

# **UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK**

## **MAESTRIA EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL**

**Presentación para la Defensa Oral del trabajo de fin de carrera:**

### **GESTION TECNICA DEL RIESGO PSICOSOCIAL PARA EMPLEADOS DE UNA EMPRESA DEDICADA A LA INDUSTRIA FORESTAL EN QUITO**

**Realizado por:  
MARIA GABRIELA TELLO SANTANA**

**Como requisito para la obtención del título de  
MAGISTER EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL**

**QUITO, 23 DE JULIO DE 2013**



# **TRIBUNAL CALIFICADOR**

## **DIRECTOR DE TESIS**

Ing. PABLO SUASNAVAS B., Msc.

## **PROFESORES INFORMANTES**

Ing. DAVID ALEJANDRO TRUJILLO OTAÑEZ, Msc.

Lcdo. MARCELO RUSSO PUGA, Msc.

## **SECRETARIA**

SRTA. MARIA GRACIA NARANJO



**GESTION TECNICA DEL RIESGO  
PSICOSOCIAL  
PARA EMPLEADOS DE UNA EMPRESA  
DEDICADA A LA INDUSTRIA FORESTAL EN  
QUITO**



# RESUMEN EJECUTIVO

Esta investigación se desarrolló en una empresa maderera ubicada en la ciudad de Quito, la cual se dedica a la elaboración de tableros. Tiene 430 empleados aproximadamente y no cuenta con una línea base para identificar el riesgo psicosocial al que pudiesen estar expuestos sus colaboradores.

Se busca determinar técnicamente las medidas de control e intervención para reconocer, mitigar y/o eliminar el factor de riesgo psicosocial. Este levantamiento de información, luego de aplicar la herramienta: Factores Psicosociales – Identificación de Situaciones de Riesgo del Instituto Navarro de Salud Laboral (INSL), permitirá complementar los estudios en esta Área y proponer un Plan de Intervención para la población probablemente expuesta.



# INTRODUCCION

En el Ecuador, en la pequeña y mediana empresa la gestión para el factor de Riesgo Psicosocial es aún bastante inicial, a pesar de que no se cuenta con estadísticas de esta afirmación en entes públicos, pero el esfuerzo de éstos, tanto del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social en su División de Riesgos del Trabajo como del Ministerio de Relaciones Laborales, ha sido el de efectuar un mayor control y seguimiento a la gestión que las empresas están realizando para identificar y monitorear todos los factores de riesgo incluido el Psicosocial. Sin embargo de este objetivo que persiguen las entidades de control, los recursos con los que cuentan para hacer una intervención directa y constante en todas las empresas es aún muy limitado.



# INTRODUCCION

Las Áreas de Recursos Humanos todavía se limitan a aplicar encuestas de satisfacción o alguna otra herramienta de medición del clima laboral, pero no establecen formal y consistentemente un Plan para Evaluación de Riesgos Psicosociales y su consiguiente Plan de Intervención.

Es así que el desarrollo de este trabajo se orienta específicamente a levantar una línea base con la identificación y evaluación de factores psicosociales. Para lo cual se ha apoyado en documentación del Instituto Navarro de Seguridad Laboral (INSL) y específicamente ha aplicado la herramienta:

- Factores Psicosociales – Identificación de Situaciones de Riesgo, 2ª Edición: 2005,

Y las Normas Técnicas de Prevención (NTP):

- NTP 702: El proceso de evaluación de los factores psicosociales;
- NTP 450: Factores psicosociales: fases para su evaluación;
- NTP 840: El método del INSL para la identificación y evaluación de factores psicosociales, entre otras.



# Factores Psicosociales - Identificación de Situaciones de Riesgo

## METODO NAVARRA:

### INTRODUCCION

“La evaluación de los factores de riesgo psicosocial, integrada en el Proceso general de evaluación de riesgos laborales, se convierte, por tanto, en una herramienta preventiva de gran importancia, ya que la identificación, valoración y control de los factores psicosociales junto con la planificación y la adopción de las correspondientes medidas preventivas, conducirá a una gestión eficaz de las personas y de la organización....en el mejor sentido de una mejor adecuación y ajuste entre las tareas a desempeñar, el entorno, la empresa y las personas, aportándoles los recursos necesarios para la realización de la tarea (prevención primaria) o afrontar la situación (prevención secundaria o terciaria), lo que se traducirá además en una mayor eficacia de la organización....”







# **METODO**

**Factores Psicosociales - Identificación de Situaciones de Riesgo.**

**NTP 840: El método del INSL para la identificación y evaluación de factores psicosociales.**



# Factores Psicosociales - Identificación de Situaciones de Riesgo - NTP 840

FICHA TÉCNICA DEL MÉTODO	
<b>Ámbito de aplicación</b>	Dirigido a cualquier sector o tamaño de empresa
<b>Clasificación del método</b>	Idóneo como evaluación inicial
<b>Metodología</b>	Cuantitativa en lo que se refiere a cuestionario estandarizado, y cualitativa en lo referido al análisis del apartado de observaciones que acompaña a todos los ítems.
<b>Variables analizadas</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Participación, Implicación, Responsabilidad</li> <li>2. Formación, Información, Comunicación</li> <li>3. Gestión del tiempo</li> <li>4. Cohesión de grupo</li> </ol>
<b>Herramientas del Método</b>	Cuestionario de aplicación individual de 30 ítems y una opción de respuesta personal. Hoja de datos de la empresa. Programa informático para su corrección.
<b>Utilización del método</b>	Sencillo, de fácil aplicación y corrección
<b>Capacitación</b>	Formación a nivel de Técnico Superior en PRL especialidad preventiva Ergonomía y Psicosociología Aplicada
<b>Articulación de las medidas preventivas</b>	Se presenta a modo de guía una serie de recomendaciones generales que deberán ser especificadas para cada realidad/situación particular

Tabla 1. Ficha técnica

# Factores Psicosociales - Identificación de Situaciones de Riesgo - NTP 840

## *DEFINICIONES*

**Condiciones de Trabajo**, es cualquier característica que pueda influir en la generación de riesgo para la seguridad y salud del trabajador:

a. características de instalaciones, equipos, y demás útiles del centro de trabajo    b. naturaleza de agentes físicos, las cantidades y la exposición a las que están expuestos los trabajadores    c. medidas de mitigación para la evaluación del punto anterior    d. otras relativas al trabajo y al trabajador.

