

UNIVERSIDAD INTERNACIONAL “SEK”
MAESTRIA EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL



**“APLICACIÓN DE UNA METODOLOGÍA ECUATORIANA DENTRO DEL
PROCESO DE VALIDACIÓN DE UN MÉTODO PSICOSOCIAL PARA
EVALUAR MOBBING LABORAL (ACOSO LABORAL) EN DOS EMPRESAS
DEL SECTOR INDUSTRIAL QUITO-ECUADOR.”**

MATERIA: Dirección de Tesis

PROFESOR: Dr. Álvaro Peralta

Realizado por:

FRANK DUQUE ESPARZA

QUITO, AGOSTO 2012

DECLARATORIA JURAMENTADA

Yo, Frank Rommel Duque Esparza declaro bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración cedo mis derechos de propiedad intelectual correspondientes a este trabajo a la UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y por la normatividad institucional vigente.

Frank Rommel Duque Esparza

DECLARATORIA

El presente trabajo de investigación de fin de carrera, titulado
“APLICACIÓN DE UNA METODOLOGÍA ECUATORIANA DENTRO DEL
PROCESO DE VALIDACIÓN DE UN MÉTODO PSICOSOCIAL PARA EVALUAR
MOBBING LABORAL (ACOSO LABORAL) EN DOS EMPRESAS DEL SECTOR
INDUSTRIAL QUITO-ECUADOR.”

Realizado por el Alumno

FRANK ROMMEL DUQUE ESPARZA

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

Ha sido dirigido por el profesor

Dr. Álvaro Peralta M.Sc.

Quien considera que constituye un trabajo original de su autor.

.....

Dr. Álvaro Peralta M.Sc.

Director

Los Profesores Informantes

Ing. David Trujillo M.Sc.

después de revisar el trabajo escrito presentado
lo han calificado como apto para su defensa oral ante el tribunal examinador

.....

Ing. David Trujillo M.Sc.

.....

Ing. Andres Velasco M.Sc.

Quito, 29 de Agosto 2012

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Universidad Internacional SEK por los excelentes académicos, profesores y amigos principalmente al momento de dictar cada una de las cátedras.

A Pablo Suasnavas por su gentil ayuda y colaboración en todo momento para la elaboración de la tesis

A las empresa Vicuña y Zoldan &Zoldan por la colaboración brindada por sus funcionarios y trabajadores para realizar la investigación de fin de carrera; al Ing. Abraham Zoldan que aunque ya no esté entre nosotros, me brindo la oportunidad de hacer la tesis en estas empresas.

A los Ingenieros Andrés Velazco, David Trujillo y especialmente al Dr. Álvaro Peralta B. por compartir sus conocimientos, brindarme su dirección y apoyo en la realización de la tesis.

A mi esposa María Belén por su apoyo incondicional, por ser la persona que dio todo porque esta tesis se culmine cuando yo me debilitaba.

DEDICATORIA

A Dios por darme la sabiduría y fortaleza necesarias para culminar con éxito esta meta propuesta.

A mi esposa María Belén Asimbaya por darme todo su apoyo colaboración y ser mi ayuda idónea en la realización de la tesis.

A mi hijo Isaac Stefano por ser la fuerza y el motor de mi vida para seguir adelante, a mis padres Ángel Duque, Piedad Esparza y a mis hermanos.

A mi gran amigo Ricardo de la Torre con quién hemos estado en las buenas y en las malas en la Dirección del GRUPO RENNS, y finalmente al equipo de trabajo que siempre serán parte de esta familia de profesionales.

RESUMEN EJECUTIVO

El Mobbing laboral es un factor de riesgo psicosocial que debe ser analizado a nivel empresarial ya que esto incide principalmente en el bienestar de los trabajadores y en consecuencia en los resultados productivos de las empresas, variable que todavía no ha sido estudiado ni investigado en el país.

La presente investigación se ha realizado en dos empresas del sector industrial textil en Quito (Vicuña S.A. y Zoldan&Zoldan S.A), donde se aplicó el Método Ista 21 así como la metodología del Mobbing Laboral que está llevando a cabo la universidad Internacional SEK, los datos obtenidos de las mismas permitirán conocer este factor de riesgo en las empresas y esta información servirá como un valioso aporte para la investigación en el proceso de validación del nuevo método psicosocial; teniendo en cuenta que a nivel regional se han constatado la existencia de trabajadores sometidos a un hostigamiento psicológico tal, que presentan síntomas psicosomáticos y reacciones anormales hacia el trabajo y el ambiente laboral.

ABSTRACT

The labor Mobbing is a psychosocial risk factor that must be analyzed at the enterprise level as this mainly affects the welfare of workers and consequently results in productive enterprises, variable that has not yet been studied and researched in the country .

This research was conducted in two companies in the textile industry in Quito (Vicuña S.A. and Zoldan&Zoldan S.A.), where we applied the method Istas 21 and the Labor Mobbing methodology that is conducting the International University SEK, the data obtained from let them know about this risk factor in business and this information will serve as a valuable contribution to research in the validation process of the new method psychosocial considering that at the regional level have confirmed the existence of workers subjected to harassment psychological such that psychosomatic symptoms and abnormal reactions to work and the workplace.

CONTENIDO

CAPITULO I.-.....	1
1.1 ANTECEDENTES Y DEFINICION DEL PROBLEMA	1
1.2 OBJETIVOS DEL ESTUDIO	6
1.2.1 OBJETIVO GENERAL.....	6
1.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	7
1.3 HIPÓTESIS DEL TRABAJO	7
1.4 JUSTIFICACIÓN DEL TRABAJO	7
1.5 MARCO TEÓRICO.....	11
1.5.1 SALUD OCUPACIONAL, SEGURIDAD E HIGIENE INDUSTRIAL.	11
1.5.2 ASPECTOS PSICOSOCIALES.	13
1.6 DISEÑO METODOLÓGICO	16
CAPITULO II.- REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA.....	17
2.1 FACTORES PSICOSOCIALES.	17
2.1.1 MOBBING LABORAL	21
2.2 ANÁLISIS DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES	39
2.2.1 FACTORES PSICOSOCIALES INTRALABORABLES	39
2.2.3 FACTORES PSICOSOCIALES EXTRALABORALES	41
2.2.4 MEDICIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL	43
2.5 EVALUACIÓN DE LOS EFECTOS DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES.....	47
2.6 MEDIDAS PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS DE ACOSO LABORAL	52
CAPITULO III.- METODOLOGIA	54
3.1 DESCRIPCION DE LAS EMPRESAS	54
3.1.1 VICUÑA.....	54
3.1.2 ZOLDAN & ZOLDAN	58
3.2 IDENTIFICACION DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES	62
3.2.1 METODOLOGÍA DE VALORACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES MÉTODO ISTAS 21 (COPSOQ)	63
3.2.2 IDENTIFICACIÓN DE LOS TRABAJADORES EXPUESTOS EN BASE A LA APLICACIÓN DEL MÉTODO ISTAS21 (COPSOQ).....	74
3.3 EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES.	100

3.1 EVALUACION DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES DE VICUÑA S.A.	100
3.3.2 EVALUACION DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES DE ZOLDAN & ZOLDAN S.A	138
3.2. IDENTIFICACION DE MOBBING LABORAL.....	176
3.4.1 METODOLOGÍA MOBBING	180
3.5 EVALUACION DEL MOBBING LABORAL	181
3.5.1 EVALUACION DEL MOBBING LABORAL DE VICUÑA S.A.	181
3.5.2 EVALUACION DEL MOBBING LABORAL DE ZOLDAN & ZOLDAN.....	200
3.6 CORRELACION DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES Y REFERENCIAS DE MOBBING LABORAL.....	218
3.6.1 CORRELACIÓN DE COEFICIENTES (Spearman) ENTRE LAS PUNTUACIÓN OBTENIDAS DEL CUESTIONARIO ISTAS 21 Y DE MOBBING LABORAL REALIZADA A LA EMPRESA VICUÑA S.A.....	222
3.6.2 CORRELACIÓN DE COEFICIENTES (SPEARMAN) ENTRE LAS PUNTUACIÓN OBTENIDAS DEL CUESTIONARIO ISTAS 21 Y DE MOBBING LABORAL REALIZADA A LA EMPRESA ZOLDAN&ZOLDAN	223
3.7 PROGRAMA DE INTERVENCION DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL QUE SE REALIZARA EN LAS DOS EMPRESAS.....	224
3.7.1 PROGRAMA DE INTERVENCIÓN PARA LOS FACTORES PSICOSOCIALES DE RIESGO Y MOBBING LABORAL PARA VICUÑA Y ZOLDAN &ZOLDAN.....	224
CAPITULO IV.- RESULTADOS Y DISCUSION	237
4.1 PROCESO DE CONSTRUCCIÓN DE LA BATERÍA PSICOSOCIAL PARA MEDIR ACOSO LABORAL.....	238
4.2MODELO DE ANÁLISIS DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES	240
CAPITULO V.- CONCLUSIONES	244
CAPITULO VI .- RECOMENDACIONES.....	247
BIBLIOGRAFÍA.....	249
GLOSARIO	250

INDICE DE TABLAS

Tabla 1:Alguna conductas concretas de Mobbing	4
Tabla 2:Fuentes de Información necesaria	50
Tabla 3:Informacion de Empresa Vicuña	55
Tabla 4:Poblacion Trabajadora Vicuña	56
Tabla 5:Informacion de la Empresa Zoldan&Zoldan	59

Tabla 6:Poblacion Trabajador Vicuña	60
Tabla 7:Poblacion por edades Vicuña	76
Tabla 8:Tipo de Contrato Vicuña	77
Tabla 9:Antigüedad	78
Tabla 10:Horas trabajadas Vicuña	79
Tabla 11:Jornada de trabajo Vicuña	80
Tabla 12:Días Laborables Vicuña	81
Tabla 13:Horario Vicuña	82
Tabla 14:Adaptabilidad Jornada Vicuña	83
Tabla 15:Movilidad Funcional Vicuña	84
Tabla 16:Participación Consultiva Vicuña	85
Tabla 17:Participacion Directiva Consultiva Vicuña	86
Tabla 18:Promocion Vicuña	87
Tabla 19:Poblacion Trabajadora Zoldan & Zoldan	88
Tabla 20:Edad Población Trabajadora Zoldan & Zoldan	89
Tabla 21:Tipo de Contrato Zoldan & Zoldan	90
Tabla 22:Antigüedad Zoldan & Zoldan	91
Tabla 23:Horas Trabajadas Zoldan & Zoldan	92
Tabla 24:Jornadas de Contrato Zoldan & Zoldan	93
Tabla 25:Dias Laborables Zoldan & Zoldan	94
Tabla 26:Horario Zoldan & Zoldan	95
Tabla 27:Adaptabilidad Jornada Zoldan & Zoldan	96
Tabla 28:Movilidad Zoldan & Zoldan	97
Tabla 29:Participacion Directiva Zoldan & Zoldan	98
Tabla 30:Participacion Directiva Delegativa Zoldan & Zoldan	99
Tabla 31:Promocion Zoldan & Zoldan	100
Tabla 32:Resumen Evaluación Riesgos Psicosociales Vicuña	101
Tabla 33:Control de los tiempos a Disposición Vicuña	104
Tabla 34:Estima Distribución de Frecuencia Vicuña	106
Tabla 35:Apoyo Social de los Superiores Vicuña.....	108
Tabla 36:Previsibilidad Vicuña	109
Tabla 37:Apoyo Social de los compañeros Vicuña	112
Tabla 38:Inseguridad sobre el futuro Vicuña	113
Tabla 39:Calidad del liderazgo Vicuña	115
Tabla 40:Doble Presencia Vicuña	116

Tabla 41:Influencia Vicuña	118
Tabla 42: Exigencias psicológicas emocionales Vicuña	120
Tabla 43: Posibilidad de Relacion Social Vicuña.....	122
Tabla 44: Exigencias psicológicas cognitivas Vicuña	124
Tabla 45: Posibilidades de desarrollo Vicuña	125
Tabla 46: Exigencias psicológicas cuantitativas Vicuña.....	128
Tabla 47: Compromiso Vicuña.....	129
Tabla 48: Claridad de rol Vicuña.....	131
Tabla 49: Sentimiento de Grupo Vicuña	132
Tabla 50: Conflicto de rol Vicuña	134
Tabla 51: Esconder Emociones Vicuña	135
Tabla 52: Sentido de Trabajo Vicuña.....	137
Tabla 53:Resumen Evaluación Riesgos Psicosociales Zoldan & Zoldan	139
Tabla 54:Control de los tiempos a Disposición Zoldan & Zoldan	141
Tabla 55:Apoyo Social de los compañeros Zoldan & Zoldan	143
Tabla 56: Inseguridad Sobre el Futuro Zoldan & Zoldan.....	144
Tabla 57:Posibilidad Relación Social Zoldan & Zoldan	146
Tabla 58:Previsibilidad Zoldan & Zoldan	148
Tabla 59:Apoyo social de los Superiores Zoldan & Zoldan	149
Tabla 60:Exigencia Psicológica Cuantitativa Zoldan & Zoldan	151
Tabla 61:Doble Presencia Zoldan & Zoldan.....	152
Tabla 62:Esconder emociones Zoldan & Zoldan	155
Tabla 63: Calidad del Liderazgo Zoldan & Zoldan	157
Tabla 64: Estima Zoldan & Zoldan.....	159
Tabla 65: Exigencias psicológicas emocionales Zoldan & Zoldan	160
Tabla 66: Sentimiento de Grupo Zoldan & Zoldan.....	162
Tabla 67: Conflicto de Rol Zoldan & Zoldan	164
Tabla 68: Exigencia Psicológica Cognitivas Zoldan & Zoldan	165
Tabla 69: Influencia Zoldan & Zoldan.....	167
Tabla 70: Claridad de Rol Zoldan & Zoldan	169
Tabla 71: Compromiso Zoldan & Zoldan	171
Tabla 72: Posibilidades de Desarrollo Zoldan & Zoldan.....	173
Tabla 73: Sentido de Trabajo Zoldan & Zoldan	175
Tabla 74: Signos y Consecuencia del Mobbing	180
Tabla 75: Tabulación de la Evaluación Mobbing Laboral Vicuña	183

Tabla 76: Tabulación de la Evaluación Mobbing Laboral Zoldan & Zoldan.....	206
Tabla 77: Escala de Valoración	225
Tabla 78: Coeficiente de Correlación Vicuña	226
Tabla 79: Coeficiente de Correlación Zoldan & Zoldan.....	227
Tabla 80: Desglose Mobbing en distintos comportamientos definición	239
Tabla 81: Desglose Mobbing en distintos comportamientos y preguntas.....	240

INDICE DE GRAFICOS

Gráfico 1:Fases de la evaluación de los Factores Psicosociales	50
Gráfico 2:Reuniones Personal Vicuña	56
Gráfico 3:Reuniones Informativas Evaluacion Psicosocial Vicuña	57
Gráfico 4:Diagram de Planta Vicuña	57
Gráfico 5:Reuniones Informativas Zoldan & Zoldan	60
Gráfico 6:Reuniones informativas Zoldan & Zoldan	61
Gráfico 7:Diagrama Planta Zoldan & Zoldan	61
Gráfico 8:Exposiciones Psicosociales Vicuña	101
Gráfico 9: Exposiciones Psicosociales Zoldan & Zoldan	139
Gráfico 10:Resumen General Mobing por Preguntas Vicuña	185
Gráfico 11:Resumen General Mobing por Preguntas Zoldan & Zoldan	204
Gráfico 12:Principales Factores Psicosociales Vicuña	225
Gráfico 13:Principales Factores Psicosociales Zoldan & Zoldan	226

INDICE DE DE ANEXOSS

Anexo 1:Modelo de Encuestas CoPsoQ istas21	253
Anexo 2: Modelo de Encuestas Mobbing Laboral.....	254

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN DE FIN DE CARRERA

TITULO DEL ESTUDIO

**APLICACIÓN DE UNA METODOLOGÍA ECUATORIANA
DENTRO DEL PROCESO DE VALIDACIÓN DE UN MÉTODO
PSICOSOCIAL PARA EVALUAR MOBBING LABORAL (ACOSO
LABORAL) EN DOS EMPRESAS DEL SECTOR INDUSTRIAL
QUITO-ECUADOR.**

CAPITULO I.-

1.1 ANTECEDENTES Y DEFINICION DEL PROBLEMA

La Seguridad y Salud Ocupacional es uno de los aspectos más importantes en varios países y ha tenido un desarrollo normativo con el fin de reducir los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales y ocupacionales; sin embargo, en el Ecuador no se ha puesto mucho interés en determinar y aplicar metodologías que mantengan la salud psicosocial del trabajador.

El ámbito laboral cambiante ha forzado a las organizaciones a adaptarse a nuevos mercados y a nuevas exigencias de sus clientes, teniendo cambios tecnológicos para mantener su competitividad, lo que ha llevado a que el comportamiento de las personas deban también enfrentarse a nuevas demandas: adaptación a sistemas complejos y tecnificados, presión temporal, incertidumbre e inseguridad frente a la utilización de nuevas tecnologías, etc.

“La investigación en materia de factores psicosociales supone el acercamiento a un conjunto de modelos diversos en sus enfoques, pero similares muchos de ellos en la concepción de la realidad, extendida mas allá de las fronteras de los sitios de trabajo...¹”. Entender las nuevas realidades empresariales hace que sea necesaria la aplicación de programas preventivos, diseñados con la correcta aplicación de métodos de evaluación, pues existirá una porción mayor de trabajadores que presenten las consecuencias de diferentes factores psicosociales afectando la productividad y el ambiente laboral .

De esta necesidad surge la importancia de contar con métodos internacionalmente reconocidos que permitan el estudio e investigación de aquellos riesgos no visibles y latentes en toda organización y que en un futuro cercano serán los responsables directos de enfermedades profesionales y laborales asociadas.

Para poder determinar las variables psicosociales que alteran la productividad dentro de la empresa ecuatoriana se ha considerado realizar una investigación del entorno laboral en dos empresas del sector productivo textil, aplicando por un lado la metodología ISTAS 21, internacionalmente reconocida, y por otro una nueva metodología ecuatoriana propuesta por la Universidad Internacional SEK.

Cabe recalcar que actualmente la Universidad Internacional SEK se encuentra en un proceso de investigación, indagando en la Adaptación y Validación de nuevos métodos psicosociales para trabajadores ecuatorianos liderados por el Dr. Alvaro Peralta Beltrán, MSc, profesor de la cátedra de Psicosociología Laboral.

¹ Villalobos G. 2004. Vigilancia epidemiológica de los factores psicosociales. Aproximación conceptual y valorativa

Esta herramienta es muy importante para la recopilación de datos e información concerniente a la evaluación y valoración de los riesgos psicosociales que pueden alterar el bienestar de los trabajadores ecuatorianos, variables que todavía no han sido estudiadas ni investigadas.

El acoso moral laboral tiene su origen en los estudios realizados por especialistas de otras disciplinas. En efecto, un primer acercamiento se encuentra en estudios realizados por Konrad Lorenz, a quien se le considera el padre de la etología².

En las empresas se ha constatado la existencia de trabajadores sometidos a un hostigamiento psicológico tal, que presentan síntomas psicosomáticos y reacciones anormales hacia el trabajo y el ambiente laboral. Muchas de estas manifestaciones se ajustan a la definición de **Mobbing**, término empleado en la literatura psicológica internacional para describir una situación en la que una persona o un grupo de personas ejercen una violencia psicológica extrema (en una o más de las 45 formas o comportamientos descritos por el Leymann Inventory of Psychological Terrorization, LIPT), de forma sistemática (al menos, una vez por semana), durante un tiempo prolongado (más de 6 meses), sobre otra persona en el lugar de trabajo, según definición de H. Leymann. En castellano, se podría traducir dicho término como “psicoterror laboral” u “hostigamiento psicológico en el trabajo”.

Entre las formas de expresión de la definición anterior se deduce la existencia de dos partes enfrentadas entre las que se puede diferenciar, por una parte, a los “hostigadores” con comportamientos y actitudes hostiles, activas, dominadoras y, por otra, al agredido con actitudes y comportamientos de tipo reactivo o inhibitorio. La expresión de las

² La etología se ocupa del estudio biológico del comportamiento animal acerca de sus orígenes, vid el prólogo del doctor Lorenza en la publicación de sus primeros ensayos en Lorenz, Konrad, El comportamiento animal y humano, Barcelona, Plaza & Janes S.A. 1972, pp. 9 y ss.

situaciones de hostigamiento psicológico hacia un individuo se manifiesta de muy diversas maneras, a través de distintas actitudes y comportamientos. Leyman distingue 45 comportamientos hostiles que pueden ser de distinta naturaleza³:

Tabla No 1. Algunas conductas concretas de Mobbing clasificadas por factores (Zapf, Knorz y Kulla, 1996)

ATAQUES A LA VÍCTIMA CON MEDIDAS ORGANIZACIONALES
• El superior restringe a la persona las posibilidades de hablar • Cambiar la ubicación de una persona separándole de sus compañeros • Prohibir a los compañeros que hablen a una persona determinada • Obligar a alguien a ejecutar tareas en contra de su conciencia • Juzgar el desempeño de una persona de manera ofensiva • Cuestionar las decisiones de una persona • No asignar tareas a una persona • Asignar tareas sin sentido • Asignar a una persona tareas muy por debajo de sus capacidades • Asignar tareas degradantes
ATAQUES A LAS RELACIONES SOCIALES DE LA

³ NTP 475 Hostigamiento psicológico en los trabajadores, Daza Félix Martín, INSHT.

