenimiento exige constantemente mantenerse concentrado. |
| | | | 2 | a veces | 12.96% | |
| 3 | | | a menudo | 14.81% | | |
| 4 | | | constantemente | 66.67% | | |
| 5 | | | sin respuesta | 1.85% | | |
| 25. PRECISIÓN | | 1 | casi nunca | 9.26% | El contenido de trabajo a un 57.41% de la población exige constantemente tener precisión en el trabajo. | |
| | | 2 | a veces | 14.81% | | |
| | | 3 | a menudo | 11.11% | | |
| | | 4 | constantemente | 57.41% | | |
| | | 5 | sin respuesta | 7.41% | | |

| | | | | | |
|--------------------------------|-----------------------------|---|-------------------------------------------------------------|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| CT2: REPETITIVIDAD | 26. REPETITIVIDAD | 1 | casi todo el tiempo | 70.37% | Un 70.37% de los trabajadores de mantenimiento indican que el contenido de trabajo es repetitivo casi toda el tiempo. |
| | | 2 | sobre 3/4 partes del tiempo | 7.41% | |
| | | 3 | sobre la mitad de tiempo | 7.41% | |
| | | 4 | sobre 1/4 del tiempo | 3.70% | |
| | | 5 | casi nunca | 7.41% | |
| | | 6 | sin respuesta | 3.70% | |
| CT3: IMPORTANCIA DEL TRABAJO | 27. IMPORTANCIA DEL TRABAJO | 1 | no lo sé | 7.41% | Un 57.41% de los trabajadores de mantenimiento consideran que la actividad que realizan es importante para el proceso. |
| | | 2 | es poco importante | 1.85% | |
| | | 3 | no es muy importante pero necesario | 11.11% | |
| | | 4 | es importante | 57.41% | |
| | | 5 | es indispensable | 18.52% | |
| | | 6 | sin respuesta | 3.70% | |
| CT4: VARIEDAD DEL TRABAJO | 28. VARIEDAD DEL TRABAJO | 1 | realizas poca variedad de tareas y sin relación entre ellas | 1.85% | El 61.11% de los trabajadores de mantenimiento indican realizar varios tipos de tareas las cuales tienen sentido para ellos. Siendo el trabajo variado y no monótono |
| | | 2 | realizas tareas variadas pero con poco sentido | 7.41% | |
| | | 3 | realizas poca variedad de tareas pero con sentido | 24.07% | |
| | | 4 | realizas varios tipos de tareas y con sentido | 61.11% | |
| | | 5 | sin respuesta | 5.56% | |
| CT5: TRABAJO RUTINARIO | 29. TRABAJO RUTINARIO | 1 | no | 14.81% | Un 38.89% de los trabajadores de mantenimiento indican que ocasionalmente el trabajo y sus actividades se vuelven rutinarias |
| | | 2 | a veces | 38.89% | |
| | | 3 | con frecuencia | 11.11% | |
| | | 4 | siempre | 31.48% | |
| | | 5 | sin respuesta | 3.70% | |
| CT6: MOTIVACIÓN POR EL TRABAJO | 30. MOTIVACIÓN DEL TRABAJO | 1 | unicamente el salario | 7.41% | El 46.30% de los trabajadores de mantenimiento indican que la satisfacción de cumplir con el trabajo los motiva en las tareas que realizan. |
| | | 2 | la posibilidad de promocionar profesionalmente | 11.11% | |
| | | 3 | la satisfacción de cumplir con mi | 46.30% | |

| | | trabajo | | | |
|-----------------------------------------|----------------------------------------------------|---------|---------------------------------------|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | 4 | mi trabajo supone un reto interesante | 31.48% | |
| | | 5 | sin respuesta | 3.70% | |
| CT7: IMPORTANCIA DEL TRABAJO PARA OTROS | 31. CONSIDERACIÓN DEL TRABAJO/SUPERIORES | 1 | poco importante | 9.26% | Un 57.41% de los trabajadores de mantenimiento sienten que su trabajo es considerado por sus superiores como muy importante. |
| | | 2 | algo importante | 12.96% | |
| | | 3 | bastante importante | 16.67% | |
| | | 4 | muy importante | 57.41% | |
| | | 5 | sin respuesta | 3.70% | |
| | 32. CONSIDERACIÓN DEL TRABAJO/COMPañEROS | 1 | poco importante | 7.41% | Un 57.41% de los trabajadores de mantenimiento sienten que su trabajo es considerado por sus compañeros como muy importante. |
| | | 2 | algo importante | 11.11% | |
| | | 3 | bastante importante | 20.37% | |
| | | 4 | muy importante | 57.41% | |
| | | 5 | sin respuesta | 3.70% | |
| | 33. CONSIDERACIÓN DEL TRABAJO/PÚBLICO-CLIENTES | 1 | poco importante | 3.70% | Un 61.11% de los trabajadores de mantenimiento sienten que su trabajo es considerado por el público/clientes como muy importante. |
| | | 2 | algo importante | 9.26% | |
| | | 3 | bastante importante | 20.37% | |
| | | 4 | muy importante | 61.11% | |
| | | 5 | sin respuesta | 5.56% | |
| | 34. CONSIDERACIÓN DEL TRABAJO/FAMILIA-AMISTADES | 1 | poco importante | 3.70% | Un 72.22% de los trabajadores de mantenimiento sienten que su trabajo es considerado por su familia y amigos como muy importante. |
| | | 2 | algo importante | 5.56% | |
| | | 3 | bastante importante | 14.81% | |
| | | 4 | muy importante | 72.22% | |
| | | 5 | sin respuesta | 3.70% | |

Elaborado por: Ec. Cevallos Rosa, Ps. Macías Lucrecia
Fuente: Aplicación Informática de Prevención del INSTH

3.4.6. Perfil valorativo del factor Contenido del Trabajo:

Gráfico 3.7. Perfil Valorativo - Contenido del Trabajo



Elaborado por: Ec. Cevallos Rosa, Ps. Macías Lucrecia
Fuente: Aplicación Informática de Prevención del INSTH

Los resultados nos indican que los colaboradores de mantenimiento en cuanto al factor psicosocial Contenido del Trabajo es adecuado en la empresa. El 50,92% de los trabajadores siendo esta la mayoría se encuentran en Situación Intermedia. Las condiciones de trabajo existentes causan insatisfacción y malestar en algunos empleados, es necesario intervenir en un periodo no muy largo de tiempo para corregir y mejorar la situación actual de los trabajadores de mantenimiento. Ya que esta situación puede causar problemas psicosociales en los trabajadores y afectar el rendimiento y mantenimiento en el futuro.