**Evaluación de riesgos**, proceso que estima la magnitud de aquellos riesgos que no hayan podido evitarse, y que el empresario debe estar listo a tomar una decisión apropiada sobre la necesidad de tomar medidas preventivas.



# Factores Psicosociales - Identificación de Situaciones de Riesgo - NTP 840

## *DEFINICIONES*

**Planificación**, establecimiento de plazos y medios para conseguir un objetivo determinado.

**Procedimiento**, descripción de la forma de realizar algo.

**Riesgo Psicosocial**, Según INSHT "aquellas condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionadas con la organización del trabajo, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que se presentan con la capacidad para afectar el desarrollo del trabajo y la salud del trabajador".

**Salud**, Según OMS "estado perfecto de bienestar y equilibrio físico, mental, y social, y no, necesariamente, la ausencia de daño o enfermedad".



# Factores Psicosociales - Identificación de Situaciones de Riesgo - NTP 840

## VARIABLES ANALIZADAS

1. Participación, implicación, responsabilidad, en esta variable se analiza el grado de autonomía que tiene el empleado para decidir en su ámbito de trabajo, pues esta independencia hace que se sienta comprometido y tenga claro que las decisiones que tome son en beneficio de la empresa, de sí mismo y de sus compañeros.

Los factores que componen esta variable son: Autonomía, Iniciativa, Control sobre el trabajador, Supervisión, Trabajo en Equipo, Control sobre la tarea, Rotación.

PREGUNTAS: 1,2,9,13,18,19 y 25.



# Factores Psicosociales - Identificación de Situaciones de Riesgo - NTP 840

## VARIABLES ANALIZADAS

2. Formación, información, comunicación, en esta variable se mide el nivel de interés de la compañía hacia los empleados, igualmente evalúa si la comunicación es adecuada, tanto del cargo en sí como de su desempeño.

Los factores que componen esta variable son: Flujos de comunicación, Adecuación persona-trabajo, Adiestramiento, descripción del puesto de trabajo.

PREGUNTAS: 4, 5, 11, 16, 17, 24  
y 26.



# Factores Psicosociales - Identificación de Situaciones de Riesgo - NTP 840

## VARIABLES ANALIZADAS

3. Gestión del tiempo, en esta variable se mide la capacidad que tiene el trabajador de manejar su propio ritmo de trabajo, con manejo de pausas y elección de períodos vacacionales a discreción.

Los factores que componen esta variable son: Ritmo de trabajo, Carga de trabajo, Fatiga, Apremio de tiempo.

PREGUNTAS: 3, 8, 10, 14, 15  
y 22.





# Factores Psicosociales - Identificación de Situaciones de Riesgo - NTP 840

## VARIABLES ANALIZADAS

4. Cohesión del grupo, básicamente define el sentido de pertenencia a la empresa y las relaciones que se tiene entre compañeros.

Los factores son: Clima social, cooperación, manejo de conflictos, Ambiente de trabajo.

PREGUNTAS: 6, 7, 12, 21, 23  
y 27





# Factores Psicosociales - Identificación de Situaciones de Riesgo - NTP 840

## ACOSO LABORAL

“El acoso psicológico en el trabajo hace referencia a aquellas situaciones en las que una o varias personas ejerce una serie de comportamientos caracterizados por violencia psicológica, de forma sistemática y durante un tiempo prolongado.”<sup>1</sup>

Según la NTP 840, estos items no se consideran una variable, pero si se tuviese una respuesta afirmativa el método sugiere ingresar con herramientas directas y específicas para validar los resultados.

PREGUNTAS: 28, 29 y 30.

# Factores Psicosociales - Identificación de Situaciones de Riesgo - NTP 840

## OBSERVACIONES

En el cuestionario hay 30 preguntas y cada una de estas tiene la opción para OBSERVACIONES.

El método considera que estas observaciones complementan de manera CUALITATIVA a este instrumento de medición, el cual en la encuesta ya presenta, a través de los resultados la parte CUANTITATIVA.



# CUESTIONARIO: Observaciones

14

## FACTORES PSICOSOCIALES - IDENTIFICACIÓN DE SITUACIONES DE RIESGO

### Pregunta 19

¿Existe la posibilidad de organizar el trabajo en equipo?

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

A ☐ B ☐ C ☐ D ☐

OBSERVACIONES

---

---

---

### Pregunta 20

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

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

A ☐ B ☐ C ☐ D ☐

OBSERVACIONES

---

---

---

### Pregunta 22

¿Puedes detener el trabajo o ausentarte de tu puesto?