VÍCTIMA CON AISLAMIENTO SOCIAL

- Restringir a los compañeros la posibilidad de hablar con una persona
- Rehusar la comunicación con una persona a través de miradas y gestos
- Rehusar la comunicación con una persona a través de no comunicarse directamente con ella
- No dirigir la palabra a una persona
- Tratar a una persona como si no existiera

ATAQUES A LA VIDA PRIVADA DE LA VÍCTIMA

- Críticas permanentes a la vida privada de una persona
- Terror telefónico
- Hacer parecer estúpida a una persona
- Dar a entender que una persona tiene problemas psicológicos
- Mofarse de las discapacidades de una persona
- Imitar los gestos, voces... de una persona
- Mofarse de la vida privada de una persona

VIOLENCIA FÍSICA

- Ofertas sexuales, violencia sexual
- Amenazas de violencia física
- Uso de violencia menor
- Maltrato físico

ATAQUES A LAS ACTITUDES DE LA VÍCTIMA

- Ataques a las actitudes y creencias políticas
- Ataques a las actitudes y creencias religiosas
- Mofarse de la nacionalidad de la víctima

AGRESIONES VERBALES

- Gritar o insultar
- Críticas permanentes del trabajo de la persona
- Amenazas verbales

RUMORES

- Hablar mal de la persona a su espalda
- Difusión de rumores

La investigación que se propone plantea la utilización de estos métodos en dos empresas del sector industrial textil en Quito (Vicuña y Zoldan), las mismas que permitirán conocer el nivel de Mobbing laboral en estas empresas; esta información servirá como un valioso aporte para la investigación que está llevando a cabo la universidad Internacional SEK en el proceso de validación del nuevo método psicosocial

1.2 OBJETIVOS DEL ESTUDIO

1.2.1 OBJETIVO GENERAL

Realizar una investigación del Mobbing laboral en dos empresas del sector productivo

textil, aplicando la metodología ISTAS 21 (internacionalmente reconocida), y correlacionarla con la aplicación de una nueva metodología ecuatoriana propuesta por la Universidad Internacional SEK

1.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Emplear las dos metodologías en dos empresas Ecuatorianas para conocer los riesgos psicosociales (Mobbing laboral) de los trabajadores.
2. Proporcionar datos e información real que permita desarrollar una nueva metodología aplicable en el Ecuador.

1.3 HIPÓTESIS DEL TRABAJO

Correlacionar dos metodologías de evaluación psicosocial una española y una ecuatoriana, la misma que proyectará resultados similares y permitirá validar la metodología psicosocial en el país.

1.4 JUSTIFICACIÓN DEL TRABAJO

El riesgo psicosocial ha sido por mucho tiempo un tema poco conocido y desarrollado dentro de las empresas ecuatorianas. Si bien existen varias teorías y herramientas que lo respaldan con el fin de poder realizarlo, en nuestro país se le ha dado poco énfasis al tema psicosocial y su impacto en el ámbito laboral de la empresa.

Los cambios constantes que se han introducido al trabajo o al campo de acción que genere un bien y/o servicio ha hecho que se atienda a la tecnología, y a las necesidades

productivas dejando a un lado el recurso principal del sistema: el ser humano. Las organización en su diseño o rediseño no consideran los aspectos psicológicos, capacidades, expectativas y las limitaciones de las personas dando como resultado que no se obtenga los frutos esperados y en vez de que sea un beneficio, constituyen una situación desfavorable, ya que no se tiene un equilibrio entre las características humanas y las exigencias en el trabajo.

Es importante que se haga una investigación con la utilización de herramientas aptas que sean consideradas en el ambiente laboral ecuatoriano a fin de diseñar programas de salud laboral dentro de un enfoque participativo, que permita no solo identificar las necesidades reales y prioridades de cada empresa o los factores de riesgo presentes en el ambiente laboral que afectan la salud integral de los trabajadores, sino también dirigir los esfuerzos hacia metas reales y resultados claros que permitan el control y seguimiento de una de las enfermedades más representativa de los últimos años: el estrés ocupacional

El artículo 4 del “Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo” (Decisión 547) establece que la Política de Prevención de Riesgos Laborales, deben propender al “mejoramiento de las condiciones de seguridad y salud en el trabajo, a fin de prevenir daños en la integridad física y mental de los trabajadores que sean consecuencia, guarden relación o sobrevengan durante el trabajo”, planteamientos que mantienen concordancia con las definiciones fundamentales constantes en el artículo 1 que considera a la salud como “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”; es decir, enfatizando la implementación de medidas preventivas tendientes a “evitar o disminuir los riesgos derivados del trabajo, dirigidas a proteger la salud de los trabajadores”. En este contexto, es evidente que la industria es susceptible de tener un riesgo importante como resultado de factores psicosociales presentes; de aquí la importancia de evaluar los riesgos psicosociales existentes implementando una metodología de evaluación y análisis que se apegue a la realidad ecuatoriana garantizando la salud de los trabajadores.

Por otro lado, una organización de trabajo implica la reunión de un grupo de personas, más o menos grande, con un fin común, lo que la convierte en una organización social. En las organizaciones de trabajo suelen estar contempladas las relaciones que deben establecerse entre los distintos individuos y grupos para la realización de la tarea encomendada. Sin embargo, la existencia de otros tipos de relaciones, distintas de las meramente productivas, entre los distintos individuos de una empresa, así como el desarrollo formal de todas las relaciones en general, es algo que no suele merecer atención al no ser aspectos directamente relacionados con la realización del trabajo.

Como consecuencia, es posible que se dé un funcionamiento anormal de la organización social, lo que puede traducirse en consecuencias bastante más amplias que simples discusiones o problemas personales.

Distintos estudios como el de Heinz Leymann, pionero en estudiar el mobbing a principios de la década de los noventa, ya en su primer estudio en Suecia señalaba que en ese país “el 15% de los suicidios son debidos al mobbing”; así mismo, la psiquiatra francesa Marie France Hirigoyen es otra autora importante para esta concienciación y

divulgación, con sus obras: “El acoso moral” y “El acoso moral en el trabajo”, los que han puesto de manifiesto que la existencia de problemas en estos ámbitos está relacionada con la aparición de ciertas disfunciones que repercutirán tanto sobre los trabajadores (mal clima laboral, insatisfacción en el trabajo, desmotivación,...) como sobre el funcionamiento de la empresa (absentismo, abandonos del trabajo, incremento de la accidentabilidad, disminución de la cantidad y la calidad del trabajo,...).

Un conjunto de problemas originados a partir de las relaciones que se establecen entre los trabajadores de un centro de trabajo han sido conceptualizados con la denominación de mobbing. Este concepto hace referencia a situaciones de hostigamiento psicológico que se da entre los miembros de una organización de trabajo, aunque al ser este tipo de problemas propios de las organizaciones sociales, pueden producirse en otros ámbitos distintos del laboral (familiar, escolar, vecindario, etc.).

Una de las principales dificultades para poder abordar el problema es la definición de lo que es una acción violenta relacionada con el lugar de trabajo. Los dos problemas básicos que se plantean se refieren, por una parte, a lo ya comentado sobre la amplitud del concepto de violencia y, por otra parte, a su relación con el trabajo. Que un acontecimiento de violencia se produzca en el lugar de trabajo no tiene por qué significar necesariamente que tal suceso sea un resultado directo de la propia actividad laboral. Habría que entender que tal evento es causado bajo la premisa de la actividad laboral dependiente del empresario, o en otros lugares donde los trabajadores desarrollen su trabajo o se les requiera que estén presentes como condición del desempeño de su trabajo (algunos episodios pueden ocurrir fuera del lugar de trabajo pero traer su causa de la relación laboral, por ejemplo, un cliente que se encuentra con un trabajador en la calle y que es psicológica o verbalmente agredido).

“La importancia que tiene el Mobbing o Acoso Psicológico en el lugar de trabajo es haber establecido un concepto bajo el cual se operacionalizan una serie de comportamientos que tienen su origen en la violencia y persecución de carácter psicológico, los cuales tienen por objetivo provocar un daño deliberado a un hombre o mujer causado por otro hombre o mujer, con devastadoras consecuencias no solo para su salud física y mental sino también para el entorno donde se encuentra inserto: las organizaciones laborales, la familia y la comunidad.”⁴:

1.5 MARCO TEÓRICO

Dentro del marco teórico vamos a utilizar los siguientes enfoques que nos permitirá realizar el análisis de los datos obtenidos.

- Salud ocupacional, seguridad e higiene industrial.
- Aspectos psicosociales

1.5.1 SALUD OCUPACIONAL, SEGURIDAD E HIGIENE INDUSTRIAL.

La salud es un estado de bienestar físico, mental y social de las personas y no solamente de la ausencia de enfermedad. Los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales son factores que interfieren en el desarrollo normal de la actividad empresarial, incidiendo negativamente en su productividad y por consiguiente amenazando su solidez y permanencia en el mercado; conllevando además graves implicaciones en el ámbito laboral, familiar y social.

⁴Alfonso Riquelme, Ciencias Sociales on Line. Mobbing, un tipo de Violencia en el lugar del trabajo , Valparaíso , Pág. 55/ www.uvm.cl/csonline

La Seguridad y Salud en el Trabajo, incluye actividades muy diversas: desde los primeros auxilios a un trabajador que ha sufrido un accidente, hasta la promoción de una dieta saludable en el lugar o centro de trabajo, pasando por las actividades preventivas frente a los riesgos ocupacionales, que en la actualidad ocupan un lugar central en la práctica laboral en los países.

Según la Organización Mundial de la Salud, en países en vías de desarrollo el promedio de riesgo de accidente es de 42 por cada 1000 trabajadores, con 8.3 fatalidades por cada 100.000 trabajadores y 2 a 5 enfermedades ocupacionales por cada 1000 trabajadores. Para países desarrollados, el promedio de accidentes es de 25 por cada 1000 trabajadores con 6.5 fatalidades por cada 100.000 trabajadores. Según datos de la Organización Internacional del Trabajo, los accidentes y las enfermedades ocupacionales representan en los países en vías de desarrollo el 10% del PIB⁵.

En este sentido, la NTC-ISO 9004, en relación con el ambiente de trabajo señala:

“La dirección debería asegurarse de que el ambiente de trabajo tiene una influencia positiva en la motivación, satisfacción y desempeño del personal con el fin de mejorar el desempeño de la organización. La creación de un ambiente de trabajo adecuado, como combinación de factores humanos y físicos, debería tomar en consideración lo siguiente:

- Metodologías de trabajo creativas y oportunidades de aumentar la participación activa para que se ponga de manifiesto el potencial del personal,

⁵ Ministerio de Relaciones Laborales. Norma Técnica: NTP 001 y 002-2004.

- Reglas y orientaciones de seguridad, incluyendo el uso de equipos de protección,
- Ergonomía,
- Ubicación del lugar de trabajo,
- Interacción social,
- Instalaciones para el personal en la organización,
- Calor, humedad, luz, flujo de aire, e higiene, limpieza, ruido, vibraciones y contaminación”⁶.

Por otro lado, la salud ocupacional es una herramienta que esta ligada a la productividad de la empresa, por lo tanto es necesario la implementación de todas las medidas que se requirieran para garantizar la salud ocupacional de los trabajadores, estableciendo metodologías de evaluación a sus empleados para así detectar los riesgos latentes y prevenir posibles efectos que los puedan afectar.

1.5.2 ASPECTOS PSICOSOCIALES.

Los aspectos psicosociales tienen su origen en las “condiciones de trabajo derivadas de la organización del trabajo”, los cuales afectan a la salud del trabajador. En este contexto, es necesario tener claro el concepto “Psicosocial”:

- “PSICO porque nos afectan a través de la psique (conjunto de actos y funciones de la mente) y SOCIAL porque su origen es social: determinadas características de la organización del trabajo”⁷

⁶ ICONTEC. Sistemas de Gestión de la Calidad. Directrices para la mejora del desempeño. Bogotá. 2002, pp. 30-31.

⁷ Organización del trabajo, salud y riesgos psicosociales. **Guía del delegado y delegada de prevención.** En línea 26 de febrero del 2010.

<http://www.istas.ccoo.es/descargas/guia%20de%20sensibilizacion%20def.pdf>.

Diversas investigaciones como las propuestas por Chávez Álvarez, *Mobbing, estrés y acoso en el ambiente del trabajo de la publicación* Barragán, Gil , y *Elementos del daño moral*, de la Corporación de Estudios y Publicaciones, Quito-Ecuador, 2008, pp. 92 así como *el Manual teórico-práctico de actuación profesional*, García Alonso, 2009, pp. 16 han demostrado que existen factores como el exceso de exigencias psicológicas, la falta de influencia y de desarrollo en el trabajo, la falta de apoyo social y calidad de liderazgo y las escasas compensaciones que pueden ser nocivas para la salud, independientemente de la personalidad de los trabajadores o de sus circunstancias personales o familiares.

“Podemos aceptar que la personalidad y las circunstancias personales y sociales juegan un papel, pero en el ámbito de la prevención lo que importa son las condiciones de trabajo, si éstas provocan o no una exposición nociva a los riesgos”.⁸

Como lo describe la NTP 476: El hostigamiento psicológico en el trabajo: mobbing, redactada por Daza Felix, y Perez Jesús. Adicionalmente mencionan que estos comportamientos pueden ser de distinta naturaleza:

1. Acciones contra la reputación o la dignidad personal del afectado⁹; por medio de la realización de comentarios injuriosos contra su persona, ridiculizándolo o riéndose públicamente de él, de su aspecto físico, de sus gestos, de su voz, de sus convicciones personales o religiosas, de su estilo de vida, etc. Uno de estos comportamientos, de gran

⁸Fundación Española del Corazón. ¿Qué es el estrés?. En línea 4 de marzo del 2010.
<http://www.fundaciondelcorazon.com/prevencion/riesgo-cardiovascular/estres.html>

⁹ Lo resaltado es por parte de los autores de la NTP 476: El hostigamiento psicológico en el trabajo: mobbing, mencionada anteriormente

incidencia y objeto de diversos estudios, sentencias judiciales, etc. es el acoso sexual. Se pueden dar también diversas acciones contra la reputación del afectado como trabajador.

2. Acciones contra el ejercicio de su trabajo, encomendándole trabajo en exceso o difícil de realizar cuando no es innecesario, monótono o repetitivo, o incluso trabajos para los que el individuo no está cualificado, o que requieren una cualificación menor que la poseída por la víctima (shunting); o, por otra parte, privándole de la realización de cualquier tipo de trabajo; enfrentándole a situaciones de conflicto de rol (negándole u ocultándole los medios para realizar su trabajo, solicitándole demandas contradictorias o excluyentes, obligándole a realizar tareas en contra de sus convicciones morales, etc.).

3. Muchas de las acciones comprenden una manipulación de la comunicación o de la información con la persona afectada que incluyen una amplia variedad de situaciones; manteniendo al afectado en una situación de ambigüedad de rol (no informándole sobre distintos aspectos de su trabajo, como sus funciones y responsabilidades, los métodos de trabajo a realizar, la cantidad y la calidad del trabajo a realizar, etc., manteniéndole en una situación de incertidumbre); haciendo un uso hostil de la comunicación tanto explícitamente (amenazándole, criticándole o reprendiéndole acerca de temas tanto laborales como referentes a su vida privada) como implícitamente (no dirigiéndole la palabra, no haciendo caso a sus opiniones, ignorando su presencia,...); utilizando selectivamente la comunicación (para reprender o amonestar y nunca para felicitar, acentuando la importancia de sus errores, minimizando la importancia de sus logros,...).

4. Otras acciones muestran la característica de que son situaciones de inequidad mediante el establecimiento de diferencias de trato, o mediante la distribución no equitativa del trabajo, o desigualdades remunerativas, etc.

1.6 DISEÑO METODOLÓGICO

El nivel de la investigación que se va utilizar será de tipo descriptivo por que selecciona ciertas características, factores, procesos de una realidad que se vive en las dos plantas textiles, lo que únicamente será analizado y observado para, en función de los aspectos más sobresalientes, poder diseñar un perfil.

Se utilizará el método descriptivo, toda vez que se presentará la realidad observable tal y como es, identificando cómo se ejecutan los diferentes procesos conjuntamente con las características de la relación entre el personal de la planta. Además, se apoyará en el método explicativo, que está orientado a tratar de determinar la relación entre dos o más variables; identificando causas y efectos que pueden haber determinado la presencia de cierto tipo de riesgos psicosociales; utilizando la técnica de observación que permitirá conocer todos aquellos aspectos que están influyendo en la relación del personal. Se aplicarán:

- ISTAS 21 que es un cuestionario que evalúa 6 dimensiones psicosociales: 1) exigencias psicológicas; 2) trabajo activo y posibilidades de desarrollo; 3) apoyo social y calidad de liderazgo; 4) inseguridad; 5) doble presencia; y, 6) estima.
- Se aplicará el nuevo método propuesto por la Universidad SEK dirigida por el MSc Dr. Álvaro Peralta.
- Entrevistas, principalmente al personal que labora en las empresas participantes, conjuntamente con los jefes, para de esta manera poder obtener datos precisos de la situación actual.

En el trabajo de campo se utilizará bibliografía especializada como libros, tesis, revistas especializadas, internet, y otras.

Para el procesamiento de datos y análisis de resultados se trabajará con 120 empleados aproximadamente divididos por: 1) total de trabajadores; y, 2) separados por cada razón social o empresa; con la finalidad de conocer su situación particular y dar respuestas concretas a los objetivos planteados en la investigación.

CAPITULO II.- REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

2.1 FACTORES PSICOSOCIALES.

La evolución de la actividad laboral ha traído consigo una mejora de la calidad de vida de los trabajadores pero además es también responsable de la aparición de una serie de efectos negativos en su salud.

Desde la perspectiva psicosocial los riesgos a los que están expuestos los trabajadores en el transcurso de su jornada laboral tiene su origen en el terreno de la organización del trabajo y aunque sus consecuencias no son tan evidentes como las de los accidentes de trabajo y las enfermedades ocupacionales, no por ello son menos reales, ya que se manifiestan a través de indicadores diversos como absentismo, defectos de calidad del trabajo, estrés, ansiedad etc.

Aunque el concepto de factores de riesgo psicosocial es ambiguo y puede abarcar distintos aspectos , podemos definirlos como “aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo como a la salud (física, psíquica o social) del trabajador.

En el Ecuador poco o nada se conoce sobre los factores de riesgo psicosocial sin embargo a partir de la aparición de nuevas profesiones relacionados a la Seguridad y Salud Ocupacional se ha ido abriendo campo en el conocimiento de esta realidad que afecta a los actores de la fuerza productiva nacional. Por tal razón y en vista de que no existe mayor información en el país y tomando como referencia varios países vecinos como es Colombia pionero en Latinoamérica en el Temas de Seguridad y Salud Ocupacional y Chile con las investigaciones realizadas referentes a Mobbing Laboral referente a un Tipo de Violencia en el Lugar de Trabajo realizado **por Alfonso Riquelme**, traemos a colación varios conceptos de importancia relacionados a los factores de riesgo psicosocial .

Haciendo referencia a la resolución número 002646 de 2008 que fue emitida el 17 de julio del 2008 en Colombia que nos ayuda a entender que existen varias variables psicosociales cuyo objetivo es establecer disposiciones y definir las responsabilidades de los diferentes actores sociales en cuanto a la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a los factores de riesgo psicosocial en el trabajo, así como el estudio y determinación del origen de patologías presuntamente causadas por el estrés ocupacional. Es aplicable tanto para los empleados públicos como privados así como a los trabajadores dependientes e independientes entre otros.

Es por esta razón que el presente trabajo considera las definiciones que esta resolución adopta y que a continuación se presentan:

- a) Acoso Laboral: Toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico

inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia , a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo, conforme lo establece la ley 1010 de 2006

- b) Carga física: Esfuerzo fisiológico que demanda la ocupación, generalmente se da en términos de postura corporal, fuerza movimiento y traslado de cargas e implica el uso de los componentes del sistema osteomuscular, cardiovascular, y metabólico.
- c) Condiciones Psicosocial: Todos los aspectos intralaborables, extralaborables e individuales que están presentes al realizar una labor encaminada a la producción de bienes, servicios y/o conocimientos.
- d) De trabajo: Tensiones resultado de la convergencia de las cargas física, mental y emocional
- e) Efectos en la salud: Alteraciones que pueden manifestarse mediante síntomas subjetivos o signos, sea en forma aislada o formando parte de un cuadro o diagnóstico clínico.
- f) Efectos en el trabajo: Consecuencias en el medio laboral y en los resultados del trabajo. Estas incluyen el ausentismo, la accidentalidad, la rotación de mano de obra, la desmotivación, el deterioro del rendimiento, el clima laboral negativo, entre otros.
- g) Estrés: Respuesta de un trabajador tanto a nivel fisiológico, psicológico como conductual, en su intento de adaptarse a las demandas resultantes de la interacción de sus condiciones individuales, intralaborables y extralaborables.
- h) Evaluación objetiva : Valoración de las condiciones de trabajo y salud realizada por un experto, utilizando una metodología de evaluación.