3.4.7. Perfil descriptivo del factor Supervisión – Participación

Tabla 3.6. Perfil Descriptivo - Supervisión y Participación

| SUPERVISIÓN - PARTICIPACIÓN (SP) | | | | | |
|----------------------------------|-------------------------------------------------|---------------|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| SUBFAC. PSICOSOC. | PREGUNTA | N° | RESPUESTA | % | OBSERVACIÓN |
| SP1 SUPERVISIÓN | 35. SUPERVISIÓN/MÉTODO PARA REALIZAR EL TRABAJO | 1 | insuficiente | 9.26% | El 51.85% de los trabajadores de mantenimiento indican que las instrucciones para realizar su trabajo dictadas por supervisores y/o jefes son adecuadas. |
| | | 2 | adecuado | 51.85% | |
| | | 3 | excesivo | 33.33% | |
| | | 4 | sin respuesta | 5.56% | |
| | 36. SUPERVISIÓN/PLANIFICACIÓN DEL TRABAJO | 1 | insuficiente | 11.11% | El 51.85% de los trabajadores de mantenimiento indican que la supervisión existente para planificar y organizar el trabajo es adecuada. |
| | | 2 | adecuado | 51.85% | |
| | | 3 | excesivo | 31.48% | |
| | | 4 | sin respuesta | 5.56% | |
| | 37. SUPERVISIÓN/RITMO DE TRABAJO | 1 | insuficiente | 3.70% | El 46.30% de los trabajadores de mantenimiento consideran que el control ejercido en el Ritmo de trabajo por supervisores es excesivo. |
| | | 2 | adecuado | 44.44% | |
| | | 3 | excesivo | 46.30% | |
| | | 4 | sin respuesta | 5.56% | |
| | 38. SUPERVISIÓN/HORARIOS DE TRABAJO | 1 | insuficiente | 9.26% | El 44.44% de los trabajadores de mantenimiento consideran que el control con respecto a horarios de trabajo por supervisores es excesivo. |
| | | 2 | adecuado | 42.59% | |
| | | 3 | excesivo | 44.44% | |
| | | 4 | sin respuesta | 3.70% | |
| | 39. RESULTADOS PARCIALES | 1 | insuficiente | 7.41% | El 61.11% de los trabajadores de mantenimiento consideran que la supervisión recibida en cuanto a resultados parciales es adecuada. |
| | | 2 | adecuado | 61.11% | |
| | | 3 | excesivo | 25.93% | |
| | | 4 | sin respuesta | 5.56% | |
| 40. RESULTADO ÚLTIMO TRABAJO | 1 | insuficiente | 14.81% | El 57.41% de los trabajadores de mantenimiento consideran que la supervisión recibida en cuanto a Últimos resultados es adecuada. | |
| | 2 | adecuado | 57.41% | | |
| | 3 | excesivo | 24.07% | | |
| | 4 | sin respuesta | 3.70% | | |

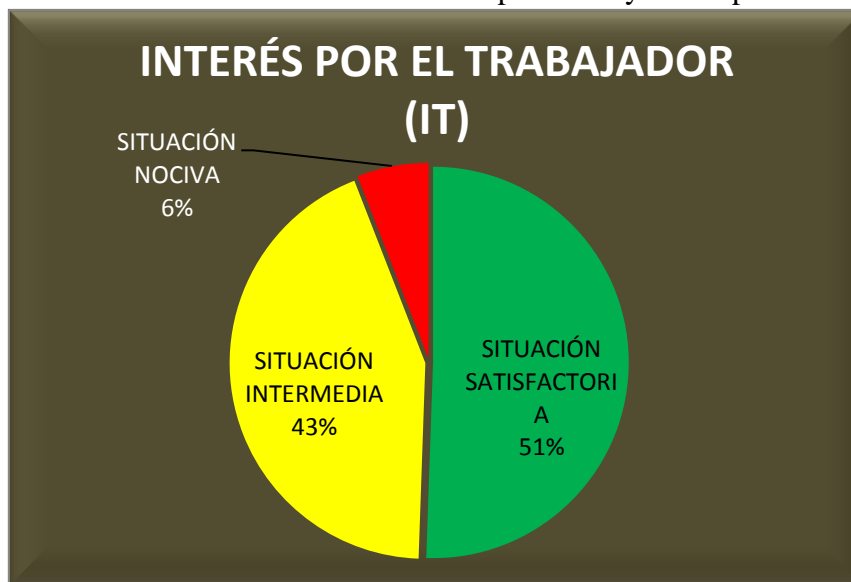
| | | | | | |
|-----------------------------|-----------------------------------|---------------|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| SP2 MEDIOS DE PARTICIPACIÓN | 41. CONVERSACIÓN CON SUPERIORES | 1 | no existe | 20.37% | El 40.74% de los trabajadores de mantenimiento consideran que la comunicación con supervisores para compartir sugerencias es regular. |
| | | 2 | malo | 9.26% | |
| | | 3 | regular | 40.74% | |
| | | 4 | bueno | 27.78% | |
| | | 5 | sin respuesta | 1.85% | |
| | 42. BUZÓN DE SUGERENCIAS | 1 | no existe | 31.48% | El 31.48% de los trabajadores de mantenimiento indican que no existe buzón de sugerencias como medio de participación. |
| | | 2 | malo | 16.67% | |
| | | 3 | regular | 25.93% | |
| | | 4 | bueno | 24.07% | |
| | | 5 | sin respuesta | 1.85% | |
| | 43. CÍRCULOS DE CALIDAD | 1 | no existe | 16.67% | El 42.59% de los trabajadores de mantenimiento consideran al medio de comunicación círculo de calidad como bueno. |
| | | 2 | malo | 3.70% | |
| | | 3 | regular | 33.33% | |
| | | 4 | bueno | 42.59% | |
| | | 5 | sin respuesta | 3.70% | |
| | 44. COMITÉ DE EMPRESAS DELEGADO | 1 | no existe | 38.89% | El 38.89% de los trabajadores de mantenimiento indican que no existe comité de empresa como medio de comunicación. |
| | | 2 | malo | 12.96% | |
| | | 3 | regular | 20.37% | |
| | | 4 | bueno | 20.37% | |
| | | 5 | sin respuesta | 7.41% | |
| 45. ASAMBLEAS Y REUNIONES | 1 | no existe | 51.85% | El 51.85% de los trabajadores de mantenimiento indican que no existen asambleas y reuniones efectuadas en la empresa como un medio de comunicación. | |
| | 2 | malo | 7.41% | | |
| | 3 | regular | 22.22% | | |
| | 4 | bueno | 12.96% | | |
| | 5 | sin respuesta | 5.56% | | |
| SP3 GRADO DE PARTICIPACIÓN | 46. ORDEN DE LAS OPERACIONES | 1 | no se me considera | 61.11% | El 61.11% de los trabajadores de mantenimiento indican que no se considera su opinión para participar en el orden de las operaciones. |
| | | 2 | se pide mi opinión | 27.78% | |
| | | 3 | decido yo | 7.41% | |
| | | 4 | sin respuesta | 3.70% | |
| | 47. RESOLUCIÓN DE LAS OPERACIONES | 1 | no se me considera | 57.41% | El 57.41% de los trabajadores de |