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

A ☐ B ☐ C ☐ D ☐

OBSERVACIONES

---

---

---

### Pregunta 23

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

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

A ☐ B ☐ C ☐ D ☐

OBSERVACIONES

---

---

---

### Pregunta 25

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

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

A ☐ B ☐ C ☐ D ☐

OBSERVACIONES

---

---

---

### Pregunta 26

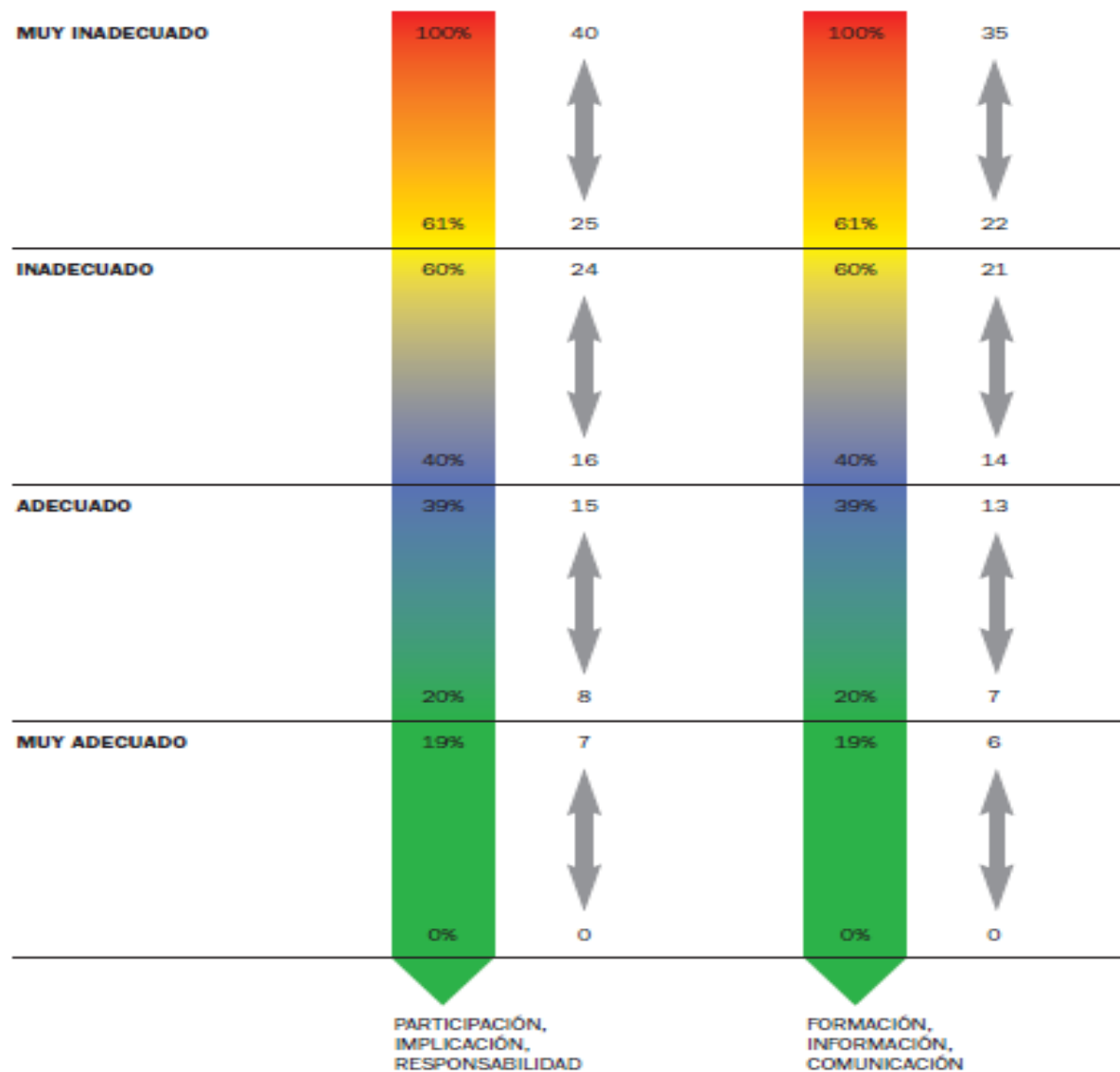
Ante la incorporación de nuevas tecnologías, maquinaria y/o métodos de trabajo ¿se instruye al trabajador para adaptarlo a esas nuevas situaciones?