- i) Evaluación subjetiva: Valoración de las condiciones de trabajo y salud, a partir de la percepción y vivencia del trabajador.
- j) Experto: profesional titulado por una universidad nacional con posgrado en la rama de la seguridad y salud ocupacional, acreditado para la prestación de este servicio
- k) Factor de Riesgo: Posible causa o condición que puede ser responsable de la enfermedad, lesión o daño.
- l) Factor de Riesgo Psicosociales: Condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo.
- m) Mental: Demanda de actividad cognoscitiva que implica la tarea. Algunas variables relacionadas con la carga mental son la minuciosidad, la concentración, la variedad de las tareas, el apremio de tiempo, la complejidad, volumen y velocidad de la tarea.
- n) Protector Psicosocial: Condición de trabajo que promueve la salud y el bienestar del trabajador.
- o) Psíquica o emocional: exigencias psico afectivas de las tareas o de los procesos propios del rol que desempeña el trabajador en su labor y/o las condiciones en que debe realizarlo.
- p) Patologías derivadas del estrés: Aquellas en que las reacciones de estrés, bien sea por su persistencia o por su intensidad, activan el mecanismo fisiopatológico de una enfermedad.
- q) Riesgo: Probabilidad de ocurrencia de una enfermedad, lesión o daño en un grupo dado.
- r) Trabajo: Toda actividad humana remunerada o no, dedicada a la producción,

comercialización, transformación, venta o distribución de bienes o servicios y/o conocimientos, que una persona ejecuta en forma independiente o al servicio de otra persona natural o jurídica.

Se aclara que cualquiera de las cargas de trabajo ya sean físicas, mentales o psíquicas están potenciadas y/o sinergizadas por las condiciones extralaborales y los factores individuales y por tanto, siempre deben ser objeto de valoración respectiva.

2.1.1 MOBBING LABORAL

El término Mobbing se refiere a ciertas situaciones de hostigamiento psicológico en el trabajo que se manifiestan en forma de conflictos interpersonales. A continuación se identifica el concepto, características, génesis, manifestaciones y evolución del Mobbing, haciendo especial hincapié en la importancia de sus consecuencias y en la necesidad de identificarlo a tiempo y de darle solución en sus fases más tempranas.

El origen de la palabra Mobbing parte de la etología. Konrad Lorenz, eminente etólogo, la utilizó para describir algunas conductas grupales de animales, en concreto, ataques de un grupo de animales a un único animal. Si bien la conducta agresiva en el llamado animal es instintiva y puede responder al instinto de supervivencia, la agresión entre los conocidos como animales racionales parece una conducta aprendida, difícil de explicar la mayoría de las veces en función del beneficio de la especie.

Posteriormente, se aplicó el término Mobbing a conductas similares producidas por niños en los contextos escolares. Finalmente fue Leymann quien recuperó tal vocablo y lo aplicó al contexto de organizaciones de trabajo, empleándose ya el término para referirse a las agresiones de un grupo, o de una persona, contra la víctima. Así, un

conjunto de problemas originados a partir de las relaciones que se establecen entre los trabajadores de una organización de trabajo han sido conceptualizados con la denominación de Mobbing. Este concepto hace referencia a situaciones de acoso psicológico que se da entre los miembros de una organización de trabajo, aunque al ser este tipo de problemas propios de las organizaciones sociales, pueden producirse en otros ámbitos distintos del laboral (familiar, escolar, vecinal, etc.). No obstante, se utilizará el término para definir este riesgo laboral de origen psicosocial.”¹⁰

Uno de los especialistas mas reconocidos en el ámbito español y europeo es el psicólogo Iñaki Piñuel y Zabala, profesor titular de la Universidad Alcalá de Henares. Para el profesor Piñuel, el acoso laboral “consiste en el deliberado y continuo maltrato modal y verbal que recibe un trabajador, hasta entonces válido, adecuado o incluso excelente en su desempeño, por parte de uno o varios compañeros de trabajo, que buscan con ello desestabilizarlo y minarlo emocionalmente con vistas a deteriorar y hacer disminuir su capacidad laboral o empleabilidad y poder eliminarlo así más fácilmente del lugar y del trabajo que ocupa en la organización” (Piñuel, 2001).

En este sentido el acoso laboral se presenta como un conjunto de conductas premeditadas las cuales se ejecutan de acuerdo a una estrategia preconcebida y extremadamente sutil con un objetivo claro y concreto: la anulación de la víctima.

El ser humano en sus procesos de socialización, crea relaciones de poder en cada una de las relaciones interpersonales. La sociedad del conocimiento y las nuevas tecnologías están cambiando nuestra manera de relacionarnos, los modelos organizaciones se

¹⁰ <http://www.mobbing.ws>

modifican constantemente, la figura del empleador y empleado está basado en una subordinación jurídica en los cuales hay límites que deben ser respetados por ambos.

Considerando la clase obrera ecuatoriana surge con los primeros núcleos proletarios que cronológicamente se pueden ubicar a finales del siglo XX, cuando se desarrolla en forma ascendente la producción y comercialización del cacao, junto al apareamiento de algunos sectores dinámicos de la economía como con son los ingenios azucareros, el ferrocarril y los servicios públicos¹¹.

El 5 de agosto de 1939, el General Gil Alberto Enríquez Gallo a la fecha Jefe Supremo de la República, expidió el Código del Trabajo del Ecuador. Desde ese día, este importante cuerpo de leyes ha venido sufriendo los ataques más furibundos. Lo menos que se ha dicho es que constituye una pobre, una servil, una vergonzante copia de disposiciones extranjeras, en especial de México, impropias de nuestra realidad nacional, y que es la causa en gran parte del atraso del país.

El Mobbing se puede desarrollar por dos aspectos desde el punto de vista psicosocial de prevención en riesgos laborales como son: el ámbito jurídico y psicológico que a continuación desarrollamos:

2.1.1.1 MOBBING ASPECTO JURÍDICO

El acoso psicológico en Ecuador es tan antiguo que ha estado presente desde hace mucho tiempo, lo interesante es que lo consideran como una conducta normal de acosador. Como lo veremos se necesita un tratamiento especializado que requieren

¹¹ Icaza, Patricio, Historia Laboral crónica y debate, Corporación Editora Nacional, 1995, pp. 11

buena parte de las personas que atraviesan. La necesidad de una intervención psicosocial o psicoterapia llega ser una estrategia para superar en muchos casos las secuelas del acoso psicológico.

La concepción de análisis debe ser desde el punto de vista jurídico, psicológico, social, o incluso psiquiátrico. En esta primera parte se abordará un análisis desde la concepción técnico – jurídico, lo que implica desentrañar cuáles son los requisitos que han de cumplirse en forma copulativa a fin de determinar cuándo se configura el Mobbing, y si es factible encontrar una solución jurídica.

Se puede configurar un daño psíquico o psicológico producto del Mobbing. Tracksuk, define al daño psíquico como el daño producido a la entidad del individuo, sobre todo en sus funcionalidades psíquicas o lo que repercute en ellas a través de problemas físicos estructurales u orgánicos. También define al daño psicológico que alude a los aspectos relacionados al daño desde un abordaje teórico. Propone la investigación a través de la observación apoyada en la estadística para obtener métodos de trabajo que den paso a la eficiencia y al despliegue de nuevas propuestas convalidadas por el saber científico¹².

Es necesario delimitar el acoso moral a fin de no confundirlo con otros fenómenos o problemáticas laborales. Es importante señalar que el Mobbing puede generar consecuencias jurídicas, es decir se trata de un hecho jurídico, y más que ello una situación jurídica que requiere una respuesta por parte del derecho, con el fin de

¹² Tkacsuk Josefa, Daño Psíquico, Ad-Hoc, 2001, pp. 17

proteger a la víctima o acosado¹³.

Hay varios autores entre ellos Piñuel que mencionan que el Mobbing es el acoso psicológico, más no el “acoso moral”, posee un sustrato esencial que se refiere a la falta de respeto y de consideración del derecho a la dignidad del trabajador como un elemento relevante o sustancial de la relación laboral.

La Ley No. 1010 publicada en Colombia en el Diario Oficial 46.160 del 23 de enero del 2006, menciona que el acoso laboral es toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalternos, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo. Menciona las distintas modalidades generales, que son:

1. **Maltrato laboral.** Todo acto de violencia contra la integridad física o moral, la libertad física o sexual y los bienes que quien se desempeña como empleado o trabajador; toda expresión verbal injuriosa o ultrajante que lesione la integridad moral o los derechos a la intimidad y al buen nombre de quienes participen en una relación e trabajo de tipo laboral o todo comportamiento tendiente a menoscabar la autoestima y la dignidad de quien participe en una relación de trabajo de tipo laboral.

¹³ Gamonal, Sergio. Prado, Pamela, El mobbing o acoso moral laboral

2. **Persecución laboral.** Toda conducta cuyas características de reiteración o evidente arbitrariedad permitan inferir el propósito de inducir la renuncia del empleado o trabajador, mediante la descalificación, la carga excesiva de trabajo y cambios permanentes de horario que puedan producir desmotivación laboral.
3. **Discriminación laboral.** Todo trato diferenciado por razones de raza, género, origen familiar o nacional, credo religioso, preferencia política o situación social o que carezca de toda razonabilidad desde un punto de vista laboral.
4. **Entorpecimiento laboral.** Toda acción tendiente a obstaculizar el cumplimiento de la labor o hacerla más gravosa a retardarla con perjuicio para el trabajador o empleado. Constituyen acciones de entorpecimiento laboral, entre otras, la privación, ocultación o inutilización de los insumos, documentos o instrumentos para la labor, la destrucción o pérdida de información, el ocultamiento de correspondencia o mensajes electrónicos.
5. **Inequidad laboral.** Asignación de funciones a menosprecio del trabajador.
6. **Desprotección laboral.** Toda conducta tendiente a poner en riesgo la integridad y la seguridad del trabajador mediante órdenes o asignación de funciones sin el cumplimiento de los requisitos mínimos de protección y seguridad para el trabajador.

La Convención Americana sobre Derechos Humanos (Pacto de San José de Costa Rica) en el art 5. Inc. 2 menciona: “Nadie debe ser sometido a torturas ni penas o tratos

cruels, inhumanos o degradantes”.

En el Art. 32, inc. 2 de la Convención citada se lee “los derechos de cada persona están limitados por los derechos de los demás, por la seguridad de todos y por las justas exigencias del bien, común, en una sociedad democrática”.

En un principio las personas acosadas no quieren sentirse ofendidas y no se toman en serio las indirectas y vejaciones. Luego los ataques se multiplican, durante un largo período y con regularidad.

Se comienza a diseñar una estrategia donde la víctima es acorralada, se la coloca en una posición de inferioridad y se la somete a maniobras hostiles y degradantes.

Hay una intención de dolo, donde el acosador está consciente de lo que se encuentra haciendo, por lo que se puede considerar como una infracción dolosa, donde el infractor tiene imputable por tener la aptitud para serle atribuida esta acción u omisión del delito o falta que comete. La relación moral entre el agente y el hecho punible¹⁴.

El acosador tiene la inteligencia y sobre todo la voluntad, que son cualidades que le permiten conocer su deber jurídico de acatar las normas y de actuar en armonía con ese conocimiento.

Se dice que una persona es imputable cuando tiene la capacidad de entender y querer. Esta capacidad de entender no es la simple aptitud o la capacidad de tomar conciencia de las propias acciones, va más allá y valora la capacidad del sujeto para darse cuenta

¹⁴ Mensías, Fabián, Psicología Jurídica, segunda edición, Artes Graficas CQ, Quito-Ecuador, 1997, pp. 221.

del valor social, del acto por el ejecutado y, en consecuencia de la reacción que ha surgido entre lo realizado y el mundo circundante.

La capacidad de querer, es la aptitud de la persona para determinarse en forma autónoma, independiente de coacciones, sugerencias o sugerencias externas (estados emotivos, sentimientos y pasiones) incontrolables.

Toda acción humana para considerarse imputable se requiere que se produzca con conocimiento de lo que se hace: conciencia, por una parte y; por otra, decisión de hacerlo y quererlo hacer: voluntad. Sin estos dos elementos no hay libertad de acción y por lo tanto, no hay responsabilidad.

De acuerdo al Código Penal ecuatoriano en el Art. 32 menciona: Nadie puede ser reprimido por un acto previsto por la ley como infracción, si no lo hubiera cometido con voluntad y conciencia.

El Dr. Alfonzo Zambrano Pasquel, considera la concepción psicológica de la imputabilidad como un presupuesto de la culpabilidad y las formas de éste se constituían por el dolo o por la culpa, vale decir que dolo y culpa eran formas de culpabilidad, ésta el género y aquellas sus especies. Hay una relación psicológica del autor con el hecho en su significación objetiva, esto es, en el reflejo anímico de la realidad.

Pueden considerarse las principales críticas en tres considerandos:

- Si se acepta que la culpabilidad es únicamente el vínculo psicológico entre el autor y el acto, bien dolo o culpa, nos encontramos con la imposibilidad de medir o cuantificar la culpabilidad porque se obra con o sin dolo, con o sin culpa, pero no hay ni menos ni más dolo ni culpa. Como se advierte fácilmente aun para el ego, la culpabilidad es dimensionable en su momento y la culpabilidad puede ser mayor al reproche.

- Cuando se trata de los inimputables, de los que obran por coacción o bajo el impulso del medio insuperable actúan dolosa o culposamente porque pueden conocer y querer la concreción del tipo y obrar imprudentemente, pero de acuerdo con el psicologismo se estaría negando el dolo y la culpa aunque el vínculo psicológico permanece insuperable, esta era una contradicción insolucionable.

- Mayores dificultades encontró ésta concepción para explicar la naturaleza de la culpa inconsciente porque en ella falta precisamente la relación psíquica del autor con el resultado que no ha sido siquiera previsto, sin que sea admisible hablar de un defecto de la inteligencia para pretender justificar el contenido de la culpabilidad de la culpa inconsciente.

El Dr. Ernesto Albán Gómez, menciona sobre la concepción psicológica de la culpabilidad, que es una posición clásica, en que el análisis subjetivo del individuo, cuya conducta constituye el acto típico y antijurídico, se realiza con un enfoque exclusivamente psicológico. Según esto, la culpabilidad, consiste en la atribución psicológica del acto a una persona determinada. Hay que analizar, entonces, su personalidad a través de dos factores: su conciencia y su voluntad. Es decir, su

capacidad de conocer y apreciar los hechos y su capacidad de optar por una u otra alternativa. No es suficiente, por lo tanto, que una persona sea la autora material de un hecho, hace falta también que se le pueda hacer responsable psicológicamente de este acto.

Bajo tal concepción, el examen de la culpabilidad debe efectuarse en dos niveles:

- Nivel de imputabilidad: Primero hay que establecer que la persona que realizó el acto sea capaz o no de ejecutar actos penalmente relevantes. Es decir, si puede hacerse o no un reproche moral por su conducta, consustancial, según los clásicos con la responsabilidad penal. En definitiva, si reúne o no los requisitos psicológicos indispensables para que pueda responder penalmente por sus actos.
- Nivel de vinculación concreta con el acto: Una vez determinado que el sujeto si es imputable, hay que comprobar si ha realizado el acto con una de las dos formas clásicas de la culpabilidad: dolo o culpa. Si se comprueba que hay vinculación psicológica concreta entre el sujeto y el acto, la persona será culpable y el acto será delictivo y por lo tanto punible. De lo contrario no habrá culpabilidad ni punibilidad.

La imputabilidad, en términos generales es la posibilidad de atribuir algo a alguien. En el orden jurídico penal debe entenderse como la posibilidad de atribuir a una persona la culpabilidad penal, o si se quiere la capacidad que tiene una persona de realizar actos por los cuales se le puede formular un reproche de carácter penal. Podríamos decir,

utilizando un término de uso muy frecuente en las diferentes ramas del derecho, que es la capacidad referida al ámbito penal.

2.1.1.2 CONCEPCIÓN PSICOLÓGICA

Aunque el acoso en el trabajo sea un fenómeno tan viejo como el mismo trabajo, hasta el principio de la década de los noventa del siglo anterior no se lo ha identificado como un fenómeno que no sólo destruye el ambiente de trabajo y disminuye la productividad, sino que también favorece el absentismo, que produce desgaste psicológico. Este fenómeno se ha estudiado esencialmente en los países anglosajones y en los países nórdicos, en donde ha sido calificado de “mobbing” de “mob”: muchedumbre, manada, plebe; de ahí la idea de incomodidad fatigosa. Actualmente varios psicólogos del trabajo lo denominan “psicoterror”. Muchos países hoy en día se comienzan a interesar en el tema incorporando en su legislación laboral y social estos conceptos, países como Argentina, Chile, Brasil y últimamente Colombia han sido los innovadores.

El vocablo Mobbing en 1973, fue utilizado por el etólogo Konrad Lorenz, para describir los ataques de una coalición de animales débiles contra otro más fuerte de la misma especie o de otra. En 1972, el médico de origen sueco Heinemann publicó un libro sobre Mobbing que abordaba el problema de la violencia de grupo en los niños. Hoy en día ese acoso estudiantil se lo conoce como “bullying”.

La noción de Mobbing o acoso moral ha sido desarrollado por diversos profesionales podemos citar al profesor alemán Heinz Leyman, doctor en psicología del trabajo y profesor de la Universidad de Estocolmo, quien durante un Congreso sobre Higiene y Seguridad en el Trabajo menciona que es una “situación en la que una persona ejerce

una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente y durante un tiempo prolongado sobre otra persona o personas en el lugar de trabajo 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 que finalmente esa persona o personas acaben abandonando el lugar de trabajo”¹⁵.

Muchas de estas manifestaciones se ajustan a la definición de Mobbing, en una o más de las 45 formas o comportamientos descritos por el Leymann Inventory of Psychological Terrorization, LIPT), de forma sistemática (al menos, una vez por semana), durante un tiempo prolongado (más de 6 meses), sobre otra persona en el lugar de trabajo. En español se podría traducir dicho término como “psicoterror laboral” u “hostigamiento psicológico en el trabajo” como lo describe la NTP 476: El hostigamiento psicológico en el trabajo: Mobbing, redactada por Daza Felix, y Perez Jesús. Adicionalmente mencionan que estos comportamientos pueden ser de distinta naturaleza:

1. **Acciones contra la reputación o la dignidad personal del afectado**¹⁶; por medio de la realización de comentarios injuriosos contra su persona, ridiculizándolo o riéndose públicamente de él, de su aspecto físico, de sus gestos, de su voz, de sus convicciones personales o religiosas, de su estilo de vida, etc. Uno de estos comportamientos, de gran incidencia y objeto de diversos estudios, sentencias judiciales, etc. es el acoso sexual. Se pueden dar también diversas acciones contra la reputación del afectado como trabajador.

¹⁵ Chávez Álvarez, Mobbing, estrés y acoso en el ambiente del trabajo. Manual teórico-práctico de actuación profesional, García Alonso, 2009, pp. 16

¹⁶ Lo resaltado es por parte de los autores de la NTP 476: El hostigamiento psicológico en el trabajo: mobbing, mencionada anteriormente

2. **Acciones contra el ejercicio de su trabajo**, encomendándole trabajo en exceso o difícil de realizar cuando no innecesario, monótono o repetitivo, o incluso trabajos para los que el individuo no está cualificado, o que requieren una cualificación menor que la poseída por la víctima (shunting); o, por otra parte, privándole de la realización de cualquier tipo de trabajo; enfrentándole a situaciones de conflicto de rol (negándole u ocultándole los medios para realizar su trabajo, solicitándole demandas contradictorias o excluyentes, obligándole a realizar tareas en contra de sus convicciones morales, etc.).
3. Muchas de las acciones comprenden una manipulación de **la comunicación o de la información** con la persona afectada que incluyen una amplia variedad de situaciones; manteniendo al afectado en una situación de ambigüedad de rol (no informándole sobre distintos aspectos de su trabajo, como sus funciones y responsabilidades, los métodos de trabajo a realizar, la cantidad y la calidad del trabajo a realizar, etc., manteniéndole en una situación de incertidumbre); haciendo un uso hostil de la comunicación tanto explícitamente (amenazándole, criticándole o reprendiéndole acerca de temas tanto laborales como referentes a su vida privada) como implícitamente (no dirigiéndole la palabra, no haciendo caso a sus opiniones, ignorando su presencia,...); utilizando selectivamente la comunicación (para reprender o amonestar y nunca para felicitar, acentuando la importancia de sus errores, minimizando la importancia de sus logros,...).
4. Otras acciones muestran la característica de que son **situaciones de inequidad** mediante el establecimiento de diferencias de trato, o mediante la distribución no equitativa del trabajo, o desigualdades remunerativas, etc.

En un destacado estudio sobre el tema, la médica especialista en psiquiatría y psicoanalista Nora Koszer (2006) destaca que el sustantivo “MOB” en inglés y con mayúscula significa mafia. Se trata de una palabra cuyo origen proviene de la psicología que alude a comportamientos colectivos para acosar y para ahogar a la víctima. Esta nota que destaca Koszer parece fundamental, por cuanto no se trata únicamente de una agresión de un individuo hacia otro, sino de una conducta tendiente a anular a la víctima, de manera sutil y encubierta. Se trata entonces de un maltrato permanente por el que se pretende excluir a una persona de una comunidad, privándola poco a poco de su identidad, de su papel, su función, su categoría y su imagen¹⁷.

Esta destrucción moral existe desde siempre, tanto en las empresas, en las que se mantiene oculta, donde las víctimas, en épocas de pleno empleo, se acomodaban a ella porque tenían la posibilidad de marcharse. Hoy en día las víctimas se aferran desesperadamente a su lugar de trabajo en detrimento de su salud física psíquica. Algunas de ellas se han rebelado y en algunos casos, han iniciado pleitos; el fenómeno está invadiendo los medios de comunicación y la sociedad se hace preguntas¹⁸.

Normalmente en los procesos de violencia, se considera como una relación de dominación en donde la víctima habitualmente es cómplice de este intercambio perverso. De alguna manera se trata de negar la dimensión de la influencia o el dominio que la paraliza y que le impide defenderse ; estas agresiones son sutiles, no dejan un rastro intangible y los testigos tienden a interpretarlas como simples aspectos de una

¹⁷ Pompa, Roberto, Mobbing una respuesta globalizada a una situación también globalizada, Lugar Editorial, 2011, pp. 15

¹⁸ Hirigoyen Marie-France, El Acoso Moral, Impreso en Gráficas MPS, Buenos Aires, Argentina, 2010, pp. 20.

relación conflictiva o apasionada entre dos personas de carácter, cuando en realidad, constituyen un intento violento y a veces exitoso, de destrucción moral e incluso física.