| | | | | | | |
|---|-------------------------------|---|--------------------|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | 2 | se pide mi opinión | 29.63% | mantenimiento indican que no se considera su opinión para participar en la resolución de las operaciones. | |
| | | 3 | decido yo | 7.41% | | |
| | | 4 | sin respuesta | 5.56% | | |
| | 48. DISTRIBUCIÓN DE TAREAS | | 1 | no se me considera | 55.56% | El 55.56% de los trabajadores de mantenimiento indican que no se considera su opinión al momento de distribuir las tareas en el trabajo. |
| | | | 2 | se pide mi opinión | 31.48% | |
| | | | 3 | decido yo | 7.41% | |
| | | | 4 | sin respuesta | 5.56% | |
| | 49. PLANIFICACIÓN DEL TRABAJO | | 1 | no se me considera | 57.41% | El 57.41% de los trabajadores de mantenimiento indican que no se considera su opinión para planificar el trabajo. |
| | | | 2 | se pide mi opinión | 24.07% | |
| | | | 3 | decido yo | 9.26% | |
| | | | 4 | sin respuesta | 9.26% | |
| | 50. CANTIDAD DE TRABAJO | | 1 | no se me considera | 64.81% | El 64.81% de los trabajadores de mantenimiento indican que no se considera su opinión para tratar la cantidad de trabajo. |
| | | | 2 | se pide mi opinión | 20.37% | |
| | | | 3 | decido yo | 7.41% | |
| | | | 4 | sin respuesta | 7.41% | |
| | 51. CALIDAD DE TRABAJO | | 1 | no se me considera | 57.41% | El 57.41% de los trabajadores de mantenimiento indican que no se considera su opinión para evaluar la calidad de trabajo. |
| 2 | | | se pide mi opinión | 27.78% | | |
| 3 | | | decido yo | 12.96% | | |
| 4 | | | sin respuesta | 1.85% | | |

Elaborado por: Ec. Cevallos Rosa, Ps. Macías Lucrecia
Fuente: Aplicación Informática de Prevención del INSTH

3.4.8. Perfil valorativo del factor Supervisión – Participación

Gráfico 3.8. Perfil Valorativo - Supervisión y Participación



Elaborado por: Ec. Cevallos Rosa, Ps. Macías Lucrecia
Fuente: Aplicación Informática de Prevención del INSTH

Los resultados nos indican que los colaboradores en cuanto al factor psicosocial Supervisión - Participación es Regular en la empresa. El 60,09% de los trabajadores siendo esta la mayoría se encuentran en Situación Intermedia. Un 24,35% de los trabajadores de este grupo se encuentran en situación nociva. Las condiciones de trabajo existentes generan molestias a un grupo de personas que en el futuro puede convertirse en problemas mayores es necesaria aplicar las medidas correctivas necesarias en cuanto sea posible