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

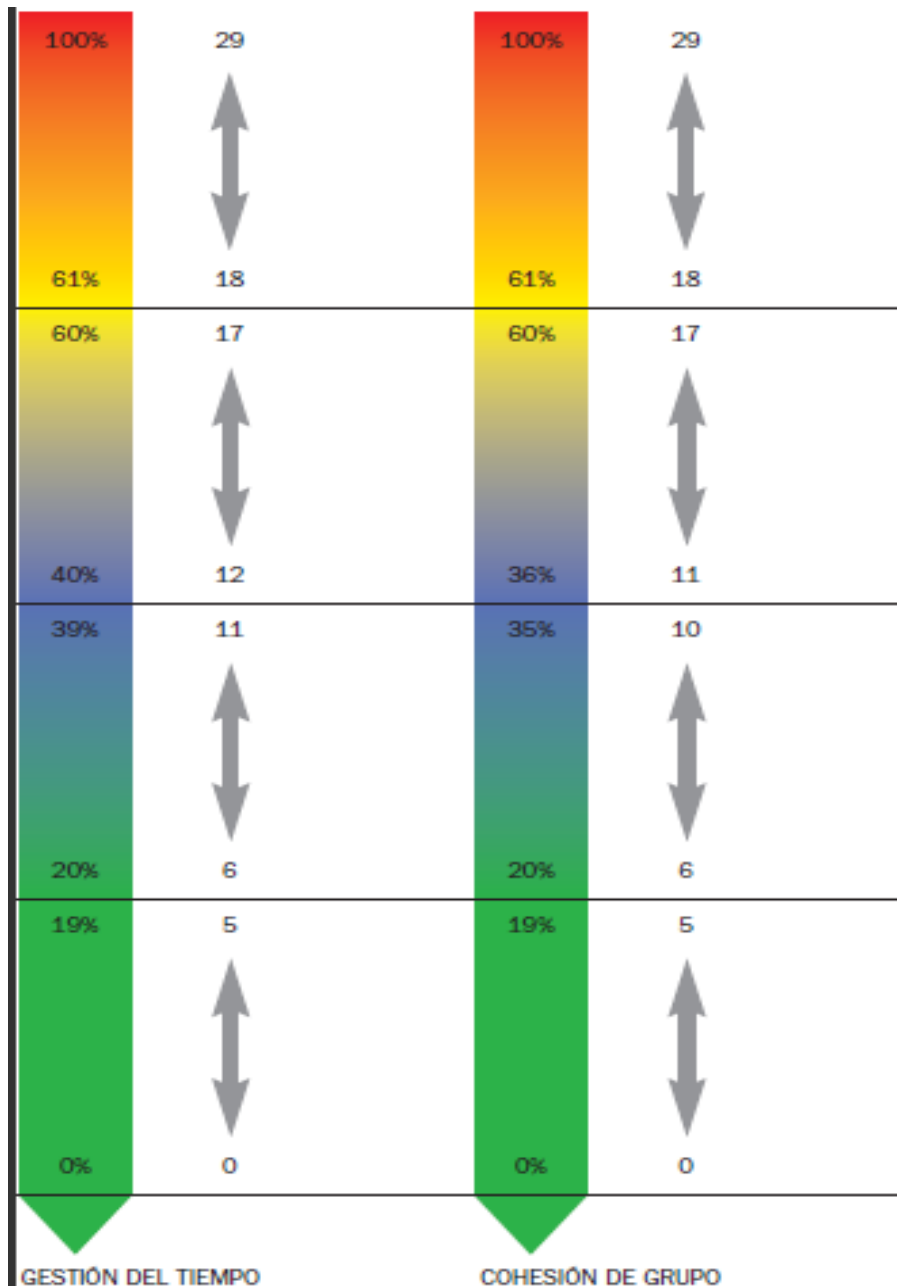
A ☐ B ☐ C ☐ D ☐

# DIAGNOSTICO POR VARIABLES

## DIAGNÓSTICO POR VARIABLES



# DIAGNOSTICO POR VARIABLES



## MUY INADECUADO

Existen puntos críticos que deben ser atendidos de manera urgente. Se recomienda realizar una evaluación exhaustiva que sea punto de arranque a cambios organizacionales.

## INADECUADO

Existen una serie de problemas que están dificultando un adecuado desarrollo de la organización desde el punto de vista psicosocial. Sería necesario una evaluación de mayor profundidad que permita identificar los puntos críticos y aportar las medidas correctoras para mejorar la situación.

## ADECUADO

Indica una situación favorable desde el punto de vista psicosocial. Se recomienda investigar puntos de mejora que lleven a una situación de mayor adecuación.

## MUY ADECUADO

Sugiere que existen una serie de condiciones muy favorables en la empresa en cuanto a factores de riesgo psicosocial. Se recomienda seguir trabajando en esa dirección y realizar evaluaciones periódicas para garantizar la continuidad de esta situación.

# **Factores Psicosociales - Identificación de Situaciones de Riesgo - NTP 840**

## **VALIDEZ Y FIABILIDAD DEL METODO**

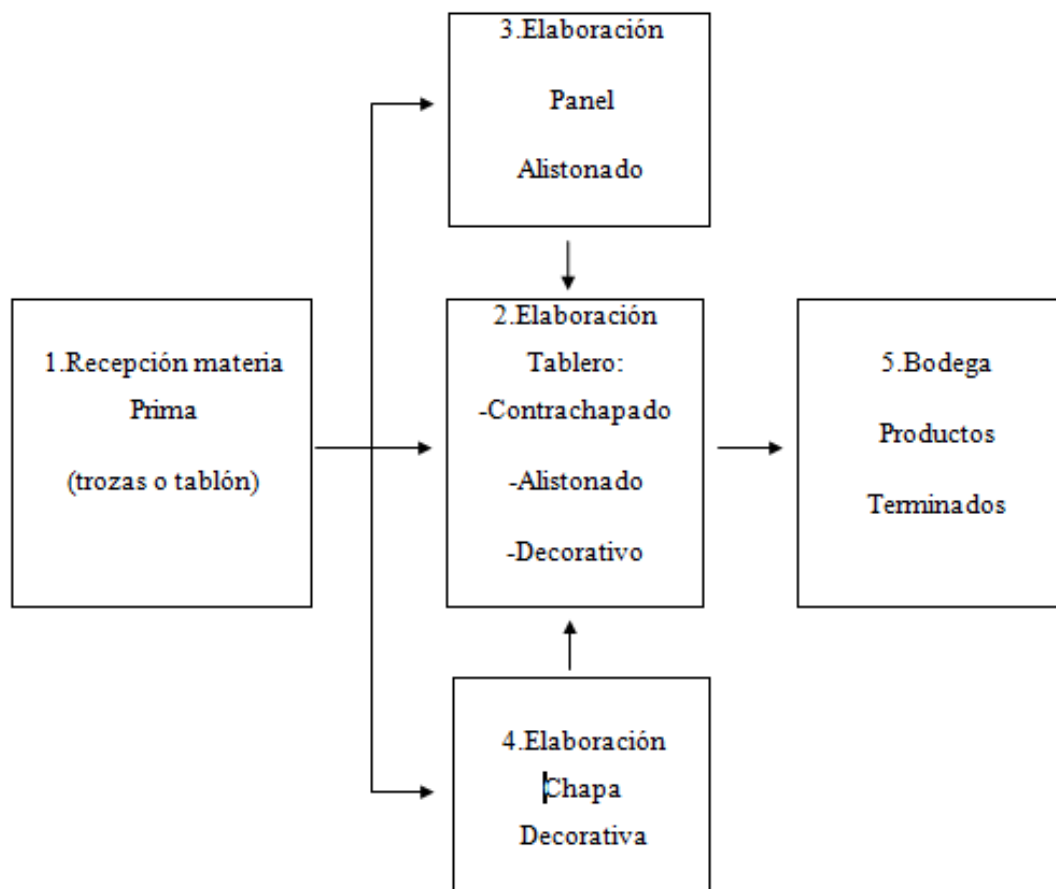
Previa a la edición definitiva del método, los autores han realizado: Análisis semántico a 25 items, Juicio de expertos, análisis de aspectos metodológicos y de estructura, entre otras pruebas. Concluyen que los datos obtenidos del análisis global de muestras muestran una validez factorial de 0.7871 y una fiabilidad de 0.73, lo que supone unos niveles de validez máxima de 0.80.

## **FUNDAMENTACION TEORICA**

- Modelos explicativos del estrés laboral
- Aportaciones de la Psicología del trabajo
- Métodos de Evaluación de Riesgos Psicosociales
- Aportaciones de Organismos Internacionales

# EMPRESA MADERERA

## 2.1 DIAGRAMA DEL PROCESO PRODUCTIVO



Elaborado por: María Gabriela Tello Santana.