El acoso moral es mucho más que estrés, por más que pase por una etapa de estrés:

Esta primera fase aparece cuando el aislamiento es moderado y la agresión se produce sólo en las condiciones de trabajo. Si una persona, está desbordada y se le asigna tareas sin proporcionarle los medios para que las lleve a cabo, necesita un tiempo para juzgar si es o no, un trabajo que le está específicamente destinado.

La fase del acoso moral propiamente dicho aparece cuando la persona que constituye el blanco percibe la malevolencia de la que es objeto, es decir, cuando la negativa a la comunicación es manifiesta y humillante, cuando las críticas que se hacen del trabajo son malintencionadas y las actitudes y las palabras se tornan injuriosas. Las consecuencias sobre el psiquismo son mucho más graves cuando uno toma conciencia de que hay “intención de perjudicar”¹⁹.

Hirigoyen menciona que el estrés es destructivo si es excesivo, el acoso es destructivo por su propia naturaleza. Ciertamente, el estrés profesional, generado por presiones e invasiones múltiples y repetitivas, puede desgastar a una persona e incluso conducirla hasta un “burn out”, es decir una “depresión por agotamiento”.

Este acoso laboral normalmente en el lugar del trabajo incluye dos fenómenos:

- El abuso del poder, que los asalariados no siempre aceptan, y al que pueden desenmascararse con rapidez.

¹⁹ Hirigoyen Marie-France, El acoso moral en el trabajo, Impreso en Talleres Gráficos D'Adversa, Buenos Aires-Argentina, 2008, pp. 22.

- La manipulación perversa, que engaña con insidias y causa mucho más estragos.

2.1.1.3 TIPOS DE MOBBING O ACOSO PSICOLÓGICO.

En las organizaciones, el Mobbing o Acoso Psicológico puede afectar indistintamente a cualquier nivel jerárquico de ella, y a hombres o mujeres. Este fenómeno se manifiesta en tres formas:

1. Ascendente: donde una persona con rango jerárquico superior en la organización es agredida por uno o varios subordinados. Esto ocurre en forma general cuando se incorpora una persona desde el exterior y sus métodos no son aceptados por sus subordinados, o porque ese puesto es ansiado por alguno de ellos. Otra modalidad dentro de este tipo, es aquella en que un funcionario o trabajador es ascendido a un cargo donde debe dirigir y organizar a antiguos compañeros, los cuales no están de acuerdo con la elección.
2. Horizontal: en esta categoría, las conductas de acoso pueden ser ejecutadas por un individuo ó por un grupo en contra de otro trabajador. En este último caso, se sabe que un grupo tiene una identidad y comportamientos que son propios, se rige por reglas y códigos los cuales no corresponden a la suma de los comportamientos individuales de sus miembros, bajo esta premisa un trabajador puede ser acosado por los restantes miembros del grupo ó al no pertenecer a él, el grupo lo toma como blanco de sus ataques.
3. Descendente: esta modalidad es la más habitual, donde la víctima se encuentra en una relación de inferioridad jerárquica o de hecho con respecto al agresor. Las conductas ejecutadas por la persona que ostenta el poder tienen por objetivo minar el ámbito psicológico del trabajador, ya sea para mantener su posición

jerárquica o como una estrategia de la organización para que el afectado se retire en forma voluntaria sin que ésta incurra en costos económicos compensatorios.

2.1.1.4 FASES DEL MOBBING O ACOSO PSICOLÓGICO

No tiene una serie de fases fijas que abarquen desde su aparición hasta su desenlace.

Esta condición está determinada por las singularidades propias de cada caso en particular tomando en cuenta las características del o los agresores, las víctimas y el entorno organizacional donde se desata en conflicto. Sin embargo, y como fruto de sus investigaciones el profesor Leyman ha establecido un grupo de cuatro fases (Luna, 2003).

FASE 1: DE CONFLICTO

En una organización integrada por personas que tienen intereses y objetivos distintos, y en algunos casos hasta contrapuestos, no debiera extrañar la existencia de conflictos, por ejemplo, no se debe confundir el acoso psicológico en el trabajo con los problemas que plantea trabajar a las órdenes de un jefe exigente en aspectos de productividad y calidad de los productos o servicios que genera la organización.

La existencia de problemas puntuales o roces entre un jefe y sus subordinados o entre compañeros de trabajo de un mismo nivel jerárquico que pueden solucionarse positivamente a través del diálogo, si no son resueltos pueden dar origen a un problema más profundo, el que tiene posibilidades de estigmatizarse, y es en este caso cuando se ingresa a la fase siguiente.

FASE 2: DE MOBBING O DE ESTIGMATIZACION.

Es esta fase cuando él o los acosadores inician el proceso de hostigamiento hacia su víctima, utilizando en forma sistemática y por un tiempo prolongado un conjunto de conductas cuyo objetivo es ridiculizar y apartar socialmente a la víctima escogida. En este momento se puede hablar de acoso psicológico propiamente tal. La víctima no puede dar crédito a lo que le acontece y en algunos casos puede negar la evidencia de lo sucedido ante la actitud pasiva y permisiva del resto de sus compañeros de trabajo, los cuales pueden colaborar en el proceso de acoso ó desligarse de él.

FASE 3: DE INTERVENCIÓN DESDE LA ORGANIZACIÓN.

En esta etapa, lo que en un principio era un problema conocido por los miembros del grupo al que pertenece la víctima, trasciende hacia niveles superiores. Por lo tanto, el conflicto puede evolucionar en dos caminos:

- Solución positiva: las autoridades del departamento de recursos humanos pueden realizar una investigación del problema y tomar las medidas apropiadas ya sea cambiando de puesto al trabajador o al acosador, amonestando verbalmente o por escrito a éste último manifestando que estas conductas son faltas graves y no serán toleradas a ningún miembro independientemente del nivel que ocupe en la estructura de la organización.

- Solución negativa: en este caso los caminos a seguir pueden ser, por una parte, negar la existencia del problema con lo cual la víctima queda en un estado de indefensión, y el acosador tiene vía libre para continuar con su tarea y por otra, reconocer la existencia del conflicto pero minimizar sus consecuencias donde la víctima queda nuevamente en un estado de indefensión ya que siente que el propósito de la organización es restarle importancia a la existencia del acoso, no

considerando la gravedad del problema y no sancionando adecuadamente estas conductas.

FASE 4: DE MARGINACION O EXCLUSIÓN DE LA VIDA LABORAL.

En el ámbito privado el trabajador decide cambiarse de trabajo y presenta la renuncia a su puesto como solución al conflicto que vive, ya que considera que la organización ha hecho poco o nada por solucionar el problema. En la administración pública los trabajadores suelen solicitar un cambio de puesto de trabajo dentro de la repartición a la pertenecen o en menor medida un traslado a otra ciudad ya que los costos involucrados para él son altos, considerando lo que afecta al entorno familiar.²⁰

2.2 ANÁLISIS DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES

Factores psicosociales.- Son los aspectos intralaborables, o extralaborables de la organización y las condiciones individuales o características intrínsecas del trabajador las cuales en interrelación conjunta influyen en la salud y el desempeño de las personas;

21

Estos factores deberán tenerse en cuenta al interior de la organización para realizar un análisis a los factores de riesgos psicosocial.

2.2.1 FACTORES PSICOSOCIALES INTRALABORABLES

“Las condiciones intralaborables son entendidas como aquellas características del

²⁰ **Alfonso Riquelme:** Mobbing, Un Tipo de Violencia en el Lugar de Trabajo, **Ciencias Sociales Online**, julio 2006, Vol. III, No. 2 (39 - 57). Universidad de Viña del Mar-Chile
Corregir el formato

²¹ **Alfonso Riquelme:** Mobbing, Un Tipo de Violencia en el Lugar de Trabajo, **Ciencias Sociales Online**, julio 2006, Vol. III, No. 2 (39 - 57). Universidad de Viña del Mar-Chile
Corregir el formato

trabajo y de la organización que influyen en el trabajo en la salud y el bienestar del individuo.”²²

“Los factores psicosociales intralaborales que los empleadores deben evaluar comprenden la identificación tanto de los factores de riesgo como de los factores protectores, con el fin de establecer acciones de promoción de la salud y prevención de enfermedades. Entre estos factores se deben identificar:

Gestión organizacional: Son los aspectos propios de la administración del recurso humano como el estilo de mando, formas de pago y de contratación, participación, actividades de inducción y capacitación, servicios de bienestar social, la evaluación del desempeño y estrategias para el manejo de cambios entre otros.

- **Características de la organización del trabajo:** Incluyen las formas de comunicación, tecnología, modalidad de organización del trabajo y demandas cualitativas y cuantitativas de la labor.
- **Del grupo social de trabajo:** Comprende el clima de relaciones, la cohesión y la calidad de las interacciones, así como el trabajo en equipo.
- **Condiciones de la tarea:** Son las demandas de carga mental, el contenido mismo de la tarea, las demandas emocionales, especificación de los sistemas de control y definición de roles.
- **Carga física:** Es el esfuerzo fisiológico que demanda el trabajo en términos de postura corporal, fuerza, movimiento y traslado de cargas y que implica el uso de los componentes del sistema osteomuscular, cardiovascular y metabólico.

²² Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores Riesgo Psicosocial, Ministerio de Protección Social, Año 2010, pag 20

- **Del medio ambiente de trabajo:** Incluye aspectos físicos como temperatura o ruido; químicos; biológicos; de diseño de puesto y saneamiento como agravantes o coadyuvantes de factores psicosociales.
- **Interfase persona-tarea:** Evaluar el grado de conocimiento y habilidades que tiene el individuo en relación con las demandas de la tarea, su nivel de iniciativa y autonomía que le son permitidos y el reconocimiento, así como la identificación de la persona con la tarea y con la empresa.
- **Jornada de trabajo:** Contar con información por áreas y cargos sobre la duración de la jornada laboral; pausas, trabajo nocturno; rotación de turnos.
- **Número de trabajadores por tipo de contrato**
- **Tipo de beneficios:** programas de vivienda, educación, recreación, etc.
- **Programas de capacitación y formación”** ²³

2.2.3 FACTORES PSICOSOCIALES EXTRALABORALES

Comprenden los factores del entorno familiar, social y económico del trabajador ,a su vez abarcan las condiciones del lugar de vivienda que pueden influir en la salud y el bienestar de los individuos.

Para analizar estos factores, los empleadores deben contar como mínimo con la siguiente información sobre los factores extralaborales de sus trabajadores:

- Actividades de los trabajadores fuera del trabajo en su tiempo libre
- Tiempo de desplazamiento y medio de transporte utilizado para ir y volver del trabajo

²³ Resolución 2646 del 2008, Ministerio de Protección Social, Colombia

- Pertenencia a redes de apoyo familiar
- Características de la vivienda
- Acceso a los servicios de salud

Factores psicosociales individuales

“Las condiciones individuales aluden a una serie de características propias de cada trabajador o característica socio-demográficas como el sexo, la edad, el estado civil, el nivel educativo, la ocupación (profesión u oficio), la ciudad o lugar de residencia, la escala socio económica (estrato socio-económico), el tipo de vivienda y el numero de dependientes. Estas características socio-demográficas pueden modular la percepción y el efecto de los factores de riesgo intralaborales y extralaborables.”²⁴

Adicionalmente en la resolución 2646 del 2008 establece que el empleador debe tener la siguiente información de sus trabajadores:

- Características de personalidad y estilos de afrontamiento medidos mediante instrumentos psicométricos y clínicos aplicados por expertos.
- Estado de salud (exámenes médicos ocupacionales del trabajador)

Con toda esta información el empleador debe realizar un análisis epidemiológico que permita determinar los perfiles de riesgo-protección por parte de la empresa hacia el trabajador.

²⁴ Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores Riesgo Psicosocial, Ministerio de Protección Social , Año 2010, pag 27

Análisis y seguimiento de la información sobre factores de riesgo psicosocial

Una vez identificados los factores de riesgo psicosocial en el trabajo, se procederá a su recopilación, análisis y seguimiento desde la perspectiva de la salud ocupacional, usando instrumentos que hayan sido validados con el fin de determinar la carga física, mental y psíquica asociada a estos factores, con el fin de identificar los métodos de intervención a corto, mediano o largo plazo.

2.2.4 MEDICIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL

La elección de la metodología y de la técnica o técnicas a aplicar (instrumentos prácticos para la recogida, tratamiento y análisis de la información) en un estudio de factores psicosociales dependerá sobre todo del problema concreto que se ha de evaluar; además dependerá de los objetivos que persigan, el colectivo al que se vaya a aplicar, las personas que realicen el estudio, etc

Dado que no es posible realizar una estimación mecánica directa del riesgo psicosocial, es importante ser muy riguroso en el planteamiento teórico; en tener claramente definidos los objetivos que se pretenden ayudará a determinar, cuales son las técnicas más idóneas a cada situación. Con ello se conseguirá asegurar que se esta midiendo lo que realmente se pretende medir.

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 rige como la elección más adecuada. Así la realización de grupos de discusión o entrevistas en profundidad permiten definir de una forma bastante depurada las dimensiones y las relaciones más significativas del problema que se a evaluar, y, por

lo tanto pueden ser muy útiles tanto en las fases iniciales del proceso como en las fases de interpretación de los resultados y acciones concretas que deberán emprenderse.

Así, en la actualidad se encuentran desde lo que se denomina metodologías globales de evaluación de riesgos hasta cuestionarios y escalas sobre un tema concreto. No todas estas herramientas están diseñadas para la evaluación de riesgos y a menudo no están adaptadas a la realidad de la población estudiada o no se dispone de información sobre su proceso de validación en el ámbito español, algunas han sufrido diversas adaptaciones a las que se les ha añadido o suprimido ítems, lo que dificulta la realización de estudios comparativos y obliga a una nueva validación en cada ocasión.

Una clasificación de estas herramientas puede ser la siguiente:

- Métodos globales de evaluación de las condiciones de trabajo que incluye los riesgos de carácter psicosocial. Es el caso de los métodos desarrollados en Francia en la década de los setenta (LEST, Perfil de los Puestos, ANACT)
- Métodos Globales de evaluación de factores psicosociales. En la actualidad se cuentan con métodos elaborados principalmente organismos relacionados con la salud laboral y la investigación (organismos públicos, sindicatos, universidades, servicios de prevención ajenos) entre ellos los más ampliamente aplicados son el diseños por INSTH (ver NTP 443) y por el ISTAS (ver NTP 703).
- Métodos que analizan de manera específica un factor o áreas relacionada con el ambito psicosocial. Entre otros podemos señalar escala de conflictos y ambigüedad de rol, MaslachBurnout Inventory (Leymann Inventory of Psychological terrorization, etc)

Dentro de este grupo también se pueden incluir aquellas pruebas procedentes de la psicología, que pueden ser aplicables para un conocimiento más profundo de una situación dada: cuestionarios de personalidad, pruebas de capacitación (atención, memoria, etc)

Cuestionarios de salud percibida. Se trata de cuestionarios sobre estados generales de salud que tratan de obtener medidas representativas de conceptos tales como el estado psicológico y mental del paciente, las limitaciones en la actividad física debidas a la presencia de enfermedades, el grado de afectación en las relaciones sociales del paciente, dolor, bienestar corporal, etc . Entre los más conocidos están el test de Salud Total de Langner y Amiel (ver NTP421) el perfil de Salud de Nottingham NHP , el cuestionario de Salud General (GHQ) y el SF-36.

2.2.4.1 MÉTODO ISTAS

El ISTAS está basado en los estudios hechos por el Instituto Sindical del Trabajo, Ambiente y Salud (istas) de España, liderando la adaptación del Cuestionario Psicosocial de Copenhagen (CoPsoQ) desarrollado por el Instituto Nacional de Salud Laboral de Dinamarca (AMI) como un instrumento de Evaluación de Riesgos Psicosociales e intervención preventiva, de probada utilidad para identificar y medir todas aquellas condiciones de organización del trabajo que pueden representar un riesgo para la salud y el bienestar de las personas trabajadoras y la consiguiente planificación de la acción preventiva . En su adaptación a la realidad española han participado, además de componentes de ISTAS, profesionales del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo, del Centre de Segureta i Condicions de Salut en el Treball de la Generalitat de Salud Laboral de Comissions Obreres de Catalunya del Gabinete de

Estudios de CCOO de Navarra, de la Mutua Fraternidad y traductores profesionales.

Explica Mocada et al (2000)

Se enumera la totalidad de las dimensiones de exposición que mide la versión media del ISTAS21 (CoPsoQ).

Control de los tiempos a disposición

Estima

Exigencias psicológicas emocionales

Exigencias psicológicas cognitivas

Calidad de liderazgo

Conflictos de Rol

Exigencias Psicológicas cuantitativas

Esconder Emociones

Previsibilidad

Apoyo Social de los Superiores

Doble Presencia

Influencia

Claridad de Rol

Apoyo social de los compañeros

Inseguridad sobre el futuro

Posibilidad de Relación Social

Sentimiento de Grupo

Posibilidades de Desarrollo

Sentido del Trabajo

Compromiso

2.5 EVALUACIÓN DE LOS EFECTOS DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES

La evaluación de los factores psicosociales como toda evaluación de riesgos es un proceso que conlleva un conjunto de actuaciones o etapas sucesivas interrelacionadas. En general, se pueden distinguir las siguientes fases, descritas con mayor detalle en la NTP 702:El proceso de evaluación de los factores Psicosocial del instituto nacional de Higiene del Trabajo de España

- Identificación de los factores de riesgo
- Elección de la metodología y técnicas de investigación que se han de aplicar
- Planificación y realización del trabajo de campo
- Análisis de los resultados y elaboración del informe
- Elaboración y puesta en marcha de un programa de intervención
- Seguimiento y control de las medidas adoptadas

Las tres primeras fases constituyen la etapa de análisis de los factores de riesgos psicosociales 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 lo que realizan el trabajo y una definición de las prioridades de intervención. Por último, el conjunto de todas las fases, considerando también las de intervención y control, se incluye en el concepto de gestión de 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.

En la primera fase, identificación de los factores de riesgo, es necesario definir de la forma más precisa y menos posible el problema o 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.

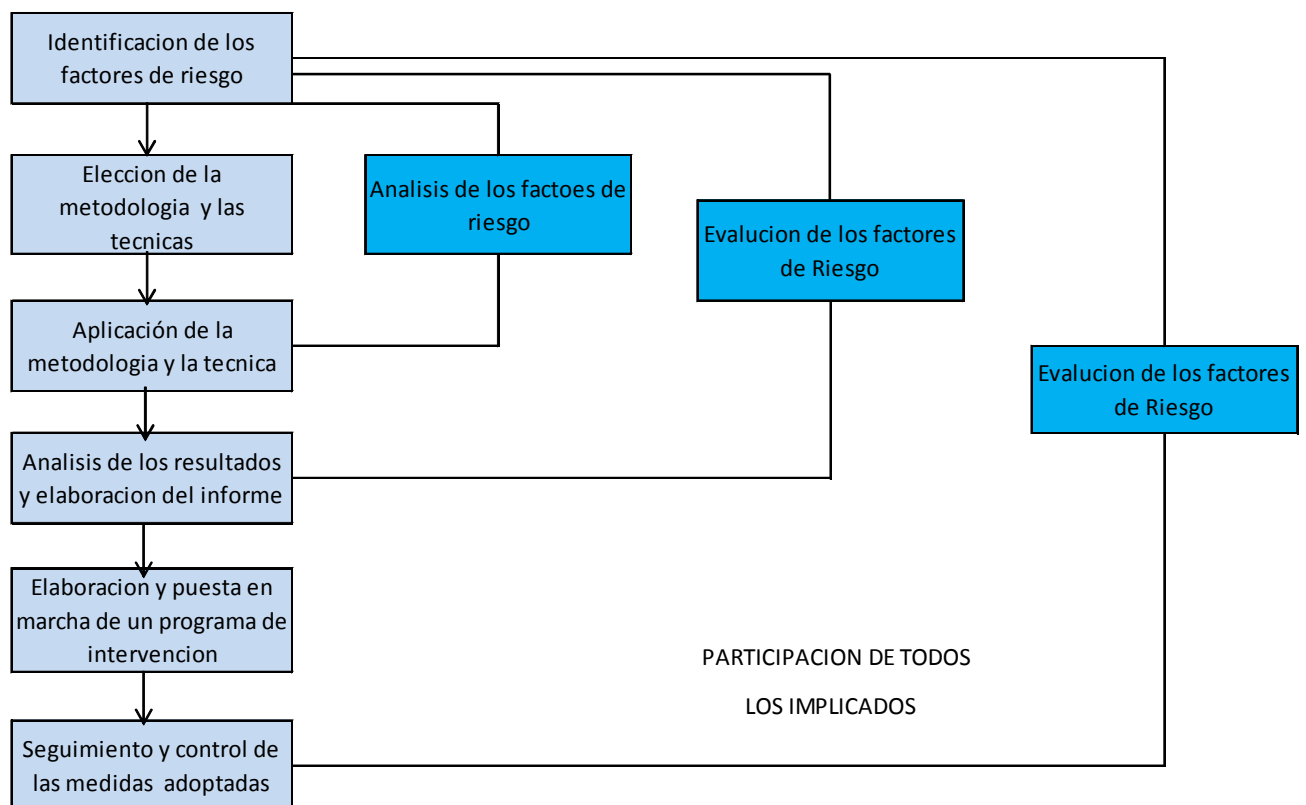
Así, para partir de un conocimiento preciso de la situación que ayude a conseguir una definición de los aspectos que se han evaluar, debemos intentar conseguir toda la información posible que nos oriente en nuestro objetivo. Por otra parte, el conocimiento

del contexto nos ayudará en las fases posteriores de interpretación de los datos y de determinación de acciones de mejora.