3.4.9. Perfil descriptivo del factor Definición de Rol:

Tabla 3.7. Perfil Descriptivo - Definición de Rol

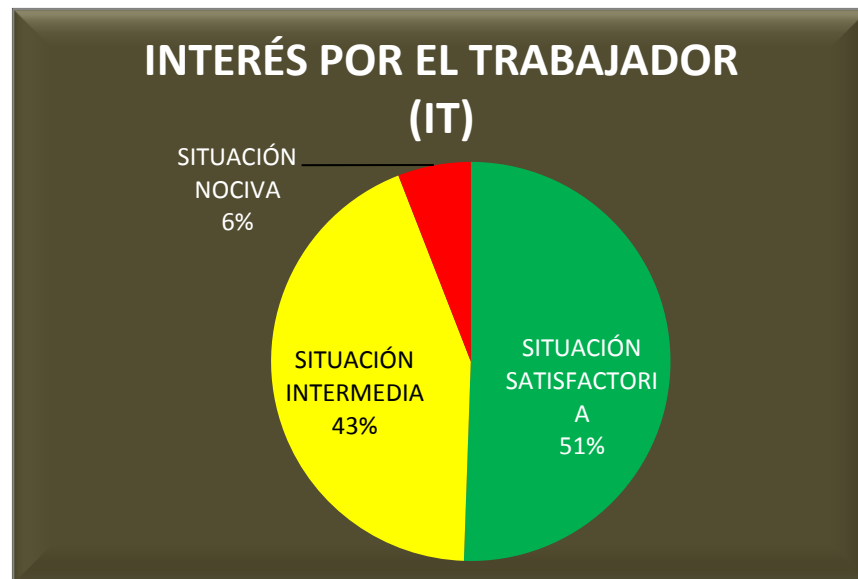
| DEFINICIÓN DE ROL (DR) | | | | | |
|---------------------------|----------------------------|---------------|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| SUBFAC. PSICOSOC. | PREGUNTA | N° | RESPUESTA | % | OBSERVACIÓN |
| DRI AMBIGÜEDAD DE ROL | 52. LO QUE DEBES HACER | 1 | muy claro | 37.04% | El 38.89% de los trabajadores de mantenimiento indican que las tareas que deben cumplir en su puesto de trabajo están claras. |
| | | 2 | claro | 38.89% | |
| | | 3 | algo claro | 11.11% | |
| | | 4 | poco claro | 11.11% | |
| | | 5 | sin respuesta | 1.85% | |
| | 53. CÓMO DEBES HACERLO | 1 | muy claro | 48.15% | El 48.15% de los trabajadores de mantenimiento indican que el método para hacer su trabajo está muy claro. |
| | | 2 | claro | 33.33% | |
| | | 3 | algo claro | 7.41% | |
| | | 4 | poco claro | 7.41% | |
| | | 5 | sin respuesta | 3.70% | |
| | 54. CANTIDAD QUE SE ESPERA | 1 | muy claro | 46.30% | El 46.30% de los trabajadores de mantenimiento indican tener muy claro la cantidad de mantenimiento que se espera que realicen. |
| | | 2 | claro | 29.63% | |
| | | 3 | algo claro | 9.26% | |
| | | 4 | poco claro | 12.96% | |
| | | 5 | sin respuesta | 1.85% | |
| | 55. CALIDAD DEL PRODUCTO | 1 | muy claro | 50.00% | El 50.00% de los trabajadores de mantenimiento indican tener muy claro la calidad del producto que se debe realizar |
| | | 2 | claro | 31.48% | |
| | | 3 | algo claro | 9.26% | |
| | | 4 | poco claro | 3.70% | |
| | | 5 | sin respuesta | 5.56% | |
| | 56. TIEMPO ASIGNADO | 1 | muy claro | 46.30% | El 46.30% de los trabajadores de mantenimiento indican tener muy claro el tiempo asignado para cumplir con el trabajo. |
| | | 2 | claro | 25.93% | |
| | | 3 | algo claro | 5.56% | |
| 4 | | poco claro | 18.52% | | |
| 5 | | sin respuesta | 3.70% | | |
| 57. INFORMACIÓN NECESARIA | 1 | muy claro | 48.15% | El 47.97% de los trabajadores de mantenimiento indican tener muy claro la información | |
| | 2 | claro | 29.63% | | |

| | | | | | |
|---------------------------|---------------------------------|----------------|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| DR2 CONFLICTIVIDAD DE ROL | | 3 | algo claro | 11.11% | necesaria para cumplir con la tarea asignada |
| | | 4 | poco claro | 7.41% | |
| | | 5 | sin respuesta | 3.70% | |
| | 58. MI RESPONSABILIDAD | 1 | muy claro | 42.59% | El 42.59% de los trabajadores de mantenimiento indican tener muy claro la responsabilidad de sus acciones en el proceso. |
| | | 2 | claro | 29.63% | |
| | | 3 | algo claro | 14.81% | |
| | | 4 | poco claro | 9.26% | |
| | | 5 | sin respuesta | 3.70% | |
| | 59. FALTA DE RECURSOS | 1 | frecuentemente | 25.93% | El 33.33% de los trabajadores de mantenimiento indican que ocasionalmente les faltan los recursos necesarios para realizar las tareas asignadas |
| | | 2 | a menudo | 20.37% | |
| | | 3 | a veces | 33.33% | |
| | | 4 | casi nunca | 16.67% | |
| | | 5 | sin respuesta | 3.70% | |
| | 60. SALTARSE LOS MÉTODOS | 1 | frecuentemente | 12.96% | El 42.59% de los trabajadores de mantenimiento indican que casi nunca deben saltarse los métodos de trabajo establecidos para ejecutar las tareas asignadas. |
| | | 2 | a menudo | 9.26% | |
| | | 3 | a veces | 33.33% | |
| | | 4 | casi nunca | 42.59% | |
| | | 5 | sin respuesta | 1.85% | |
| | 61. INSTRUCCIONES INCOMPATIBLES | 1 | frecuentemente | 14.81% | El 42.59% de los trabajadores de mantenimiento indican que ocasionalmente reciben instrucciones incompatibles/contradictorias para cumplir con el trabajo asignado. |
| | | 2 | a menudo | 11.11% | |
| 3 | | a veces | 42.59% | | |
| 4 | | casi nunca | 27.78% | | |
| 5 | | sin respuesta | 3.70% | | |
| 62. COSAS EN DESACUERDO | 1 | frecuentemente | 12.96% | El 40.74% de los trabajadores de mantenimiento indican que ocasionalmente deben tomar decisiones contradictorias con su forma de pensar o actuar o realizar funciones con las cuales no estén de acuerdo. | |
| | 2 | a menudo | 9.26% | | |
| | 3 | a veces | 40.74% | | |
| | 4 | casi nunca | 33.33% | | |
| | 5 | sin respuesta | 3.70% | | |

Elaborado por: Ec. Cevallos Rosa, Ps. Macías Lucrecia
Fuente: Aplicación Informática de Prevención del INSTH

3.4.10. Perfil valorativo del factor Definición de Rol

Gráfico 3.9. Perfil Valorativo - Definición de Rol



Elaborado por: Ec. Cevallos Rosa, Ps. Macías Lucrecia
Fuente: Aplicación Informática de Prevención del INSTH

Los resultados nos indican que los colaboradores de mantenimiento en cuanto al factor psicosocial Definición de Rol es adecuada en la empresa. Un 81,18% de los trabajadores siendo esta la mayoría se encuentran en Situación Satisfactoria, Mientras que un 18,82% del grupo se encuentra en situación intermedia en este factor no existe población que se encuentre en situación nociva. Las condiciones de trabajo puede estar generando molestias a un grupo de personas mientras que la mayoría no tiene inconvenientes con el factor psicosocial Definición de Rol. No es una situación que demande una intervención inmediata. Sin embargo, debido a la población ubicada en situación intermedia es preciso subsanar en cuanto sea posible, ya que esto pueden resultar, en el futuro, fuentes de problemas