# CARGOS:

---

## ADMINISTRACION

Jefe

Asistente

---

## PRODUCCION

Supervisor

Operador

Ayudante

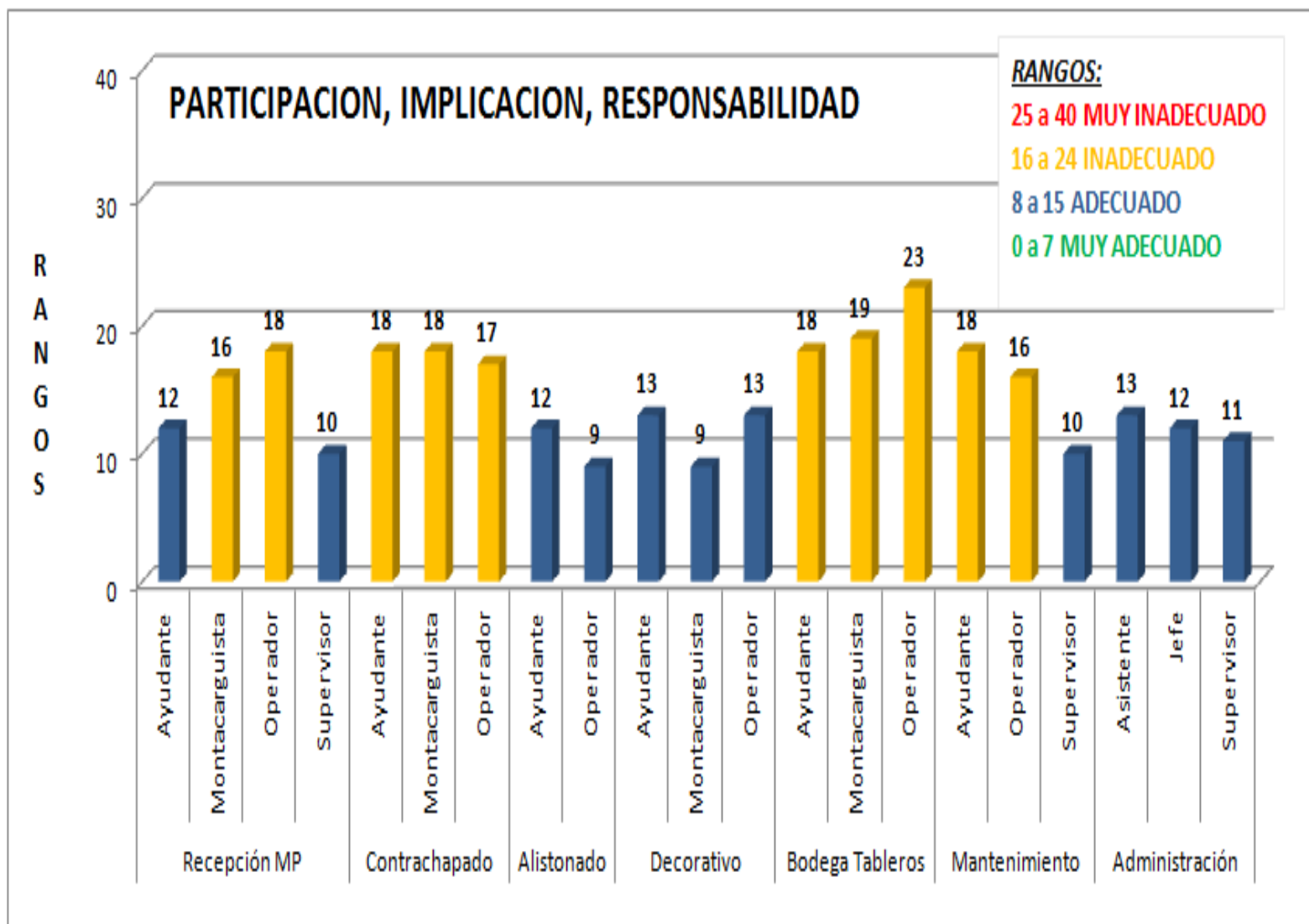
Montacarguista

---