Es importante tener en cuenta por una parte, deben incluirse las características de los diferentes puestos de trabajo y por otras distintas variables que pueden estar interviniendo en una determinada situación psicosocial.

Nos encontramos en una primera fase de definición y delimitación del problema (s) a evaluar, por lo que se requiere estar atento a todos los posibles factores que estén asociados a él de manera directa o indirecta. Para ello, en esta fase es conveniente aplicar técnicas poco estructuradas (entrevistas semi dirigidas, observación poco estructurada, grupos de discusión, etc) . Una vez delimitado el conjunto de factores en los que vamos a centrar nuestro estudio y a partir de los datos reunidos anteriormente debemos precisar que sector , departamento, puestos de trabajo, etc se van a analizar . De esta manera podremos determinar el colectivo de trabajos y puestos de trabajo que serán objeto de análisis. Dicho análisis a partir de los datos obtenidos tras la aplicación de la metodología y técnica de estudio elegidas, permitirá realizar un diagnostico de la situación.

Gráfico No. 1 Fases de la evaluación de los Factores Psicosociales



Fuente: NTP 702

Tabla No 2 Fuentes de Información necesaria

- Opinión de todos los grupos sociales implicados.
- Observación del trabajo mientras éste se está llevando a cabo.
- Registro de las posibles tensiones y «desviaciones» entre los procedimientos de trabajo teóricos y los procedimientos reales.
- Documentos, estadísticas e informes que puedan aportar información y que puedan estar relacionados con el tema:
 - Datos generales sobre la empresa: antigüedad, organigrama, equipamientos y servicios, sistemas de horarios, de salarios, de promoción, etc.
 - Características de la plantilla: sexo, edad, antigüedad en la empresa y en el puesto, etc.
 - Diferentes aspectos que afectan al personal: absentismo, enfermedades, declaraciones de incapacidad para ciertos puestos de trabajo, permisos personales, formación, siniestralidad, rotación del personal, solicitudes de cambios de puesto, sanciones, etc.
 - Diferentes aspectos que afectan a la producción: calidad de la producción, rechazos, recuperaciones de producto, índices de producción, productividad, intervenciones de mantenimiento, averías, etc.
 - Actas e informes del comité de empresa, del comité de seguridad y salud, del servicio de prevención, etc.
 - Consulta de otros estudios, teorías y conocimientos existentes relacionados con el tema.

Fuente: NTP 702

Además de detectar las causas reales de los problemas, en esta fase se debe proceder a una valoración de los riesgos, de manera que se pueda concluir sobre la necesidad de evitarlos, controlarlos o reducirlos. Como en el resto de fases de evaluación, en esta etapa debe combinarse en enfoque cuantitativo (probabilidad, población expuesta, consecuencias sobre la producción o servicio gravedad de los daños sufridos) con un enfoque cualitativo (expectativas y demandas de los trabajadores) esta combinación garantizará una evaluación correcta del riesgo.

Se debe resaltar también la importancia de que en la aplicación y fundamentalmente en el análisis de los resultados participen expertos en el tema. Saber qué significa una puntuación o un dato determinado en un contexto concreto y en relación con una persona o un grupo determinado, suele requerir la participación del experto conjuntamente con la de las personas directamente implicadas.

Los resultados del análisis y valoración deben plasmarse en la redacción de un documento de evaluación. Uno de los aspectos más importantes en la elaboración de este informe es presentar la información de la forma más clara posible, de tal manera que facilite la discusión entre todos los implicados de los resultados obtenidos y de las medidas que se han de adoptar.

Una vez decididas las acciones que se han de tomar, estas deberán ir seguidas de su puesta en práctica y seguimiento. Con ello se pretende comprobar que se consigue efectivamente la corrección esperada. No hay que olvidar que la validez de las soluciones adoptadas puede decrecer con el tiempo y que puede hacerse necesaria una nueva intervención

“En ningún caso debe convertirse la evaluación en una actividad que hecha una vez y con el documento correspondiente elaborado se da por terminada. La evaluación de los riesgos psicosociales, como del resto de los aspectos laborales relacionados con la salud de los trabajadores debe responder a un proceso continuo y sistemático”²⁵

2.6 MEDIDAS PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS DE ACOSO LABORAL

Preventivas

- Contar con una política clara encaminada a prevenir el acoso laboral
- Elaborar códigos y manuales de convivencia
- Realizar actividades de sensibilización sobre el acoso laboral
- Capacitar al personal sobre resolución de conflictos y desarrollo de habilidades sociales
- Desarrollar actividades dirigidas a fomentar el apoyo social y promover relaciones sociales positivas
- Conformar el Comité de Convivencia Laboral
- Establecer un procedimiento para formular quejas

Correctivas

- Implementación de acciones de intervención y control de factores de riesgos psicosociales identificados.
- Promover la participación de los trabajadores en la definición de estrategias de intervención frente a los factores de riesgos que generan violencia.
- Facilitar el traslado del trabajador a otra dependencia cuando el médico tratante

²⁵ NTP 702, El proceso de los factores psicosociales ,Clotilde Nogarelda, pag 4

lo recomiende.

- Establecer un procedimiento interno confidencial, conciliatorio y efectivo para corregir las conductas de acoso laboral.

Con base en toda esta información, las administradoras de riesgos profesionales deben llevar a cabo la asesoría pertinente.

Los empleadores deberán llevar a cabo programas de vigilancia epidemiológica de factores de riesgo psicosocial con el apoyo de expertos en el tema y la asesoría que corresponde a la administradora de riesgos profesionales.

Programa de vigilancia epidemiológica de factores de riesgo psicosocial en el trabajo

Los componentes que debe tener un programa de vigilancia son:

- Método: Abarca los objetivos, el universo y procedimientos para desarrollar la vigilancia epidemiológica.
- Objetivo: Monitoreo e intervención permanente de factores de riesgo psicosocial encaminados a mejorar las condiciones de salud y de trabajo asociadas.
- Procedimiento de vigilancia epidemiológica dentro del cual se evaluarán los factores psicosociales y sus efectos; establecimiento de criterios para identificar grupos prioritarios de ser atendidos; establecimiento de medidas de intervención; seguimiento de resultados logrados con las medidas de intervención.
- Sistema de información: Mediante el cual se especifica la fuente de donde se obtuvieron los datos, los instrumentos, la evaluación de la calidad de estos datos.
- Evaluación del programa

CAPITULO III.- METODOLOGIA

3.1 DESCRIPCION DE LAS EMPRESAS

El presente estudio lo realizamos en la ciudad de Quito, en dos empresas del sector textil y del cual sus propietarios son empresarios extranjeros radicados en el país hace varios años y propietario de las empresas Vicuña y Zoldan.

3.1.1 VICUÑA

Vicuña es una de las dos empresas que se dedican a la elaboración de cobijas tejidos y alfombras. Hace varios años la empresa Vicuña fue una empresa de renombre debido a sus exportaciones y abastecimiento local; pues tenía una fuerza laboral de alrededor de 450 trabajadores lo que lo hacía una empresa importante a nivel nacional. Lastimosamente debido a la crisis bancaria nacional, la dolarización así como al ingreso de materias primas y productos Chinos, hicieron que la empresa entre en un proceso de decrecimiento económico lo que generó el despido de la mayoría de la nómina de su personal.

Actualmente la empresa dispone de apenas 77 trabajadores, su horario de trabajo es de 7am a 3 pm para la parte operativa y de 8 am a 4pm la parte administrativa. La población trabajadores oscila entre los 25 y 60 años respectivamente incluso, dentro de los trabajadores de la empresa existe personal que ya se jubiló y lastimosamente no han recibido sus liquidaciones debido a la crisis que está atravesando la empresa

A continuación se presenta el siguiente cuadro con la información de la empresa y el número de trabajadores existentes:

Tabla No 3 Información de la Empresa Vicuña

1.-Razón Social	EMPRESA VICUÑA CIA LTDA
2.-Dirección Matriz:	Av. 6 de diciembre N41 -134 y Tomás de Berlanga
3.- Actividad Económica:	Fabricación y venta al por mayor y menor de textiles, tejidos, cobijas , almohadas y alfombras.
4.-RUC:	1790065502001
5.-Teléfonos:	(593) 2431 058
6.-Fax:	(593) 2 241 545
7.-E-mail:	izoldan@vicuna.com.ec
8.-Materias Primas: etc.	Hilatura y tejidos de todo tipo recurso humano y recurso económico
9.-Materia Prima Auxiliar:	Insumos indispensables para la elaboración de cobijas , alfombras
10.-Productos Generados:	Cobijas , Alfombras , almohadas y otros tejidos
11.- Personal en nomina	77 trabajadores

Fuente: Elaborado por Frank Duque

Tabla No 4 Población Trabajadora de Vicuña

Nro.	Personal	Comentario	Evaluated
46	Operativos		46
8	Administrativos		8
16	Rotativos en Vicuña y Zoldan	Trabajan en ZOLDAN	0
7	Restante	No se encontraban	0
TOTAL	77		54

Fuente: Recursos Humanos Vicuña.

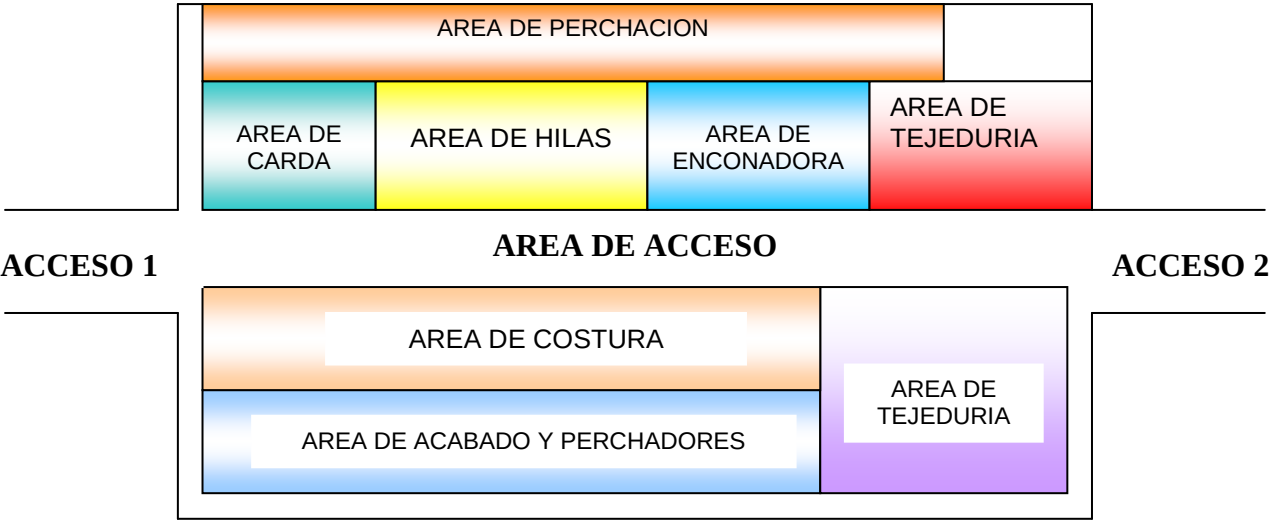
Gráfico No 2.- Reuniones realizadas con el personal de la empresa Vicuña informado sobre el trabajo que vamos a desarrollar



Grafico No 3.- Reuniones informativas de los mecanismos de evaluación psicosocial en la empresa



Grafico No 4 Diagrama Planta Vicuña



Fuente: Elaborado por Frank Duque

3.1.2 ZOLDAN & ZOLDAN

Es una empresa relativamente joven en cuanto a su constitución y que forma parte del grupo familiar de accionistas extranjeros, está dedicada a la elaboración y preparación de fieltros punzonados utilizados como material aislante en la elaboración de colchones de distintas marcas siendo su principal cliente Colchones Paraíso.

En los últimos años ha existido una variación en su producción y calidad de producto por lo que una gran parte está siendo comercializada como la base de aislamiento térmico utilizado en los vehículos (entre la alfombra y el piso de los vehículos). Su estrategia comercial es exportar y vender su producción a Venezuela y Colombia. Actualmente la empresa dispone de 59 trabajadores en nomina, su horario de trabajo es de 7 am a 6 pm y de 7 pm a 6 am en una jornada laboral de dos turnos por día la población trabajadora oscila entre los 23 y 45 años de edad. La parte operativa funciona en la planta ubicada en el sector de Buenos Aires Av. De las Palmeras N °1055 y de las Toronjas liderada por un contramaestre o líder de la producción y la parte administrativa se lo realiza en las oficinas ubicadas en las instalaciones de Vicuña, aquí se ubica la gerencia de la empresa y el área contable de Vicuña y Zoldan

Tabla No 5 Información de la Empresa Zoldan&Zoldan

1.-Razón Social	EMPRESA ZOLDAN&ZOLDAN Cía. Ltda.
2.-Dirección Matriz:	Av. 6 de diciembre N41 -134 y Av. de los Granados
3.- Actividad Económica:	Fabricación Hilados, Tejido y Acabados Textiles.
4.-RUC:	179003326590001
5.-Teléfonos:	(593) 2431 058 / 2249909
6.-Fax:	(593) 2 241 545/ 2443906
7.-E-mail:	izoldan@vicuna.com.ec
8.-Materias Primas: etc.	Hilatura y tejidos de todo tipo recurso humano y recurso económico
9.-Materia Prima Auxiliar:	Insumos indispensables para la elaboración de alfombras y textiles , hilatura y lana en general
10.-Productos Generados:	Fieltros punzonados utilizados como aislante entre los resortes, espuma flex y otros material, Alfombras, almohadas y otros tejidos.
11.- Personal en nomina	59 trabajadores

Fuente: Elaborado por Frank Duque

Tabla No 6 Población Trabajadora de Vicuña

Nro.	Personal	Comentario	Evaluated
48	Operativos	3 con discapacidad intelectual	45
4	Administrativos	1 de vacaciones	3
4	Rotativos en Vicuña y Zoldan	Trabajan en Zoldan o Vicuña	0
3	Con permiso	No se encontraban o están de vacaciones	0
TOTAL	59		48

Fuente: Recursos Humanos Zoldan & Zoldan.

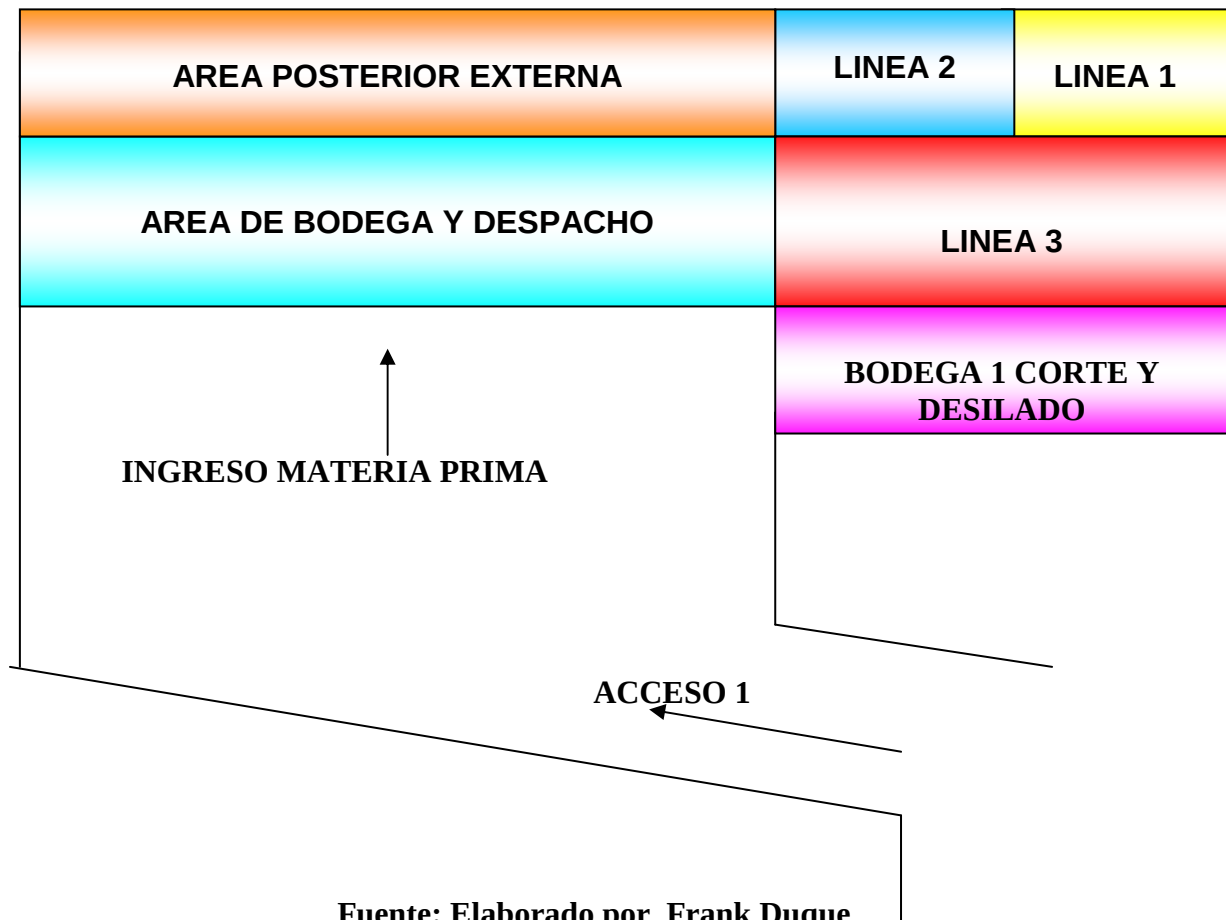
**Grafico No 5 Reuniones informativas mantenidas turno diurno de la empresa
Zoldan & Zoldan**



Grafico No 6.- Reuniones informativas turno nocturno.



Grafico No 7 Diagrama Planta de Zoldan & Zoldan



3.2 IDENTIFICACION DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES

El concepto de factores psicosociales hace 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. Así pues, unas condiciones psicosociales desfavorables están en el origen de la aparición tanto de determinadas conductas y actitudes inadecuadas en el desarrollo del trabajo como de determinadas consecuencias perjudiciales para la salud y para el bienestar del trabajador.

Las consecuencias perjudiciales sobre la salud o el bienestar del trabajador que se derivan de una situación en las que se dan unas condiciones psicosociales adversas o desfavorables son el estrés (con toda la problemática que lleva asociada), la insatisfacción laboral, fatiga laboral, problemas de relación, desmotivación laboral, hastío laboral, etc.

Ante una determinada condición psicosocial laboral adversa no todos los trabajadores desarrollarán las mismas reacciones. Ciertas características propias de cada trabajador (personalidad, necesidades, expectativas, vulnerabilidad, capacidad de adaptación, etc.) determinarán la magnitud y la naturaleza tanto de sus reacciones como de las consecuencias que sufrirá. Así, estas características personales también tienen un papel importante en la generación de problemas de esta naturaleza.

Tanto en el trabajo como fuera de él, las personas se ven expuestas a una gran cantidad de factores que ponen a prueba su capacidad de adaptación. Esta capacidad es limitada:

así, el efecto sinérgico de estos factores sobre la persona van minando su capacidad de resistencia o de adaptación, de manera que, tal vez, un aspecto, en principio insignificante, sea el que desencadene una reacción en la persona.

La importancia que se otorga a la percepción y atribución que un colectivo de trabajadores posee acerca de ciertas condiciones psicosociales que se dan en su trabajo como forma adecuada de valoración de tales condiciones, se realiza en función del siguiente presupuesto: la realidad psicosocial hace referencia no tanto a las condiciones que objetivamente se dan sino a cómo son percibidas y experimentadas por la persona.

El primer método con el que se va empezar esta valoración será el ISTAS 21 a continuación se describe su metodología

3.2.1 METODOLOGÍA DE VALORACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES MÉTODO ISTAS 21 (COPSOQ)

El Método COPSOQ ISTAS21 es una herramienta de evaluación de riesgos laborales de naturaleza psicosocial que fundamenta una metodología para la prevención. Es la adaptación para el Estado español del Cuestionario Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ).

Sus principales características son:

- Identifica y mide factores de riesgo, es decir, aquellas características de la organización del trabajo para las que hay evidencia científica suficiente de que pueden perjudicar la salud. Está basado en evidencias científicas con una base conceptual clara y explícita.
- Está validado en el Estado Español y es fiable. Las α (alfa) de Cronbach (0,66 a 0,92) y los índices de Kappa (0,69 a 0,77) son altos.

- Es un instrumento internacional: es de origen danés y en estos momentos hay adaptaciones del método en España, Reino Unido, Bélgica, Alemania, Brasil, Países Bajos y Suecia, por lo tanto y en ausencia de metodología nacional es técnicamente aplicable para nuestro país.
- Se trata de un instrumento diseñado para cualquier tipo de trabajo en el mundo laboral occidental. El cuestionario incluye 21 dimensiones psicosociales, que cubren el mayor espectro posible de la diversidad de exposiciones psicosociales que puedan existir en el mundo del empleo actual. La relevancia para la salud de todas y cada una de estas dimensiones entre las diferentes ocupaciones y sectores de actividad puede ser distinta, pero en todos los casos se usan las mismas definiciones e instrumento de medida, lo que posibilita las comparaciones entre ocupaciones y sectores. Desde el punto de vista operativo, esto supone la mejor base de información posible para la priorización de problemas y actividades preventivas en las empresas que, de hecho, constituyen en si mismas unidades de gestión integradas con distintas actividades y ocupaciones (en la empresa química trabajan operarios, administrativos, técnicos...). Otra consideración de gran importancia es la de la equidad. El sentido y el espíritu de la prevención es garantizar que el trabajo no sea nocivo para la salud, independientemente de la actividad, ocupación o cualquier otra condición social. Sólo los análisis con métodos universales pueden garantizar que otorgamos a la salud de los trabajadores y trabajadoras en peores condiciones la misma importancia que a la de los colectivos más favorecidos.