3.4.11. Perfil descriptivo del factor Interés por el Trabajador.

Tabla 3.8. Perfil Descriptivo - Interés por el Trabajador

| INTERÉS POR EL TRABAJADOR (IT) | | | | | |
|--------------------------------|-------------------------------|----|----------------------------------|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| SUBFAC. PSICOSOC. | PREGUNTA | Nº | RESPUESTA | % | OBSERVACIÓN |
| IT1 - PROMOCIÓN | 63. PROMOCIÓN | 1 | mucha | 57.41% | El 57.56% de los trabajadores de mantenimiento consideran que la experiencia tiene mucha importancia para promocionarse en el trabajo |
| | | 2 | bastante | 25.93% | |
| | | 3 | poca | 11.11% | |
| | | 4 | ninguna | 1.85% | |
| | | 5 | sin respuesta | 3.70% | |
| IT2 - FORMACIÓN | 64. FORMACIÓN | 1 | muy adecuada | 46.30% | El 46.86% de los trabajadores de mantenimiento consideran que la formación que se imparte en la empresa es muy adecuada. |
| | | 2 | suficiente | 29.63% | |
| | | 3 | insuficiente en algunos aspectos | 12.96% | |
| | | 4 | totalmente insuficiente | 9.26% | |
| | | 5 | sin respuesta | 1.85% | |
| IT3 MEDIOS DE INFORMACIÓN | 65. CHARLAS CON JEFES | 1 | no existe | 35.19% | El 34.69% de los trabajadores de mantenimiento indican que no existen charlas informales con jefes. |
| | | 2 | malo | 7.41% | |
| | | 3 | regular | 29.63% | |
| | | 4 | bueno | 24.07% | |
| | | 5 | sin respuesta | 3.70% | |
| | 66. TABLONES DE ANUNCIOS | 1 | no existe | 14.81% | El 42.80% de los trabajadores de mantenimiento indican que los tabloneros de anuncios son buenos. |
| | | 2 | malo | 3.70% | |
| | | 3 | regular | 35.19% | |
| | | 4 | bueno | 42.59% | |
| | | 5 | sin respuesta | 3.70% | |
| | 67. ESCRITO A CADA TRABAJADOR | 1 | no existe | 46.30% | El 46.49% de los trabajadores de mantenimiento indican que no existe información direccionada a cada trabajador. |
| | | 2 | malo | 7.41% | |
| | | 3 | regular | 18.52% | |
| | | 4 | bueno | 22.22% | |
| | | 5 | sin respuesta | 5.56% | |
| | 68. INFORMACIÓN ORAL | 1 | no existe | 46.30% | El 46.49% de los trabajadores de mantenimiento indican que |
| | | 2 | malo | 5.56% | |

| | | | | | |
|--------------------------------|------------------------------|---|--------------------------------------|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| IT4 - ESTABILIDAD EN EL EMPLEO | | 3 | regular | 24.07% | no existe información oral. |
| | | 4 | bueno | 20.37% | |
| | | 5 | sin respuesta | 3.70% | |
| | 69. ESTABILIDAD EN EL EMPLEO | 1 | es probable que siga en esta empresa | 16.67% | El 69.74% de los trabajadores de mantenimiento desconocen si en el futuro su trabajo pueda verse comprometido y por ende llegar a perderlo. |
| | | 2 | no lo sé | 70.37% | |
| | | 3 | es probable que pierda mi empleo | 3.70% | |
| | | 4 | es muy probable | 5.56% | |
| | | 5 | sin respuesta | 3.70% | |

Elaborado por: Ec. Cevallos Rosa, Ps. Macías Lucrecia
Fuente: Aplicación Informática de Prevención del INSTH

3.4.12. Perfil valorativo del factor Interés por el Trabajador

Gráfico 3.10. Perfil valorativo del factor Interés por el Trabajador



Elaborado por: Ec. Cevallos Rosa, Ps. Macías Lucrecia
Fuente: Aplicación Informática de Prevención del INSTH

Los resultados nos indican que los colaboradores de mantenimiento en cuanto al factor psicosocial Interés por el Trabajador es adecuado en la empresa. El 50,55% de los trabajadores siendo esta la mayoría se encuentran en Situación Satisfactoria. Un 43,54% se encuentra en situación Intermedia y un 5,90% está en situación nociva. Las condiciones de trabajo existentes son aceptables pero están generando molestias e inconformidad a un grupo de Trabajadores. No Es necesario tomar medidas correctivas inmediatas, pero si es una situación que debe subsanarse en un periodo no muy largo de tiempo ya que en el futuro puede representar problemas mayores.

3.4.13. Perfil descriptivo del factor Relaciones Personales:

Tabla 3.9. Perfil Descriptivo - Relaciones Personales

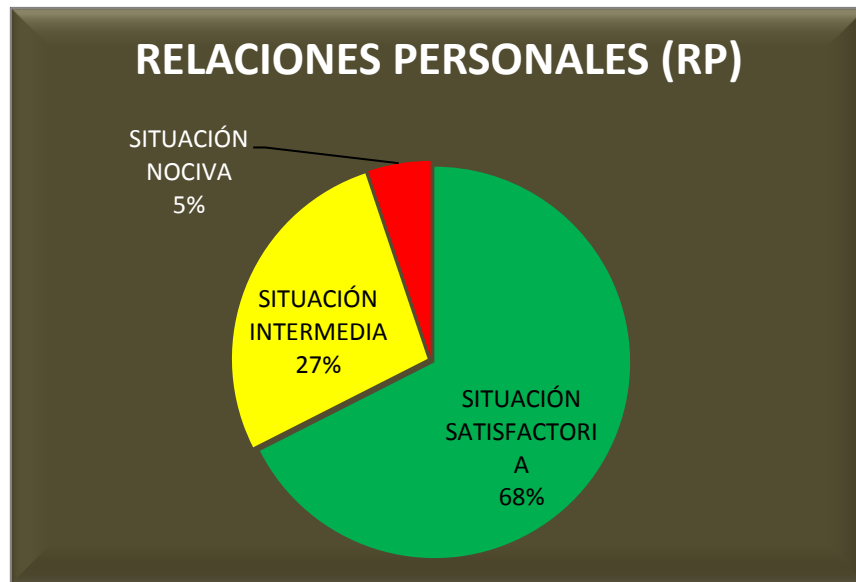
| RELACIONES PERSONALES (RP) | | | | | |
|--------------------------------|-----------------------------------|----|---------------------------------|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| SUBFAC. PSICOSOC. | PREGUNTA | N° | RESPUESTA | % | OBSERVACIÓN |
| RP1 POSIBILIDAD DE COMUNICARSE | 70. POSIBILIDAD DE COMUNICARSE | 1 | nada | 20.37% | El 67.16% de los trabajadores de mantenimiento indican tener la posibilidad de intercambiar algunas palabras fuera del tiempo de pausas reglamentarias. |
| | | 2 | intercambio de algunas palabras | 68.52% | |
| | | 3 | conversaciones más largas | 5.56% | |
| | | 4 | sin respuesta | 5.56% | |
| RP2 CALIDAD DE LAS RELACIONES | 71. RELACIONES CON LOS JEFES | 1 | no tengo jefes | 1.85% | El 43.17% de los trabajadores de mantenimiento indican que las relaciones con sus jefes son regulares |
| | | 2 | buenas | 42.59% | |
| | | 3 | regulares | 42.59% | |
| | | 4 | malas | 9.26% | |
| | | 5 | sin relaciones | 0.00% | |
| | | 6 | sin respuesta | 3.70% | |
| | 72. RELACIONES CON LOS COMPAÑEROS | 1 | no tengo compañeros | 0.00% | El 57.93% de los trabajadores de mantenimiento evaluados indican tener relaciones buenas con el resto de |
| | | 2 | buenas | 57.41% | |
| | | 3 | regulares | 33.33% | |
| | | 4 | malas | 1.85% | |