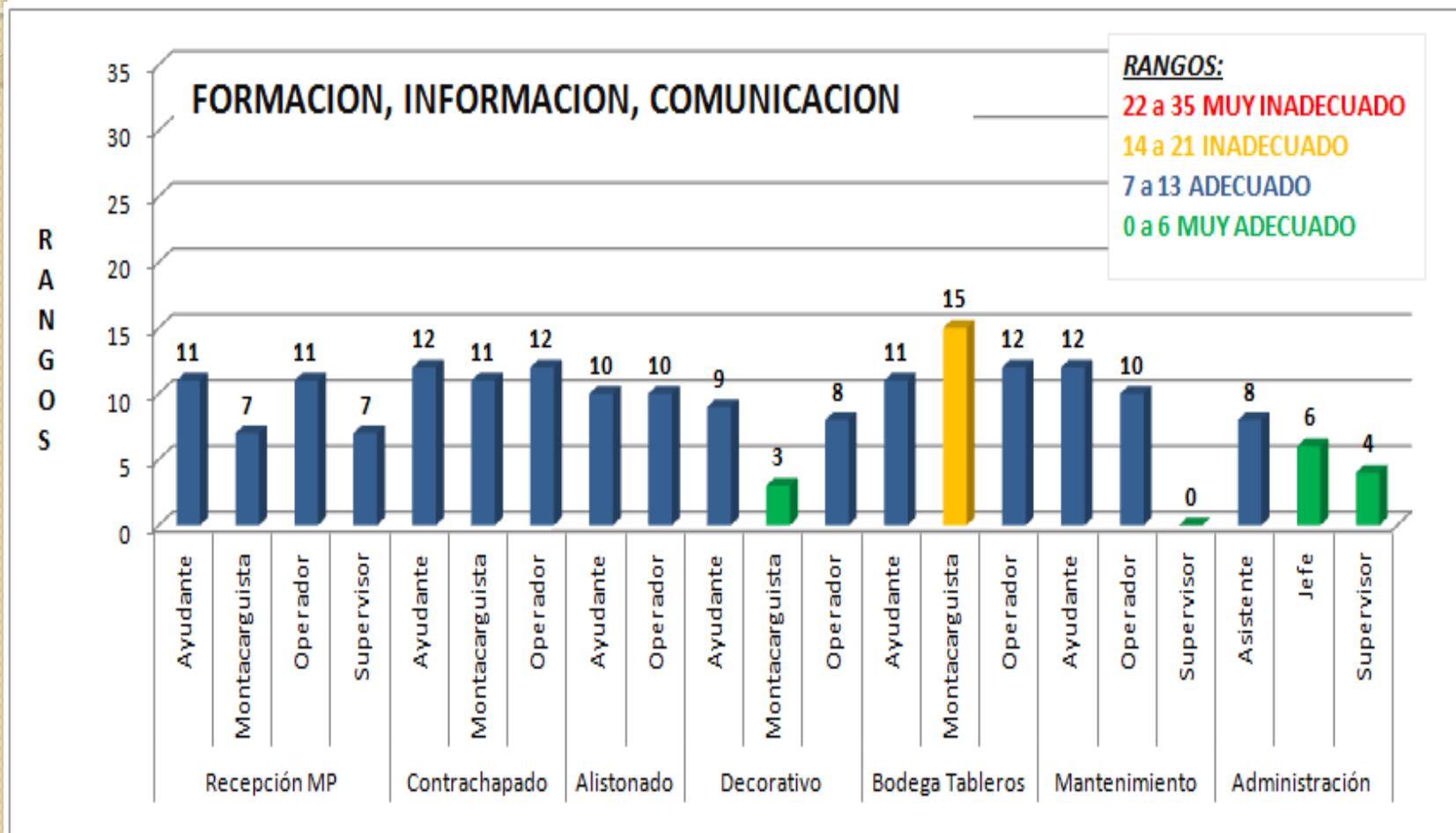
# RESULTADOS



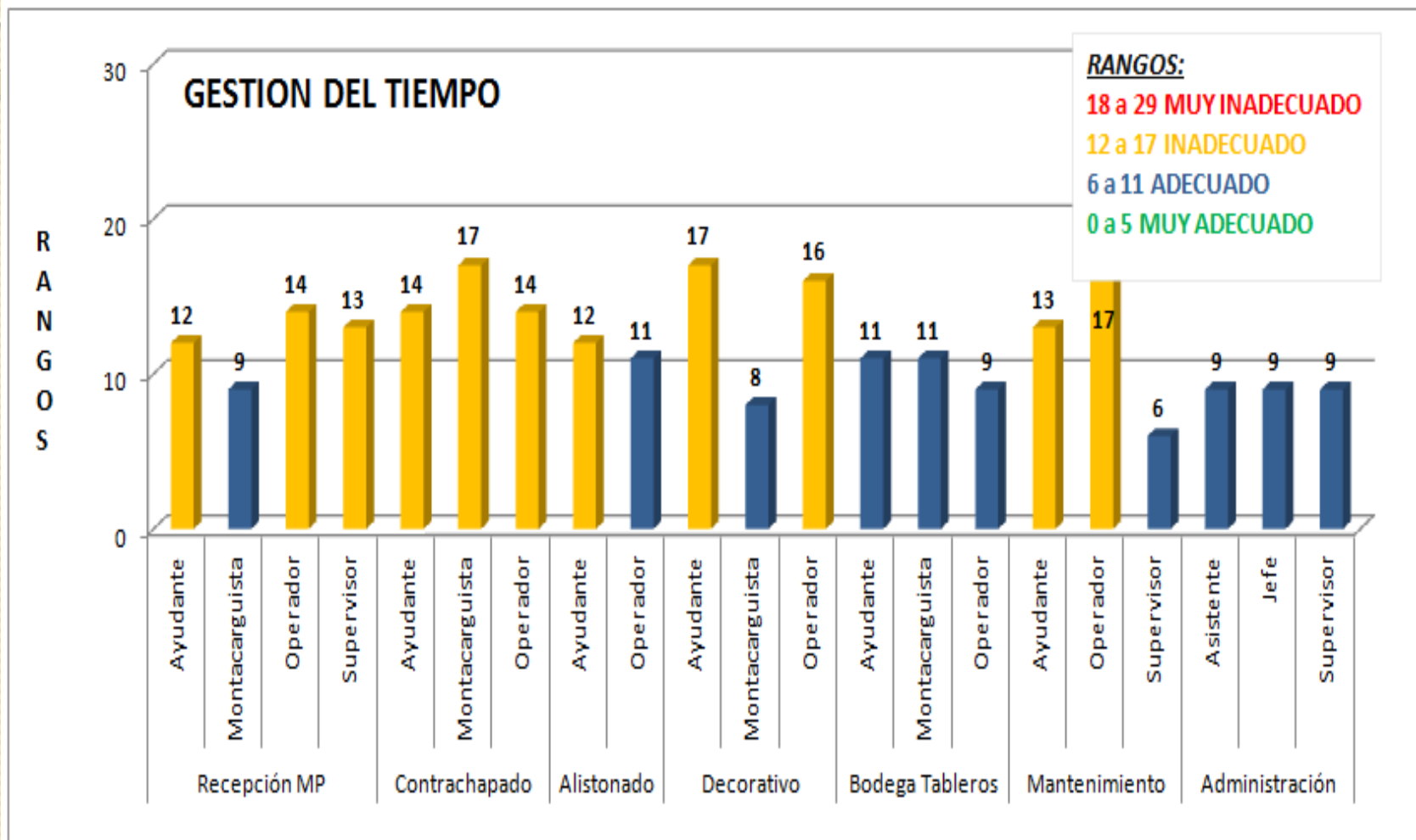
# GRAFICO 1. Factor de Riesgo: Participación, Implicación, Responsabilidad: por Área/Cargo.