- Utiliza la técnica del cuestionario individual. Es anónimo, confidencial y de respuesta voluntaria. Permite la adaptación del cuestionario a la realidad de la unidad objeto de evaluación.
- El análisis de los datos está estandarizado y se realiza a través de una aplicación informática
- Es una metodología cuyos resultados permiten detectar áreas de mejora y el desarrollo de alternativas más saludables de la organización del trabajo.
- La identificación de los riesgos se realiza al nivel de menor complejidad conceptual posible, lo que facilita la búsqueda de alternativas organizativas más saludables en un total de 21 dimensiones más abordables desde el punto de vista de la organización del trabajo.
- Presenta los resultados para una serie de unidades de análisis previamente decididas y adaptadas a la realidad concreta de la empresa/institución objeto de evaluación (centros, departamentos, ocupaciones, sexo, tipo de contrato, turno, antigüedad, etc.). Ello permite la localización del problema y el diseño de la solución adecuada.
- Ante la inexistencia de valores límite de exposición la pregunta que se plantea es cómo podemos recomendar de forma razonable qué exposiciones deben ser modificadas en aras a proteger la salud de los trabajadores. El uso de valores poblacionales de referencia que aporta la metodología del CoPsoQ permite superar este escollo y puede ser en este sentido un importante avance. Estos valores, en tanto que obtenidos mediante una encuesta representativa de la población ocupada representan un *objetivo de exposición razonablemente asumible a corto plazo por las empresas*. El método además de presentar la distancia a la que se encuentra la empresa de la situación *teóricamente ideal* de exposición, trabaja con valores

socialmente asumibles en tanto que son reales entre una población ocupada real del país.

3.2.1.1 GRUPOS DE DIMENSIONES, DIMENSIONES PSICOSOCIALES Y NÚMERO DE PREGUNTAS INCLUIDAS EN LA VERSIÓN MEDIA DEL ISTAS21 (COPSOQ)

Grupo dimensiones

Dimensiones psicosociales	Número de preguntas
----------------------------------	----------------------------

Exigencias psicológicas

Exigencias cuantitativas	4
Exigencias cognitivas	4
Exigencias emocionales	3
Exigencias de esconder emociones	2
Exigencias sensoriales	4

Trabajo activo y desarrollo de habilidades

Influencia en el trabajo	4
Posibilidades de desarrollo	4
Control sobre el tiempo de trabajo	4
Sentido del trabajo	3
Integración en la empresa	4

Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo

Previsibilidad	2
Claridad de rol	4
Conflicto de rol	4
Calidad de liderazgo	4

Refuerzo	2
Apoyo social	4
Posibilidades de relación social	2
Sentimiento de grupo	3
Compensaciones	
Inseguridad	4
Estima	4

Los siguientes apartados describen la totalidad de las dimensiones de exposición que mide la versión media del ISTAS21 (CoPsoQ).

Doble presencia

Esta «doble jornada» laboral de la mayoría de mujeres trabajadoras es en realidad una «doble presencia», pues las exigencias de ambos trabajos (el productivo y el familiar y doméstico) son asumidas cotidianamente de manera sincrónica (ambas exigencias coexisten de forma simultánea). La organización del trabajo productivo (la cantidad de tiempo a disposición y de margen de autonomía sobre la ordenación del tiempo) puede facilitar o dificultar la compatibilización de ambos.

Exigencias psicológicas cuantitativas

Las exigencias psicológicas cuantitativas se definen como la relación entre la cantidad o volumen de trabajo y el tiempo disponible para realizarlo. Si el tiempo es insuficiente, las altas exigencias se presentan como un ritmo de trabajo rápido, imposibilidad de llevar el trabajo al día o acumulación de trabajo, y también puede tener relación con la distribución temporal irregular de las tareas. También puede ocurrir la situación

contraria, que las exigencias sean limitadas o escasas.

Exigencias psicológicas cognitivas

Cognición significa *pensamiento*, y las exigencias cognitivas en el trabajo tratan sobre la toma de decisiones, tener ideas nuevas, memorizar, manejar conocimientos y controlar muchas cosas a la vez.

Exigencias psicológicas emocionales

Las exigencias emocionales incluyen aquellas que afectan nuestros sentimientos, sobre todo cuando requieren de nuestra capacidad para entender la situación de otras personas que también tienen emociones y sentimientos que pueden transferirnos, y ante quienes podemos mostrar comprensión y compasión.

Exigencias psicológicas de esconder emociones

La exigencia de esconder las emociones afecta tanto a los sentimientos negativos como los positivos, pero en la práctica se trata de reacciones y opiniones negativas que el trabajador o trabajadora esconde a los clientes, los superiores, compañeros, compradores o usuarios por razones «profesionales».

Exigencias psicológicas sensoriales

Se denominan exigencias sensoriales a las exigencias laborales respecto a nuestros sentidos, que en realidad representan una parte importante de las exigencias que se nos imponen cuando estamos trabajando.

Influencia

La influencia en el trabajo es tener margen de decisión, de autonomía, respecto al contenido y las condiciones de trabajo (orden, métodos a utilizar, tareas a realizar, cantidad de trabajo). La influencia en el trabajo es una de las dimensiones centrales en relación con el medio ambiente psicosocial.

Posibilidades de desarrollo en el trabajo

Se evalúa si el trabajo es fuente de oportunidades de desarrollo de las habilidades y conocimientos de cada persona. La realización de un trabajo debe permitir la adquisición de las habilidades suficientes –pocas o muchas- para realizar las tareas asignadas, aplicar esas habilidades y conocimientos y mejorarlos.

Control sobre los tiempos de trabajo

Esta dimensión complementa la de influencia con relación al control sobre los tiempos a disposición del trabajador. En el trabajo ejercemos un determinado poder de decisión sobre nuestros tiempos de trabajo y de descanso (pausas, fiestas, vacaciones...).

Sentido del trabajo

El hecho de ver sentido al trabajo significa poder relacionarlo con otros valores o fines que los simplemente instrumentales (estar ocupado y obtener a cambio unos ingresos económicos). el sentido del trabajo puede verse como un factor de protección, una forma de adhesión al contenido del trabajo o a la profesión,

Integración en la empresa

Esta dimensión está estrechamente relacionada con la anterior. Sin embargo, aquí nos

concentramos en la implicación de cada persona en la empresa y no en el contenido de su trabajo en sí. Es frecuente que los trabajadores piensen en dos categorías: «ellos» y «nosotros». La persona no se identifica con la empresa sino con sus compañeros, con quienes comparte intereses, lo que no representa ningún riesgo para la salud pues, por lo menos en cierto modo, puede implicar un alto nivel de apoyo social y de sentimiento de grupo entre los trabajadores.

Previsibilidad

Esta dimensión se refiere al hecho de que las personas necesitamos disponer de la información adecuada, suficiente y a tiempo para adaptarnos a los cambios que pueden afectar nuestra vida, de lo contrario aumentan nuestros niveles de estrés.

Claridad de rol

Esta dimensión tiene que ver con la definición del puesto de trabajo. La definición clara del rol (o del papel a desempeñar) es una de las dimensiones clásicas en la psicología social.

Conflicto de rol

El conflicto de rol trata de las exigencias contradictorias que se presentan en el trabajo y de los conflictos de carácter profesional o ético, cuando las exigencias de lo que tenemos que hacer entran en conflicto con las normas y valores personales.

Calidad del liderazgo

El papel de la dirección y la importancia de la calidad de dirección para asegurar el crecimiento personal, la motivación y el bienestar de los trabajadores. Los mandos han

de tener habilidades suficientes para gestionar equipos humanos de forma saludable y eficaz: asignar bien el trabajo, planificarlo bien, resolver bien los conflictos comunicarse bien con trabajadores y trabajadoras. Una baja calidad de liderazgo supone una situación de riesgo para la salud.

Refuerzo

Refuerzo (término quizás más utilizado en su versión inglesa *feedback*) es otra forma de apoyo instrumental, y trata sobre la recepción de mensajes de retorno de compañeros y superiores sobre cómo se trabaja.

Apoyo social en el trabajo

En la investigación psicosocial se divide el concepto de *redes* sociales en dos dimensiones parciales: apoyo social y relaciones sociales. Mientras que las relaciones sociales forman la parte estructural del asunto (¿con cuántas personas se trata cada individuo y en qué relaciones?), el apoyo social representa el aspecto funcional. El apoyo social trata sobre el hecho de recibir el tipo de ayuda que se necesita y en el momento adecuado, y se refiere tanto a los compañeros de trabajo como a los superiores.

Posibilidades de relación social

La posibilidad de relacionarse socialmente en el trabajo constituye la vertiente estructural del concepto de redes sociales, fuertemente relacionado con la salud en multitud de investigaciones. De hecho, podemos asegurar que, como decíamos anteriormente con relación a la creatividad, la necesidad de relacionarnos socialmente constituye otra de las características esenciales de la naturaleza humana (somos, sobre

todo, seres creativos y sociales),

Sentimiento de grupo

Mientras que la dimensión anterior simplemente trataba de la existencia o no de relaciones con los compañeros, examinamos aquí la calidad de dichas relaciones, lo que representa el componente emocional del apoyo social. Puesto que la mayor parte de las personas adultas pasan una gran parte de su tiempo en el lugar de trabajo, es de gran importancia el estado de ánimo y el clima en dicho lugar.

Inseguridad en el trabajo

Existen fuertes evidencias de que la inseguridad en el empleo, la temporalidad y, en general, la precariedad laboral se relacionan con múltiples indicadores de salud, y se ha puesto especialmente de manifiesto su relación con la siniestralidad laboral.

Estima

La estima es otro de los componentes de la dimensión de compensaciones del trabajo integrante del modelo «esfuerzo - compensaciones» comentado anteriormente. La estima incluye el reconocimiento de los superiores y del esfuerzo realizado para desempeñar el trabajo,

Satisfacción con el trabajo

La satisfacción con el trabajo es una medida general para la calidad del medio ambiente laboral, que se ha empleado en cientos de investigaciones. La baja satisfacción en el trabajo se relaciona con casi todo lo que uno se puede imaginar: estrés, estar quemado, ausencias, falta de crecimiento personal, mala salud, consumo de medicinas, mala

productividad, etc.

Salud general

En general se ha considerado la percepción de la salud como menos «científica» y de menor validez que la valoración del estado de salud realizada por un médico. Lo que se ha demostrado es que la percepción de la salud es un indicador muy fiable de mortalidad y morbilidad, utilización de servicios de salud, jubilación anticipada, desempleo, ausencia por enfermedad y un largo etcétera.,

Salud mental

La salud mental es uno de los aspectos más importantes de la salud de una persona, y para la mayoría de la gente es en sí un pilar central de la calidad de vida. Además, una mala salud mental puede ser el origen de una serie de consecuencias negativas para la salud, desde uso o abuso de productos medicinales hasta el suicidio, y, por supuesto, puede complicar, agravar e incluso ser el origen inmediato de enfermedades físicas. En el lugar de trabajo, la mala salud mental puede manifestarse como muchas ausencias, malas relaciones con compañeros y clientes, etc.

Vitalidad

La vitalidad significa el extremo «bueno» de una dimensión que va desde extenuación y fatiga hasta vitalidad y energía. El concepto de vitalidad se encuentra muy cerca de la «alegría de vivir» y como tal se debe considerar como un bien en sí mismo. La vitalidad ha mostrado tener una alta correlación con el hecho de sentirse quemado (*burn out*).

Síntomas conductuales de estrés

Esta escala se ocupa de distintas formas de conducta que muchas veces se relacionan con el estrés. (Hay que puntualizar que las reacciones de estrés mas estereotipadas – *huida* y *lucha*– se manifiestan en los seres humanos de formas muy variadas y complicadas.

Síntomas somáticos de estrés

Todo el mundo ha experimentado que el estrés tiene consecuencias físicas (somáticas). Por ejemplo: boca seca, tendencia a sudar, «puntos rojos» en el cuello, carne de gallina, dolor de estómago, tensiones musculares, voz vibrante, palpitación del corazón y pulso acelerado. Todos estos síntomas se pueden explicar por las alteraciones fisiológicas que ocurren en el organismo al movilizar energía para «luchar o huir».

Síntomas cognitivos de estrés

Con frecuencia se presenta el estrés únicamente como síntomas experimentales de índole emocional (nerviosismo, irritabilidad, angustia, enfado, etc.). Sin embargo, la mayoría de las personas también experimentarán consecuencias para una serie de procesos cognitivos (de pensamiento). Tales consecuencias pueden ser muy graves y a veces catastróficas dentro y fuera del trabajo asalariado.

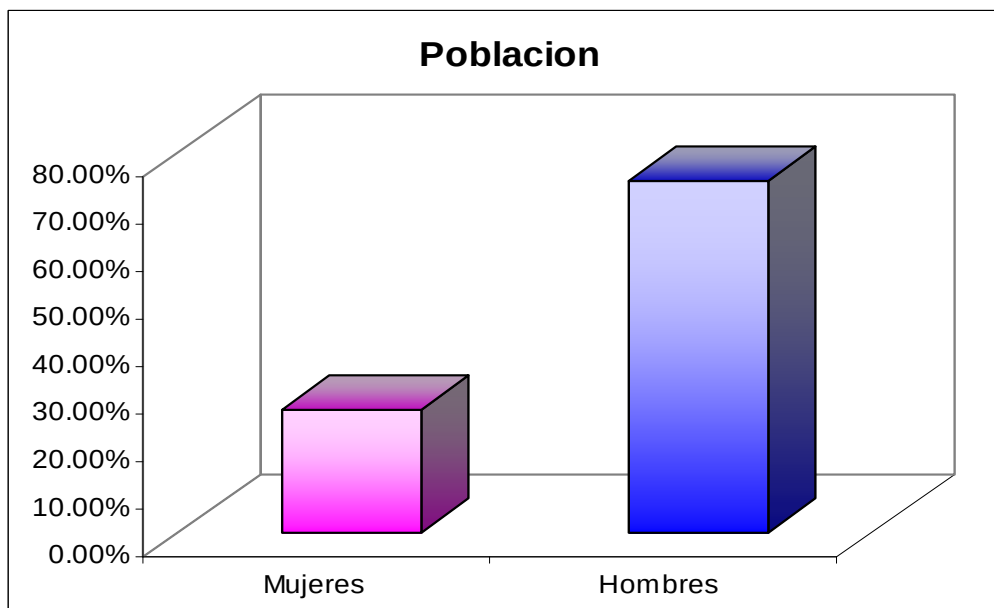
3.2.2 IDENTIFICACIÓN DE LOS TRABAJADORES EXPUESTOS EN BASE A LA APLICACIÓN DEL MÉTODO ISTAS21 (COPSOQ)

3.2.2.1 IDENTIFICACIÓN DE LOS TRABAJADORES EXPUESTOS EN BASE A LA APLICACIÓN DEL MÉTODO ISTAS21 (COPSOQ) PARA VICUÑA S.A.

El 74.10% de la población investigada en la Empresa Vicuña corresponde al género de hombre siendo el 25.90% solamente mujeres como se indica en la siguiente tabla:

Tabla No 6 Población por Género Vicuña

Población	N	%
Mujeres	14	25.90%
Hombres	40	74.10%

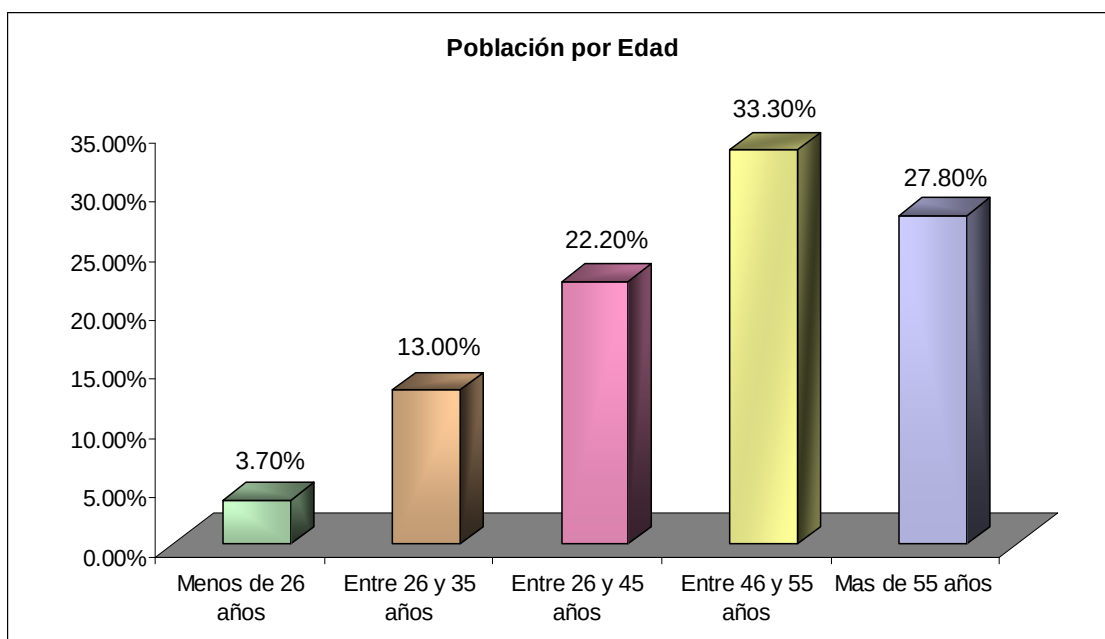


Fuente: Elaborado por Frank Duque

El 33 % del personal encuestado en Vicuña corresponde entre 46-55 años de edad, el 28 % está entre más de los 55 años , en tercer lugar el 22% está entre 26-45 años, le sigue el 13% el personal que está entre 26-35 años y por último el 4% menores de 26 años.

Tabla No 7 Población por edades Vicuña

Edad	N	%
Menos de 26 años	2	3.70%
Entre 26 y 35 años	7	13.00%
Entre 26 y 45 años	12	22.20%
Entre 46 y 55 años	18	33.30%
Mas de 55 años	15	27.80%
Total	54	100%

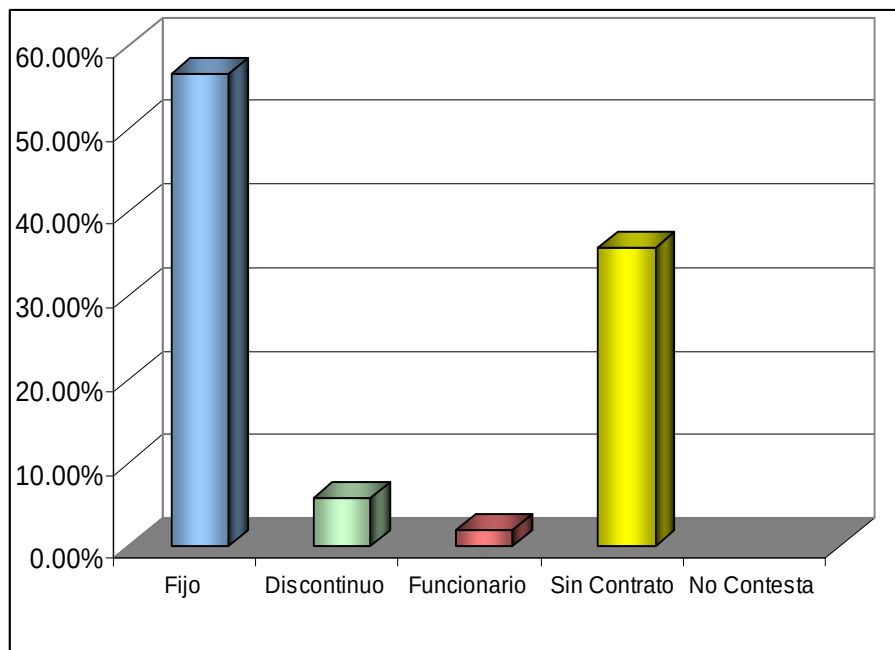


Fuente: Elaborado por Frank Duque

El 56.60% del personal de Vicuña se encuentra con contrato fijo, después se tiene el 35.80% que no tiene un contrato, el 5.70% corresponde a un contrato fijo discontinuo y el 1.90% es funcionario.