| | | | | | |
|-------------------------|-------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| RP3 RELACIONES DE GRUPO | 73. RELACIONES CON LOS SUBORDINA DOS | 5 | sin relaciones | 1.85% | compañeros de trabajo |
| | | 6 | sin respuesta | 5.56% | |
| | | 1 | no tengo subordinados | 51.85% | El 52.77% de los trabajadores de mantenimiento indican que no tienen a su cargo subordinados. |
| | | 2 | buenas | 18.52% | |
| | | 3 | regulares | 16.67% | |
| | | 4 | malas | 1.85% | |
| | 5 | sin relaciones | 5.56% | | |
| | 6 | sin respuesta | 5.56% | | |
| | 74. RELACIONES CON LOS CLIENTES O PÚBLICO | 1 | no tengo clientes o público | 51.85% | El 51.66% de los trabajadores de mantenimiento indican que no tienen clientes ó público. |
| | | 2 | buenas | 14.81% | |
| | | 3 | regulares | 18.52% | |
| | | 4 | malas | 0.00% | |
| | | 5 | sin relaciones | 9.26% | |
| | | 6 | sin respuesta | 5.56% | |
| | 75. RELACIONES DE GRUPO | 1 | relaciones de colaboración para el trabajo y relaciones personales positivas | 51.85% | El 52.77% de los trabajadores de mantenimiento indican que en su grupo de trabajo se dan relaciones de colaboración y relaciones personales positivas. |
| | | 2 | relaciones personales positivas. sin relaciones de colaboración | 12.96% | |
| | | 3 | relaciones solamente de colaboración para el trabajo | 11.11% | |
| | | 4 | ni relaciones personales ni colaboración para el trabajo | 3.70% | |
| 5 | | relaciones personales negativas (rivalidad. enemistad. ...) | 12.96% | | |
| 6 | | sin respuesta | 7.41% | | |

Elaborado por: Ec. Cevallos Rosa, Ps. Macías Lucrecia
Fuente: Aplicación Informática de Prevención del INSTH

3.4.14. Perfil valorativo del factor Relaciones Personales:

Grafico 3.11. Perfil Valorativo - Relaciones Personales

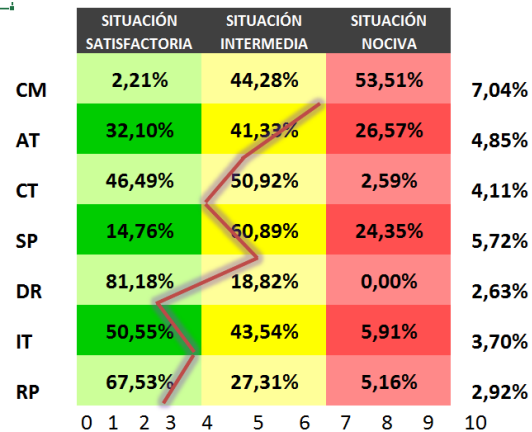


Elaborado por: Ec. Cevallos Rosa, Ps. Macías Lucrecia
Fuente: Aplicación Informática de Prevención del INSTH

Los resultados nos indican que los colaboradores de mantenimiento en cuanto al factor psicosocial Relaciones Personales es adecuado en la empresa. Un 67,53% de los trabajadores se encuentran en Situación Satisfactoria, Un 27,31 esta en situación Intermedia y Un 5,17 de los trabajadores se ubicó en Situación Nociva. Las condiciones de trabajo existentes son aceptables pero están generando molestias e inconformidad a un grupo de Trabajadores. No Es necesario tomar medidas correctivas inmediatas, pero si es una situación que debe subsanarse en un periodo no muy largo de tiempo ya que en el futuro puede representar problemas mayores.

3.4.15. Perfil Valorativo del Área de Mantenimiento

Gráfico 3.6. Perfil valorativo de Mantenimiento



Elaborado por: Ec. Cevallos Rosa, Ps. Macías Lucrecia
Fuente: Aplicación Informática de Prevención del INSTH

El perfil valorativo del grupo mantenimiento se encuentra en la escala de 4 a 10 ubicándose en situación Intermedia. Las condiciones existentes producen malestar e inconformidad a los empleados de mantenimiento en su trabajo. Se debe tomar las medidas correctivas necesarias en un periodo no muy largo de tiempo. El factor psicosocial Carga Mental representa un problema para este grupo debido a que la mayoría de la población evaluada se ubicó en situación nociva lo cual requiere de una intervención inmediata para remediar la situación dañina que afecta a la salud, rendimiento y Comodidad de los empleados en su trabajo.

CAPITULO IV

4.1. RECOMENDACIONES

Realizar el presente trabajo ha sido para las autoras una experiencia enriquecedora, la empresa ha mostrado total apertura para el desarrollo de nuestro tema, el personal fue muy colaborador y estuvieron prestos a ayudarnos. La empresa está trabajando muy fuerte para establecer un sistema de gestión en Seguridad y Salud Ocupacional, siguiendo la normativa del SART, pero como sucede en la mayoría de los lugares, los riesgos psicosociales no reciben la atención prioritario, ya que la norma ha sido siempre dirigirse primero a riesgos más visibles como lo son los químicos, físicos, biológicos.