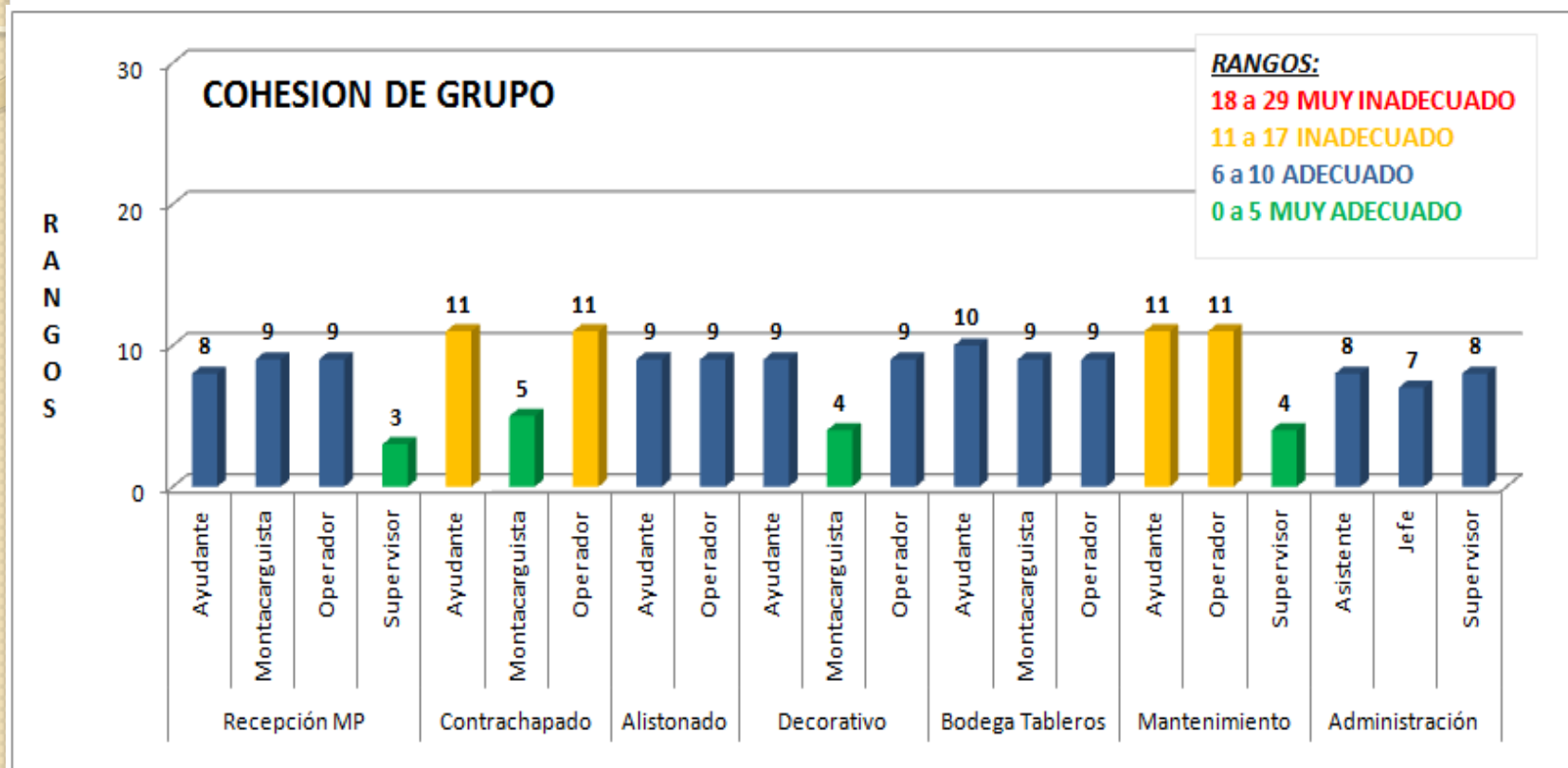
## GRAFICO 2. Factor de Riesgo: Formación, Información, Comunicación: por Área/Cargo.



# GRAFICO 3. Factor de Riesgo: Gestión del Tiempo: por Área/Cargo.

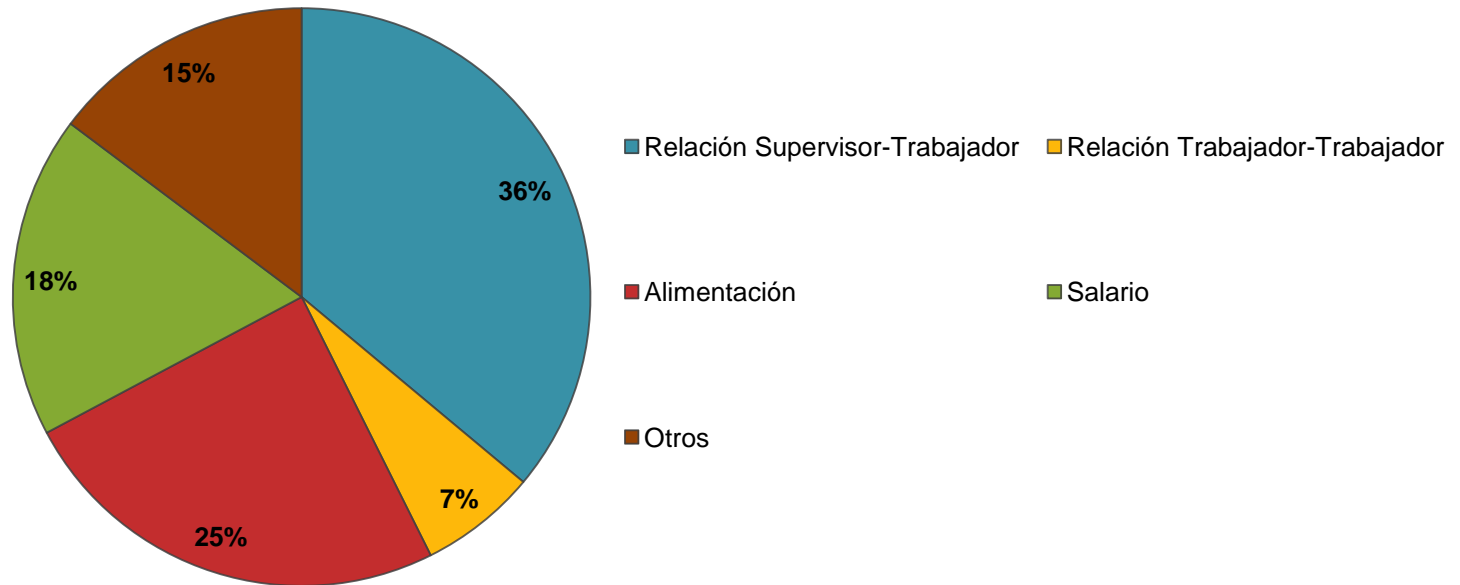


## GRAFICO 4. Factor de Riesgo: Cohesión de Grupo: por Área/Cargo.



## GRAFICO 5. Tabulación Manual de OBSERVACIONES (Análisis Cualitativo).

### OBSERVACIONES TOTALES





# GRAFICO 6. Acoso laboral

**GRAFICO 17.** Tabulación de las Preguntas para ACOSO LABORAL.

PREG.	DESCRIPCION	#	%
28	¿Existen problemas en algún departamento,.....De los que esté siendo culpada alguna persona en concreto?		
	a) Si	61	14.19%
	b) No	369	85.81%
29	¿Hay trabajadores con bajas de larga duración?		
	a) Si	229	53.26%
	b) No	201	46.74%
30	¿Hay alguna persona que está siendo aislada, ignorada y/o excluida del grupo en virtud de sus características físicas o personales?		
	a) Si	57	13.26%
	b) No	373	86.74%

Se conversó con el personal respecto de la pregunta 29 y las respuestas obedecen a que en el último período los trabajadores tuvieron 3 compañeros que estuvieron con permiso médico por más de dos semanas, pero 2 casos fueron por operaciones de apéndice y hernia y solo un caso fue por accidente de trabajo.