Tabla No 8 por Tipo de Contrato Vicuña

Contrato	N	%
Fijo	30	56.60%
Discontinuo	3	5.70%
Funcionario	1	1.90%
Sin Contrato	19	35.80%
No Contesta	1	
Total	54	100%

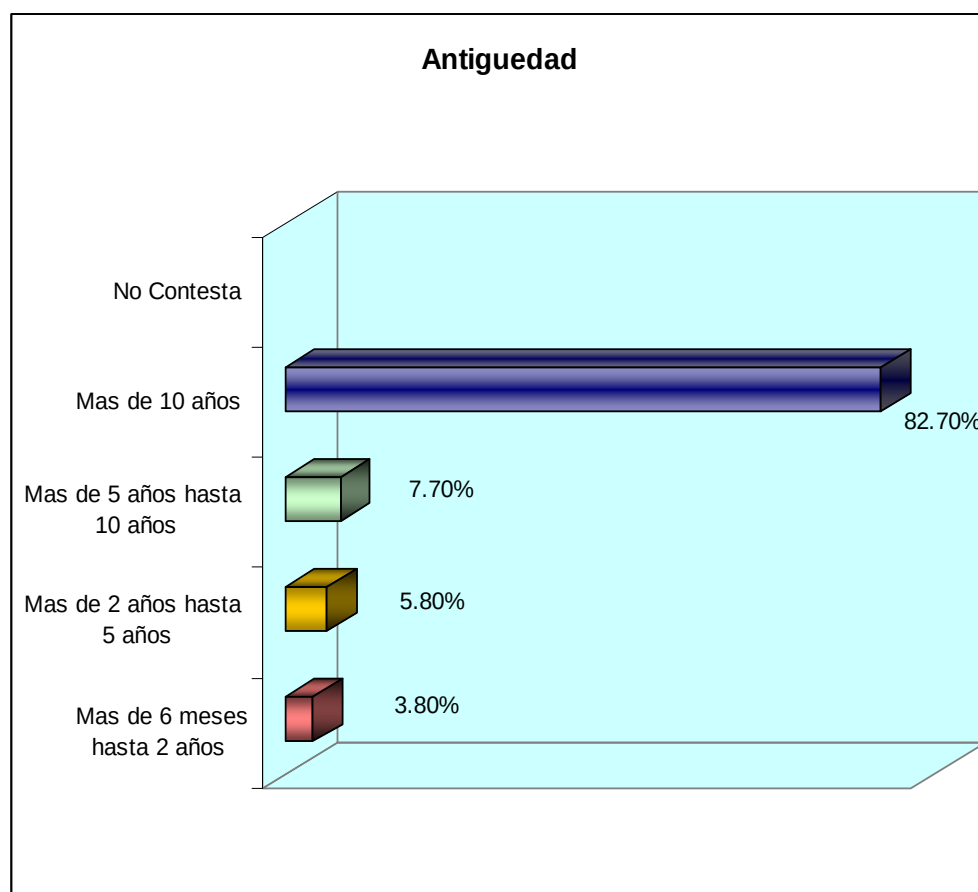


Fuente: Elaborado por Frank Duque

En el tiempo de trabajo la mayor parte de los trabajadores se encuentran en el rango de mas de 10 años con el 82.70%, un 7.70% entre mas de 5 a 10 años.

Tabla No 9 Antigüedad Vicuña

Antigüedad	N	%
Mas de 6 meses hasta 2 años	2	3.80%
Mas de 2 años hasta 5 años	3	5.80%
Mas de 5 años hasta 10 años	4	7.70%
Mas de 10 años	43	82.70%
No Contesta	2	
Total	54	100%

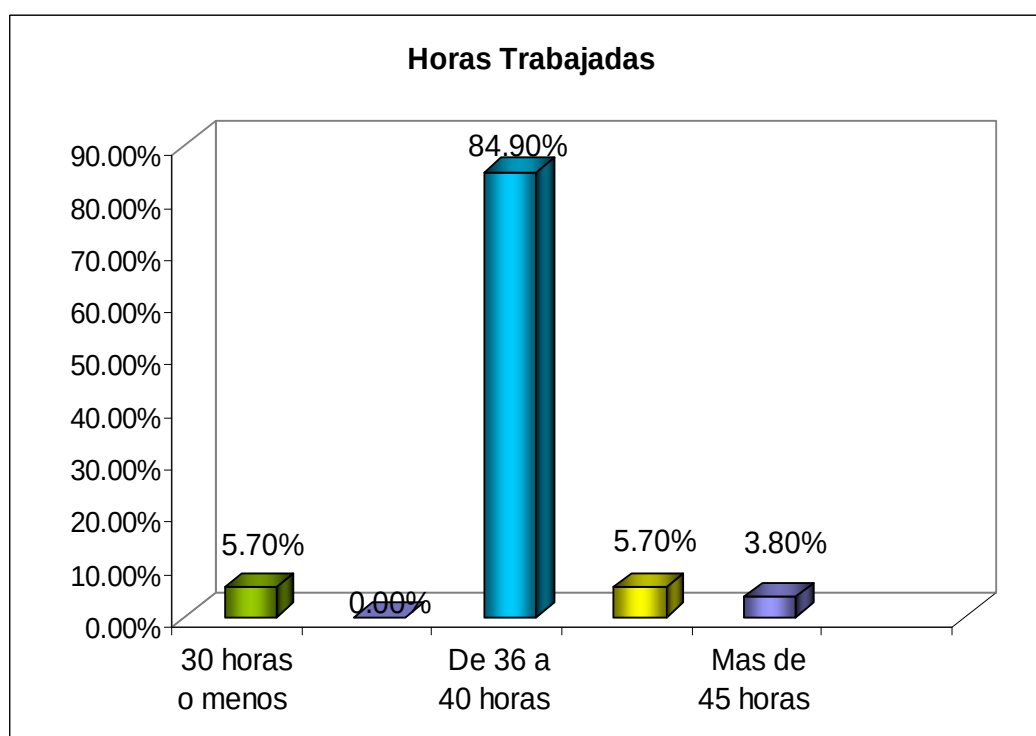


Fuente: Elaborado por Frank Duque

La mayoría de los trabajadores están en el rango de 36-40 horas con un 84.90%, el 5.70% corresponde a trabajadores con 30 horas o menos y de 41-45 horas y el 3.80% con mas de 45 horas.

Tabla No 10 de Horas Trabajadas Vicuña

Horas Trabajadas	N	%
30 horas o menos	3	5.70%
De 31 a 35 horas	0	0.00%
De 36 a 40 horas	45	84.90%
De 41 a 45 horas	3	5.70%
Mas de 45 horas	2	3.80%
No Contesta	1	
Total	54	100%

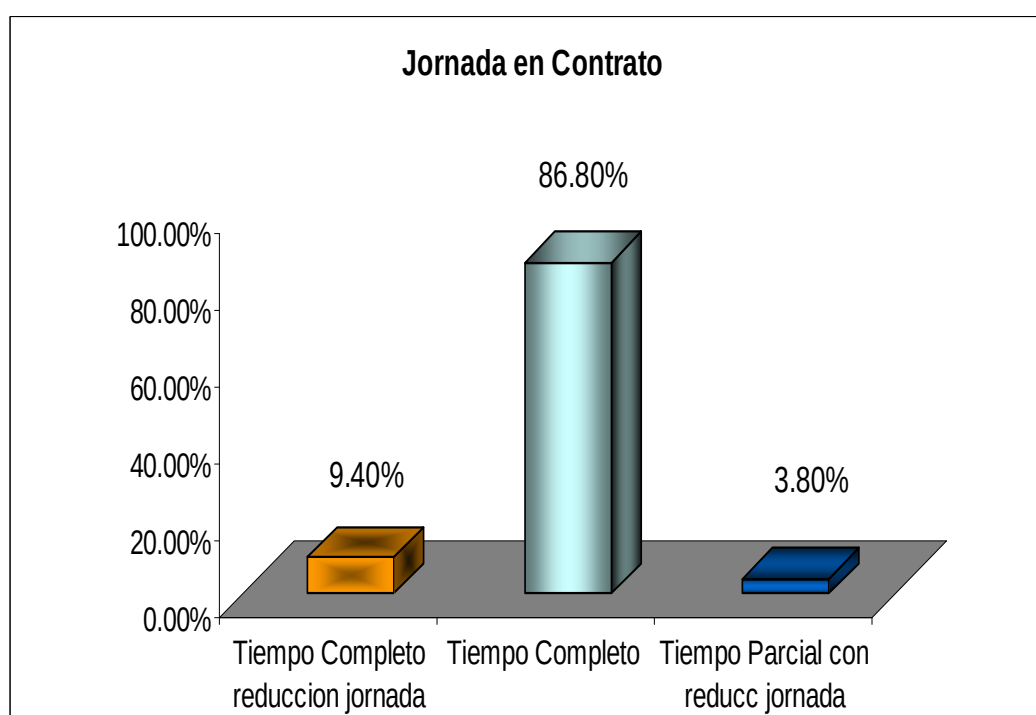


Fuente: Elaborado por Frank Duque

La jornada laboral está comprendida el 86.80% tiempo completo, el 9.40% con tiempo completo reducción de jornada y el 3.80% en tiempo parcial con reducción de jornada.

Tabla No 11 Jornada de Trabajo Vicuña

Jornada en Contrato	N	%
Tiempo Completo reducción jornada	5	9.40%
Tiempo Completo	46	86.80%
Tiempo Parcial con reducción jornada	2	3.80%
No Contesta	1	
Total	54	100%

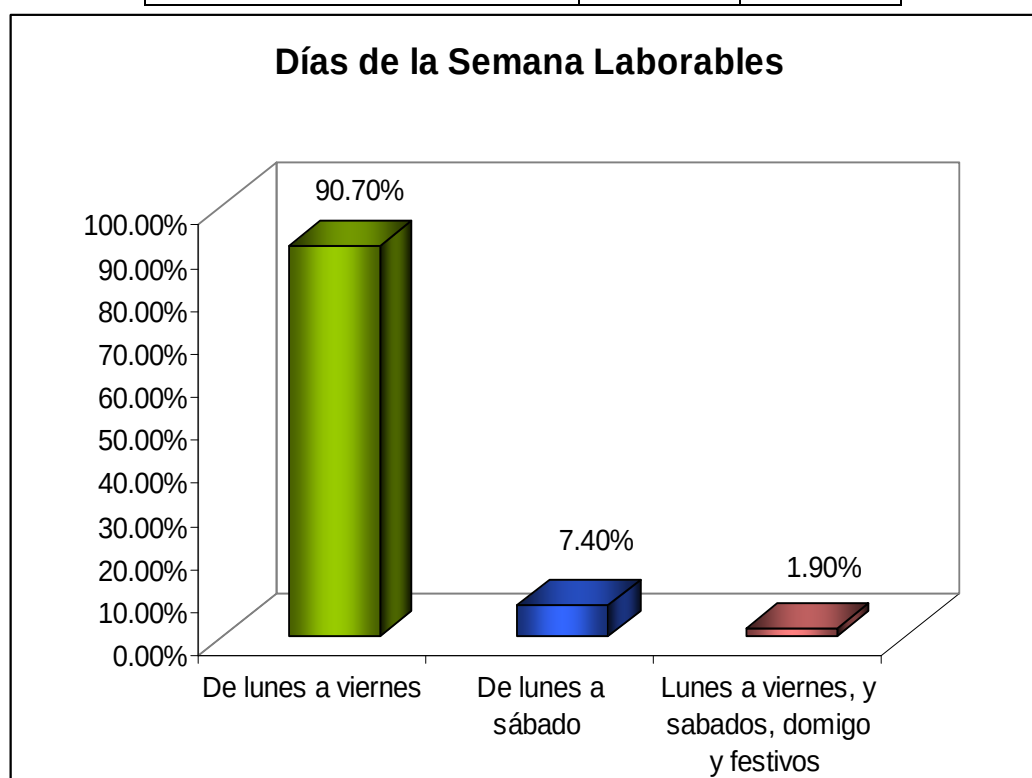


Fuente: Elaborado por Frank Duque

El trabajo lo realizan en un 90.70% de los trabajadores de lunes a viernes, un 7.40% trabaja de lunes a sábado y un 1.90% de lunes a viernes excepcionalmente sábados, domingo y festivos.

Tabla No 12 Días de la Semana Laborables Vicuña

Días de la Semana Laborables	N	%
De lunes a viernes	49	90.70%
De lunes a sábado	4	7.40%
De lunes a viernes, y excepcionalmente sábados, domingo y festivos	1	1.90%
Total	54	100%

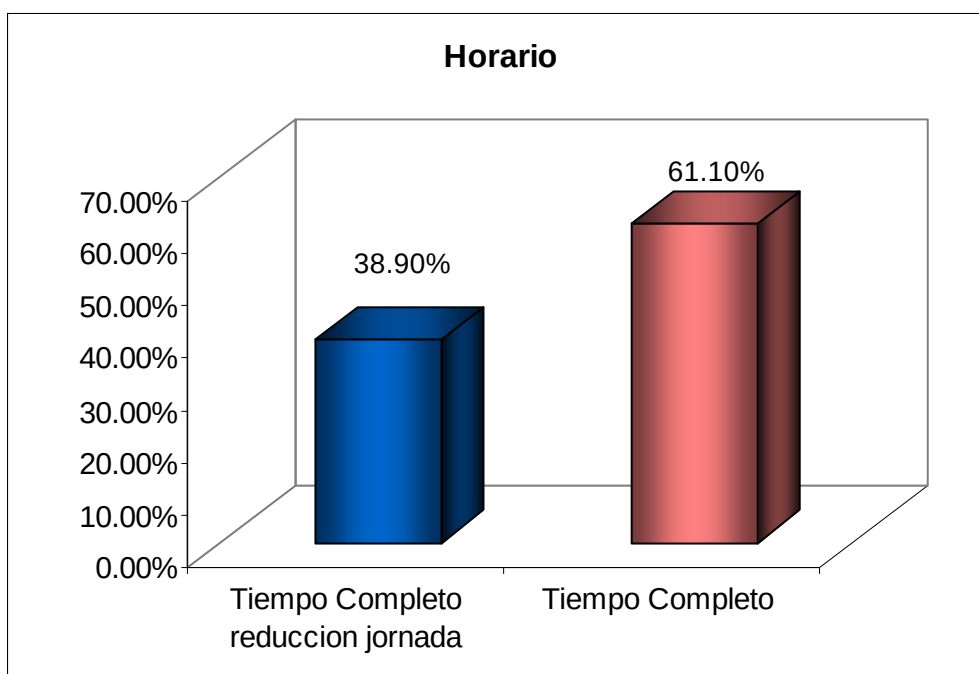


Fuente: Elaborado por Frank Duque

El horario de trabajo es tiempo completo reducción de jornada en un 38.90% y el 61.10% es de tiempo completo.

Tabla No 13 Horario Vicuña

Días dela Horario	N	%
Tiempo Completo reducción jornada	21	38.90%
Tiempo Completo	33	61.10%
Total	54	100%

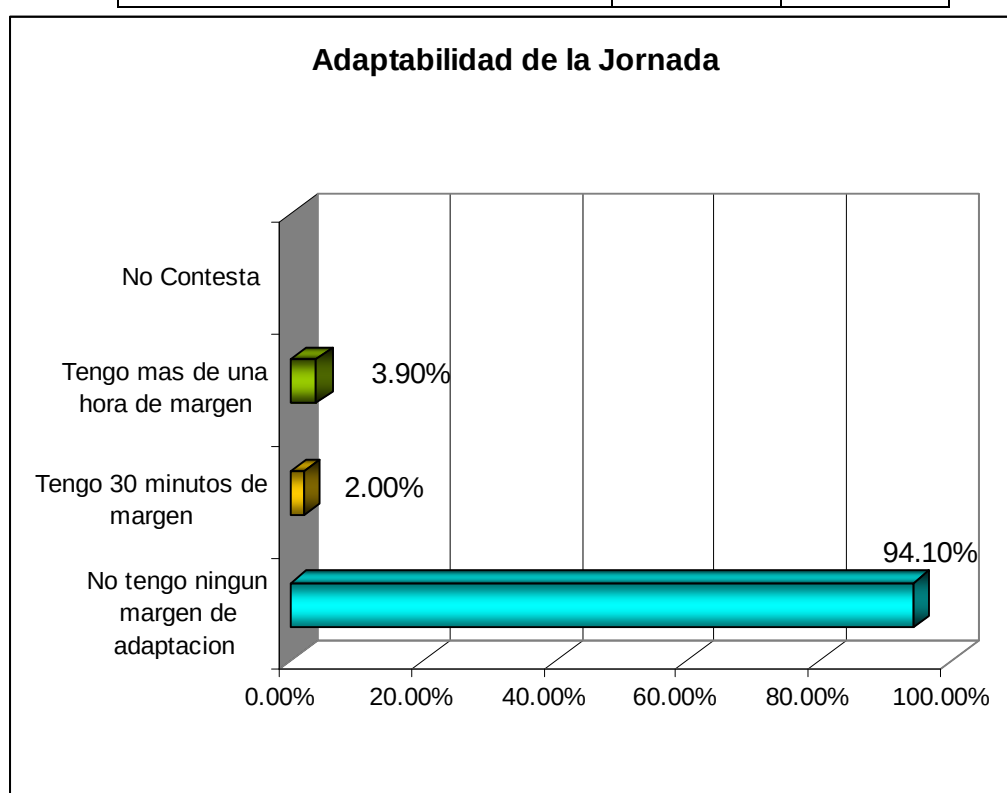


Fuente: Elaborado por Frank Duque

La adaptación en la hora de trabajo a la entrada y salida de su jornada esta dada en un 94.10% al no tener ningún tiempo de margen de adaptación, el 3.90% tiene un margen de mas una hora y solo el 2% tiene 30 minutos de margen.

Tabla No 14 Adaptabilidad de la Jornada Vicuña

Adaptabilidad de la Jornada	N	%
No tengo ningún margen de adaptación en la hora entrada y salida	48	94.10%
Tengo 30 minutos de margen	1	2.00%
Tengo mas de una hora de margen	2	3.90%
No Contesta	3	
Total	54	100%

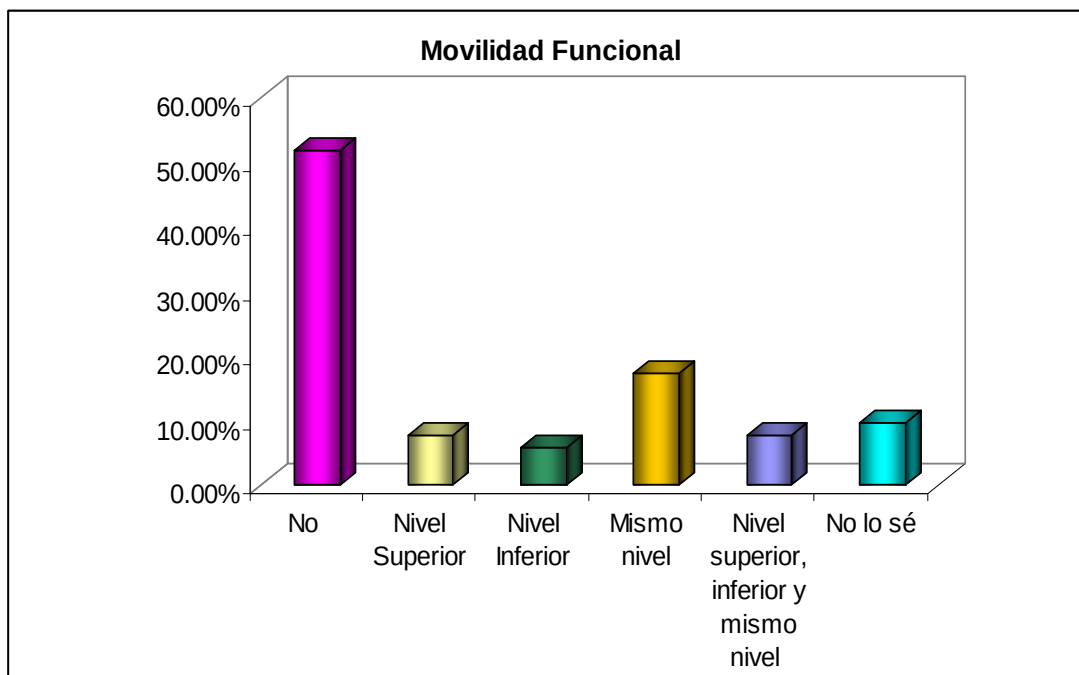


Fuente: Elaborado por Frank Duque

La movilidad al realizar otros trabajo al asignado es en un 51.90% no realiza otro trabajo, el 17.30% realiza tareas del mismo nivel, el 9.60% contesta que no sabe, el 7.70% esta realizando tareas del nivel superior como así el del nivel superior, inferior y mismo nivel.

Tabla No 15 Movilidad Funcional Vicuña

Movilidad Funcional	N	%
No	27	51.90%
Generalmente de nivel Superior	4	7.70%
Generalmente de nivel Inferior	3	5.80%
Generalmente del mismo nivel	9	17.30%
Tanto de nivel superior, inferior y mismo nivel	4	7.70%
No lo sé	5	9.60%
No contesta	2	
Total	54	100%



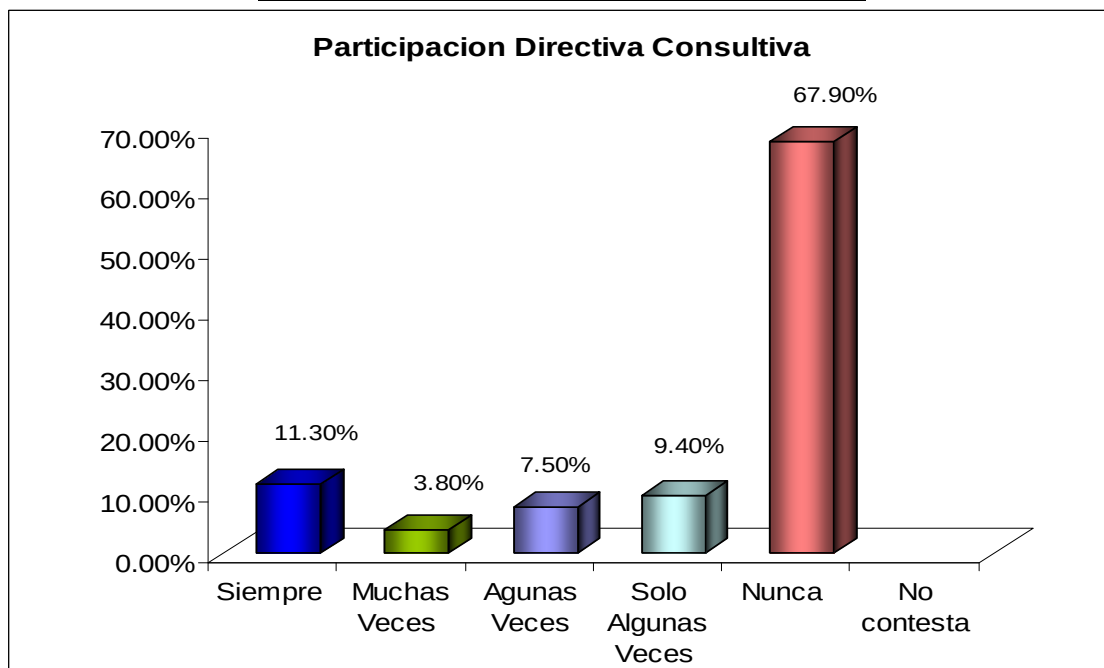
Fuente: Elaborado por Frank Duque

La Participación consultiva de parte de la dirección o superiores sobre cómo producir mejor está dada en un 67.90% que nunca han tenido participación, un 11.30% considera que siempre les consultan, el 9.40% en alguna vez, el 7.50% algunas veces y

el 3.80% muchas veces.