4.1.1. Plan de Mejora Propuesto

Tabla 4.1. Plan de Mejora Propuesto

| ACCIONES DE MEJORA | METODOS, MEDIOS Y ESTRATEGIAS PARA LA REALIZACION DE LA ACCION | INSTANCIA RESPONSIBLE DE LA ACCION DE MEJORA |
|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|
| Formación | Realizar capacitaciones que posibiliten interiorización la adquisición de conocimientos técnicos, para el desarrollo de sus funciones | Recursos Humanos y Seguridad y Salud en el trabajo |
| | Realizar actividades educativas dentro del programa de capacitación que fortalezcan cognitivamente al personal. | |
| | Coordinar con el departamento de Seguridad y Salud en el Trabajo actividades de Higiene postural y ergonomía, para minimizar la carga física y prevenir alteraciones de la salud. | |
| Bienestar Social | Realizar un procedimiento y política de permisos, que permita realizar un seguimiento detallado de cada una de las ausencias generadas | Gerencia General, Recursos Humanos y Bienestar Social |
| | Realizar actividades frecuentes de integración donde todos los colaboradores puedan compartir. | |
| | Capacitar a los colaboradores sobre el manejo del tiempo libre brindando como herramientas para que ellos puedan agilizar sus quehaceres y dediquen espacios recreativos, deportivos y domésticos. | |
| | Organizar y Realizar talleres vivenciales donde los colaboradores logren minimizar situaciones que afecten su personalidad en el desarrollo sus funciones | |
| Estrategia de la empresa | Implantar un sistema de evaluación del desempeño que incluya un plan de acción que posibilite un fortalecimiento del rol | Gerencia General, Recursos Humanos, Seguridad Industrial, |
| | Reuniones trimestrales haciendo análisis del entorno donde se tenga en cuenta las fortalezas, debilidades planteándose acciones de mejora. | |

| | | |
|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| | <p>Contar con una base de datos de personas profesionales y que cumplan con el perfil para que puedan servir como remplazo, y puedan ser contratadas cuando se presenten situaciones imprevistas que alteran la labor y aumentan la cantidad de trabajo.</p> <p>Incentivos económicos, bonos, obsequios entre otros que motiven el buen desempeño de las funciones y permanencia en la empresa.</p> <p>Elaborar el programa de salud ocupacional, donde se incluya los subprogramas de salud y seguridad en el trabajo, medicina del preventiva (exámenes de salud ocupacional –ingreso y egreso).</p> | Bienestar Social, Departamento Medico |
| Comunicación | Comunicar constante y frecuentemente sobre los diferentes beneficios individuales y familiares que los colaboradores pueden acceder en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. | Recursos Humanos, Bienestar Social |

Elaborado por: Ec. Rosa Cevallos, Ps. Lucrecia Macias

Fuente: Resultados obtenidos de la Evaluación de Riesgo

4.1.1. Recomendaciones Específicas

En base a los resultados obtenidos en la evaluación, nuestras recomendaciones hacia la organización van encaminadas a plantear acciones que deberían ser incorporadas al plan de gestión del Recursos Humanos en conjunto con el sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo.

4.1.1.1. CARGA MENTAL

- ✓ Establecer un programa de Mantenimiento Preventivo, que ayude a organizar el trabajo del área, buscando fortalecer la organización del

volumen de trabajo y el tiempo necesario para su desarrollo y a su vez evitar al trabajador sensaciones de urgencia y apremio de tiempo.

- ✓ Establecer un sistema de gestión que permitan al trabajador conocer las cuotas de rendimiento, el trabajo pendiente y el tiempo disponible para realizarlo. Sugerimos que este sea visual, de manera que sea de fácil entendimiento para todos los niveles.
- ✓ Evitar en la medida que se pueda, los trabajos que requieran esfuerzos intensos y continuados. Si no es posible, procure reestructurar la asignación de tareas con el fin de distribuir las equilibradamente entre los trabajadores.
- ✓ Indagar las causas por las que los tiempos asignados para la realización de la tarea son escasos: dificultad de la tarea, exceso de la misma, etc. Sugerimos ayudarse con un estudio de tiempos y movimientos.
- ✓ Prestar una especial atención a aquellos puestos que, por el trabajo que en ellos realiza, tienen mayor probabilidad de cometer errores y especialmente, cuando las consecuencias de éstos son graves. Un ejemplo de ellos son los mecánicos de cerradoras.
- ✓ Establecer un cronograma de reuniones mensuales con el personal del área, a fin de informar sobre proyectos, novedades, presentar a nuevos compañeros, informar sobre el plan de trabajo, esto con el fin de fortalecer la comunicación en el área.

4.1.1.2. AUTONOMÍA TEMPORAL EN EL TRABAJO

- ✓ Procurar que la tarea permita al trabajador márgenes de tiempo que le posibiliten tener cierta autonomía acerca de su tiempo de trabajo, descanso y como se encuentra distribuida su labor dentro de las diferentes jornadas de trabajo.

- ✓ Ofrecer a los colaboradores del área el conocimiento claro de los objetivos a alcanzar, esto le permite al trabajador establecer su ritmo de trabajo e introducir variaciones en el mismo.

4.1.1.3. CONTENIDO DEL TRABAJO

- ✓ Asegurarnos a profundidad que el colaborador tenga las capacidades para realizar el trabajo asignado, levantando las funciones y los perfiles de puestos a cada uno de los miembros del Departamento.

- ✓ Rediseñar el contenido del trabajo no reduciendo la contribución del trabajador a aspectos automatizados sino enriqueciendo su tarea, esto se logra actualizando los descriptivos de funciones con la ayuda de los propios colaboradores

- ✓ Organizar una escuela de aprendizaje, para bachilleres técnicos, de manera que se los pueda contratar, dándoles espacio para sus estudios, e irlos entrena

4.2. CONCLUSIONES

Los resultados de este trabajo, tienen como principal propósito el ser utilizado como parte de la Gestión del Talento Humano, ya que de acuerdo a las normativas vigentes los riesgos psicosociales deben ser evaluados, e incluidos en la matriz de riesgo. Compete ahora al área de Talento Humano, asegurar la evaluación de riesgos psicosociales de las demás áreas de la organización, a fin de complementar la matriz y aplicar las medidas necesarias para paliar sus efectos en los colaboradores.