# Principios comunes de la INTERVENCION PSICOSOCIAL en Prevención de Riesgos Laborales

## FASE A: EVALUACION DE RIESGOS PSICOSOCIALES

- 1). Toma de contacto con la empresa
- 2). Diagnóstico de la situación
- 3). Evaluación de Riesgos Psicosociales
- 4). Elección de las actuaciones más adecuadas
- 5). Informe de Evaluación de Riesgos Psicosociales

## FASE B: PROGRAMA DE INTERVENCION PSICOSOCIAL

- 6). Diseño de un Programa de Intervención psicosocial
- 7). Implantación del Programa de Intervención
- 8). Mantenimiento del programa y finalización
- 9). Informe de Intervención
- 10). Seguimiento, Control y evaluación de la intervención
- 11). Informe final.

Fuente: Principios comunes de la Intervención Psicosocial INSL.

# PLAN DE INTERVENCION

## Participación-Implicación-Responsabilidad

1. Incluir en la reuniones semanales de producción al personal operativo.
2. Incluir en la programación anual capacitación temas como: Inducción al puesto, riesgos del puesto de trabajo.
3. Crear espacios de diálogo entre trabajadores y el Area de trabajo social y de RRHH.
4. Aplicar encuestas de satisfacción del Cliente interno.



# PLAN DE INTERVENCION

## Participación-Implicación-Responsabilidad

5. Difundir el Procedimiento de Quejas ya existente, pues el personal lo conoce en un 80% pero no sabe como utilizarlo.
6. Realizar un Taller con técnicas de liderazgo, coaching y feedback para supervisores.
7. Aplicar una evaluación para definir el estilo de liderazgo a supervisores.



# PLAN DE INTERVENCION

## Formación-Información-Comunicación

1. Comunicar vía carteleras, en cada sección de producción, los resultados por sección.
2. Entregar por escrito las funciones de cada puesto de trabajo y los objetivos de cada uno.
3. Efectuar procesos de inducción respecto de la Información general de la empresa al menos una vez al año.
4. Capacitar al personal en temas de buenas relaciones no solo en el trabajo sino dentro de sus familias.
5. Establecer un mecanismo para recoger necesidades de capacitación que tenga como fuente a los mismos empleados.



# PLAN DE INTERVENCION

## Gestión del Tiempo

1. Establecer metas específicas, cuantificables, alcanzables por area y por cargo, para manejar diariamente la carga de trabajo.
2. Comunicar los resultados para disminuir el apremio por cumplir la meta y disminuir la sensación de fatiga por alcanzar los resultados
3. Establecer un cronograma de reuniones para manejar el ritmo de trabajo adecuadamente.
4. Concientizar al personal de que todas las tareas son importantes e interrelacionadas y de que el fin común es un beneficio mútuo.



# PLAN DE INTERVENCION

## Cohesión del Grupo

1. Adicionar dos días festivos en la Empresa. Ejemplo: Aniversario de creación.
2. Aplicar semestralmente una encuesta de clima laboral, para focalizar las necesidades de los empleados.
3. Establecer canales claros de comunicación con Trabajo Social y RRHH.
4. Mejorar el servicio de alimentación tanto en calidad como en atención.





# CONCLUSIONES

- De la identificación y valoración de los Factores Psicosociales realizado en la Empresa Maderera se puede concluir que el riesgo es Adecuado es decir en general las condiciones de trabajo psicosociales no han causado hasta el momento afectación a las salud de las personas que laboran. Sin embargo de esto existen ciertos problemas puntuales se mencionan en el Plan de Intervención para su gestión inmediata.



# CONCLUSIONES

- De la tabulación de Observaciones se observó que la principal molestia en el personal es la relación Supervisor-Trabajador con un 36%, luego el servicio de alimentación con un 25%, salario 18%, y otros. Resultados que corroboran los aspectos que salieron como Inadecuados, pues en su mayoría obedecen al estilo de liderazgo y las relaciones que mantienen los supervisores con sus colaboradores.



# CONCLUSIONES

- De los resultados obtenidos por Acoso Laboral, se puede observar que entre las 3 preguntas se llega a un valor menor a 1, es decir si bien existen ciertas manifestaciones que se deberían ratificar con la aplicación de otra herramienta más específica, no se puede hablar de un ambiente nocivo o crítico para los empleados. Ratificando de esta manera que el factor psicosocial no es un tema crítico en esta empresa.



# RECOMENDACIONES

- Se recomienda a la Alta Gerencia aplicar el Plan de Intervención mencionado anteriormente, pues si bien el balance en promedio es positivo, existen ciertos indicadores como inadecuados lo que indica una intervención inmediata. Y al estar ya identificados los factores críticos, su monitoreo y seguimiento permitirá mejorar positivamente el ambiente laboral y con ello los resultados de la empresa.



# RECOMENDACIONES

- Se recomienda al Area de RRHH, aplicar herramientas de evaluación específicas a aquellas Areas que presentan resultados Inadecuados como son Mantenimiento y Contrachapado. En una segunda fase están las Areas de Alistonado, Bodega de Tableros y Recepción de Materia Prima.
- Y finalmente monitorear los resultados obtenidos, compararlos y medir la eficacia y eficiencia de las medidas adoptadas.



MUCHAS  
GRACIAS !



ECUADOR  
UNIVERSIDAD  
INTERNACIONAL  
**SEK**