Los riesgos psicosociales en realidad son muy complejos, porque no se pueden ver a simple vista, fue necesario hacer un trabajo de recopilación de datos, de análisis de indicadores como: ausentismo y rotación, revisar investigaciones de accidentes para poder complementar los resultados obtenidos con la evaluación aplicada.

A continuación tratamos de concluir respondiendo a cada uno de los objetivos planteados al iniciar este proyecto:

4.2.1. Análisis de cumplimiento de los Objetivo Generales:

1) Evaluar mediante una metodología científica que es el Test del Instituto Navarro de Salud Laboral - INSTH, los diferentes riesgos psicosociales a los que están expuestos los colaboradores del área de mantenimiento de la empresa Galapesca.

La utilización del Método de evaluación de Factores Psicosociales del INSHT herramienta científica (de origen español), nos proporcionó valiosa información para este análisis. La metodología aplicada tiene la ventaja que fue de fácil entendimiento para el grupo, su aplicación no

toma mucho tiempo, el ingreso de los datos y la tabulación no fueron una tarea compleja, y lo que más valoramos es la confianza en la fiabilidad de los resultados.

2) Identificar los riesgos psicosociales presentes en el área de Mantenimiento de la empresa:

Los resultados obtenidos, nos permitieron demostrar claramente y en forma objetiva a que riesgos psicosociales está expuesto el personal del área de mantenimiento, entre ellos: carga mental, condiciones de trabajo, autonomía temporal en el trabajo, etc., los mismos que estaban desencadenados en los colaboradores ciertas conductas y situaciones estresantes que se estaban reflejando en su situación laboral, afectando su nivel de productividad.

3) Recomendar medidas correctivas que ayuden a minimizar los efectos de los riesgos psicosociales identificados como situación desfavorable en el área de mantenimiento.

Para concluir este trabajo estamos recomendado una serie de medidas concretas que se deben aplicar a la brevedad posible, a fin de minimizar los efectos de los riesgos psicosociales en el área. Las mismas comprenden varias alternativas, dependiendo el riesgo, y hay planteamientos claros que comprenden planes de formación, una mejor planificación del trabajo, claridad en la información, redistribución de tareas, actualización de funciones, etc.

Esperamos que el resultado sea útil a la organización y nuestras recomendaciones sirvan para fortalecer el sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

BIBLIOGRAFÍA

Astudillo Viteri, Luis Alberto y Milán Soria, Roberto Geovanni (2009) *Diseño del Sistema de OHSAS para una Empresa Procesadora de Alimentos* (Disertación Tesina de Ingeniería). Recuperada en Repositorio digital de la dspace D-42624).

Carayon, P., Haims, M. C., & Yang, C. L. (2001). Psychosocial work factors and work organization. In W.Karwowski (Ed.), *The International Encyclopedia of Ergonomics and Human Factors* (pp. 111-121). London: Taylor y Francis.

Cox, T. & Griffiths, A. J. (1996). *The assessment of psychosocial hazards at work*. In M.J.Schabracq, J. A. M. Winnubst, & C. L. Cooper (Eds.), *Handbook of Work and Health Psychology*. (pp. 127-146). Chichester: Wiley and Sons

Cox, T. (1993). *Stress Research and Stress Management: Putting Theory to Work*. Sudbury: HSE Books.

Einarsen, S. & Skogstad, A. (1996). Bullying at work: *Epidemiological findings in public and private organizations*. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5, 185-201. Factores y Riesgos Psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas.

Fidalgo Vega, M. (2006). *Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout" (II): consecuencias, evaluación y prevención (NTP 705)*. Madrid: INSHT.

González, Hugo F (2012) *Evolución Histórica del Trabajo*. Recuperada de <http://www.gestiopolis.com/canales7/eco/evolucion-historica-del-trabajo.htm>

Kalimo, R., El-Batawi, M., & Cooper, C. L. (1988). *Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud*. Ginebra: OMS.

Levi, L. (1981). *Preventing work stress*. Reading, M.A: Addison Wesley.

Martín, F. & Pérez, J. (1997). *Factores psicosociales: metodología de evaluación*. (NTP 443). Barcelona.: INSHT. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales

Leymann, H. & Ustafsson, A. (1996). *Mobbing at work and the development of posttraumatic stress disorder*. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5, 251-275. Keywords: Work/Stress

Maslach, C. & Jackson, S. E. (1981). *Maslach Burnout Inventory*. Palo Alto, California: Consulting Psychologists Press.

Maslach, C. (1982). *Burnout: The cost of caring*. New York: Prentice-Hall Press.

Maslach, C. & Jackson, S. E. (1986). **Maslach Burnout Inventory**. (2° ed.) Palo Alto, California: Consulting Psychologists Press

Minzberg, H. (1993). *Structure in fives: designing effective organizations*. Englewood Cliff, N.J.: Prentice Hall.

Moreno Jiménez, Bernardo y Báez León, Carmen (2010) *Factores y Riesgos Psicosociales formas, consecuencias, medida y buenas prácticas* (NIPO 792-11-088-1). Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo - INSHT.

Nuevo Sitio Web Interactivo de Starkist” (2010). Recuperado el 04 de enero del 2014 fis.com/fis/techno/newtechno.asp?l=s&id=37822&ndb=1

OIT (1998). *Enciclopedia de Seguridad y salud en el Trabajo*. Madrid: Ministerio de trabajo y Asuntos Sociales.

Roozeboom, M. B., Houtman, I., & Van den Bossche, S. (2008). *Monitoring Psychosocial Risks at work*. I. En S.Leka & T. Cox (Eds.), *The European Framework for psychosocial Risk management: PRIMA-EF* (pp. 17-36). Nottingham: I-WHO.

Secretaria de Acción Sindical Salud laboral y Medio Ambiente (2010) *Manual de los Riesgos Psicosociales en el Mundo Laboral* (89-91). UGT Aragón

Zapf, D., Knorz, C., & Kulla, M (1996). *On the relationship between mobbing factors, and job content, social work environment. and health outcomes*. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5, 215-237.