Tabla No 16 Participación Consultiva Vicuña

Participación Directiva Consultiva	N	%
Siempre	6	11.30%
Muchas Veces	2	3.80%
Algunas Veces	4	7.50%
Solo alguna Vez	5	9.40%
Nunca	36	67.90%
No contesta	1	
Total	54	100%

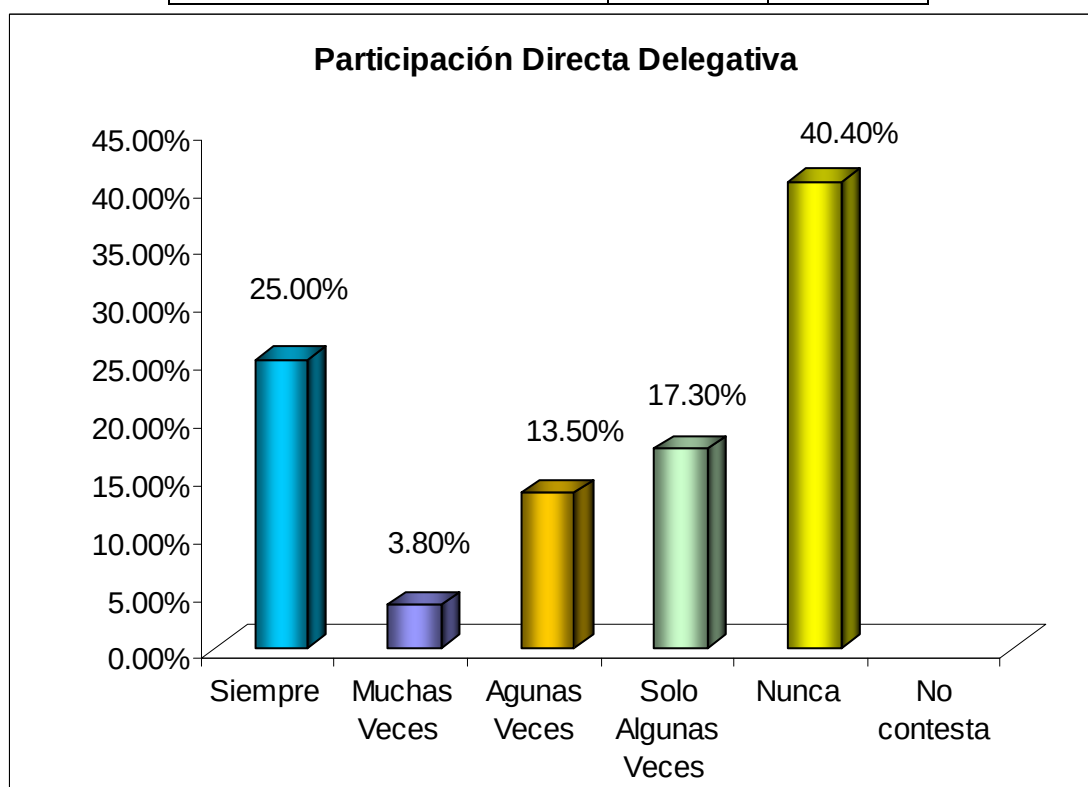


Fuente: Elaborado por Frank Duque

En el día a día del trabajo los superiores les permiten decidir cómo realizar el trabajo la respuesta esta dada en el 40.40% con la respuesta nunca, el 17.30% con alguna vez, el 13.50% algunas veces, el 3.80% muchas veces

Tabla No 17 Participación Directiva Consultiva Vicuña

Participación Directiva Consultiva	N	%
Siempre	13	25.00%
Muchas Veces	2	3.80%
Algunas Veces	7	13.50%
Solo alguna Vez	9	17.30%
Nunca	21	40.40%
No contesta	2	
Total	54	100%

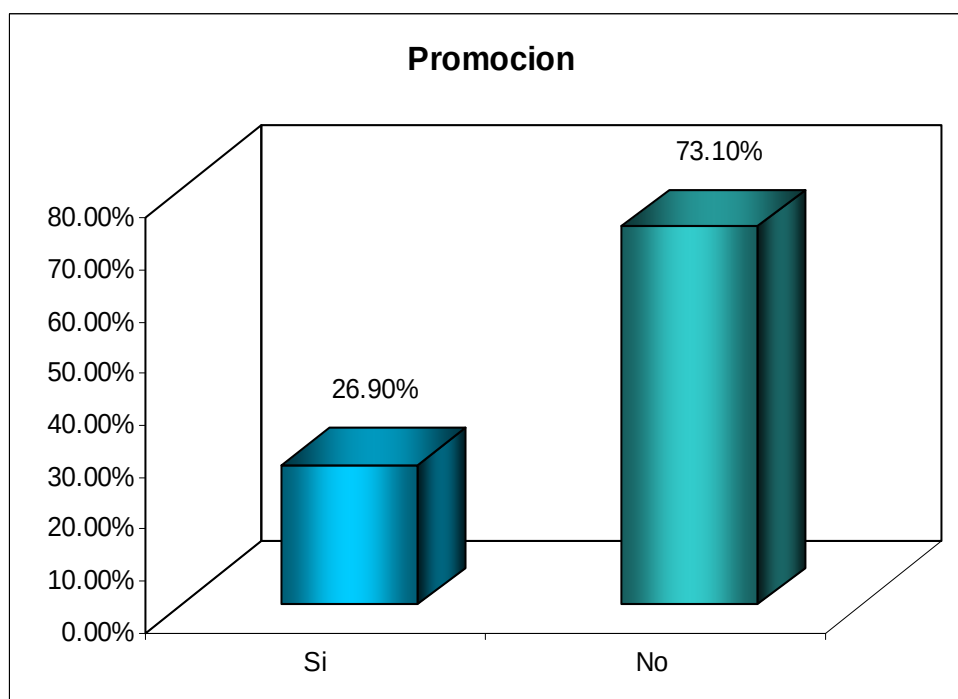


Fuente: Elaborado por Frank Duque

La contestación a la pregunta que si desde que entró a Vicuña ha tenido algún ascenso de categoría la mayoría con un 73.10% su respuesta es NO y solo el 26.90% contesto que SI ha tenido un ascenso.

Tabla No 18 Promoción Vicuña

Promoción	N	%
Si	14	26.90%
No	38	73..10%
No contesta	2	
Total	54	100%



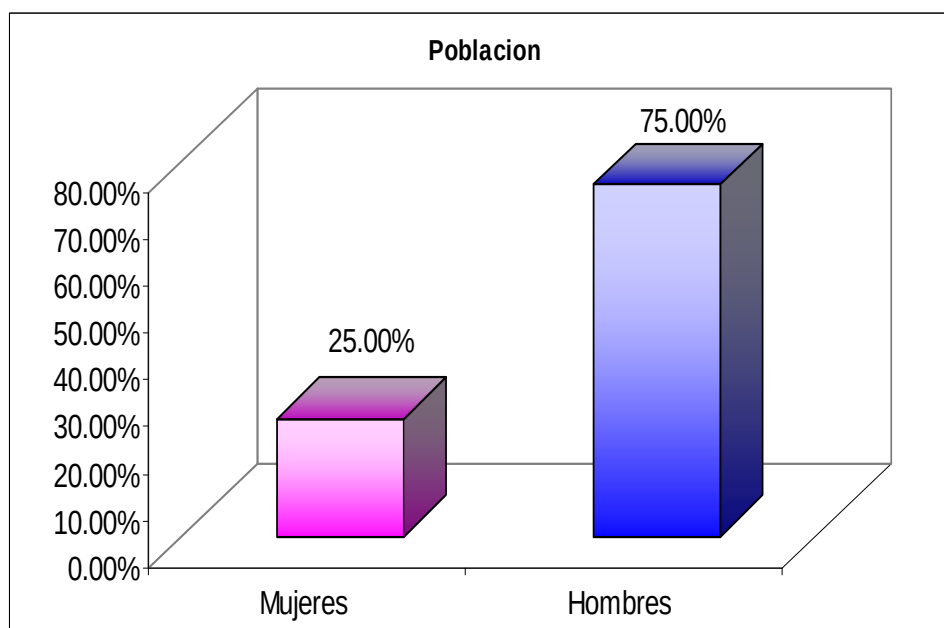
Fuente: Elaborado por Frank Duque

3.2.2.2 IDENTIFICACIÓN DE LOS TRABAJADORES EXPUESTOS EN BASE A LA APLICACIÓN DEL MÉTODO ISTAS21 (COPSOQ) PARA ZOLDAN &ZOLDAN S.A.

El 75% de la población investigada en la Empresa Vicuña corresponde al género de hombre siendo el 25% solamente mujeres como se indica en la siguiente tabla:

Tabla No 19 Población Zoldan & Zoldan

Población	N	%
Mujeres	12	25.00%
Hombres	36	75.00%
Total	48	100%

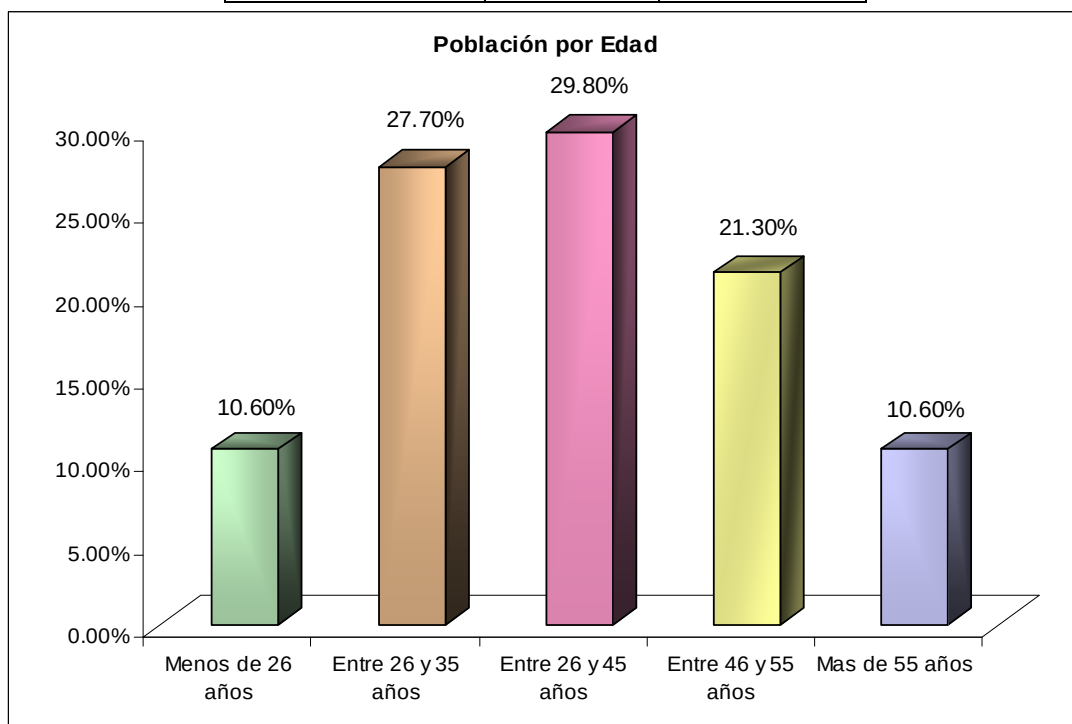


Fuente: Elaborado por Frank Duque

El 29.80 % del personal encuestado en Vicuña corresponde entre 26-45 años de edad, el 27.70 % está entre los 26 – 35 años , en tercer lugar el 21.30% está entre 46-55 años, le sigue el 10.60% del personal es menor que 26 años así como más de 55 años.

Tabla No 20 Edad Zoldan & Zoldan

Edad	N	%
Menos de 26 años	5	10.60%
Entre 26 y 35 años	13	27.70%
Entre 26 y 45 años	14	29.80%
Entre 46 y 55 años	10	21.30%
Mas de 55 años	5	10.60%
No Contesta	1	
Total	48	100%

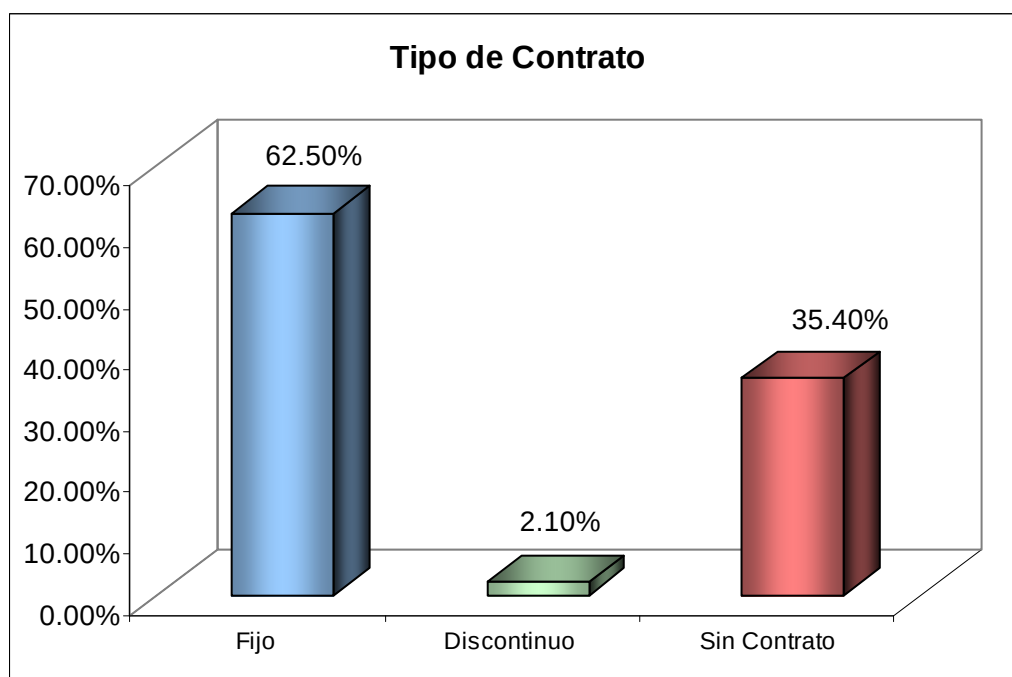


Fuente: Elaborado por Frank Duque

El 62.50% del personal de Vicuña se encuentra con contrato fijo, después se tiene el 35.40% que no tiene un contrato, el 2.10% corresponde a un contrato fijo discontinuo.

Tabla No 21 Tipo de Contrato Zoldan & Zoldan

Contrato	N	%
Fijo	30	62.50%
Discontinuo	1	2.10%
Sin Contrato	17	35.40%
Total	48	100%

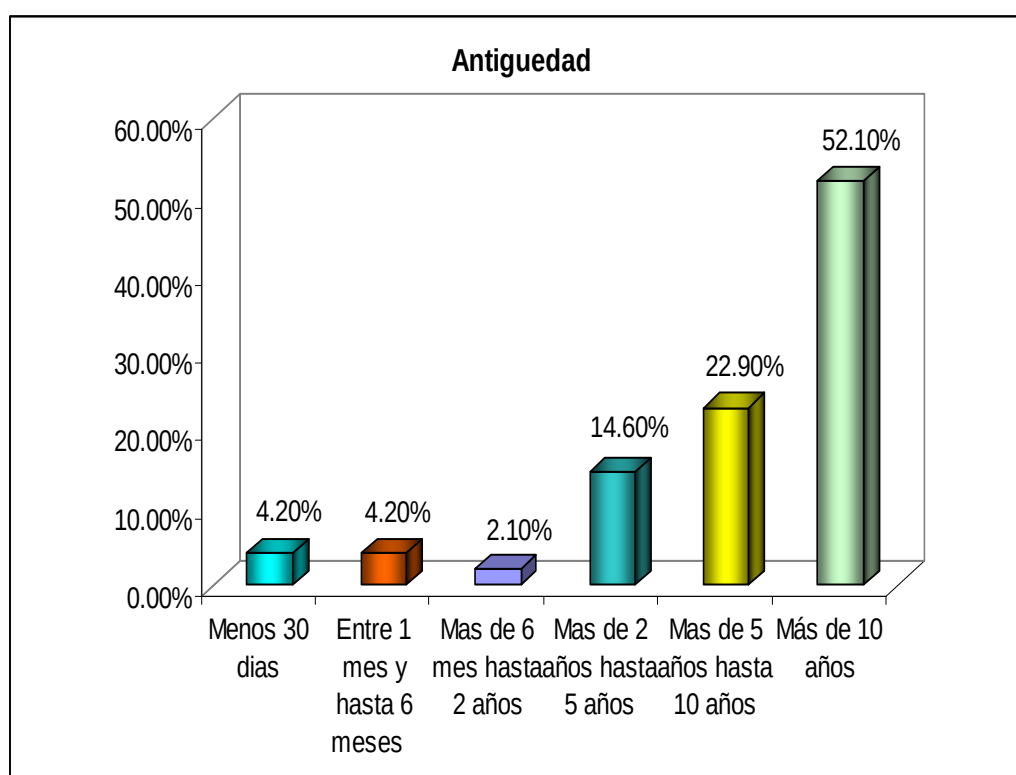


Fuente: Elaborado por Frank Duque

En el tiempo de trabajo la mayor parte de los trabajadores se encuentran en el rango de más de 10 años con el 52.10%, el 22.90% entre más de 5 a 10 años, el 14.60% más de 2 años hasta 5 años, el 4.20% corresponde tanto a personas menos de 30 días y entre 1 mes hasta 6 meses y el 2.10% está en 6 meses hasta 2 años.

Tabla No 22 de Antigüedad Zoldan & Zoldan

Antigüedad	N	%
Menos 30 días	2	4.20%
Entre 1 mes y hasta 6 meses	2	4.20%
Más de 6 mes hasta 2 años	1	2.10%
Más de 2 años hasta 5 años	7	14.60%
Más de 5 años hasta 10 años	11	22.90%
Más de 10 años	25	52.10%
Total	48	100%

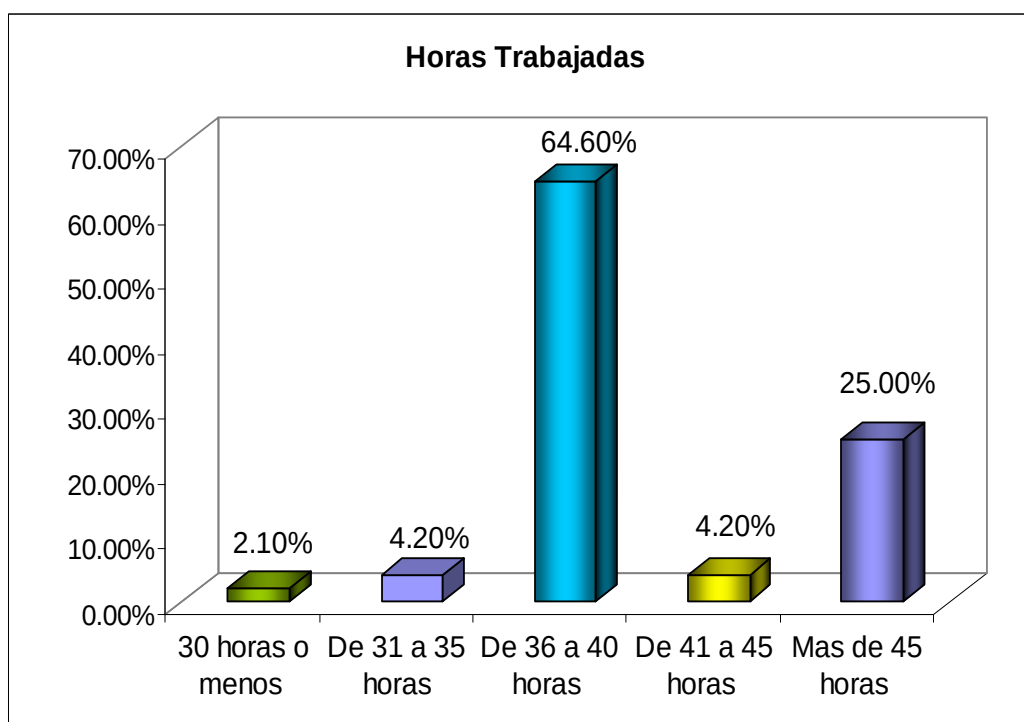


Fuente: Elaborado por Frank Duque

La mayoría de los trabajadores están en el rango de 36-40 horas con un 64.60%, el 25.00% con más de 45 horas, el 4.20% corresponde a trabajadores de 31-35 horas así como de 41-45 horas y el 2.10% menos de 30 horas.

Tabla No 23 Horas Trabajadas Zoldan & Zoldan

Horas Trabajadas	N	%
30 horas o menos	1	2.10%
De 31 a 35 horas	2	4.20%
De 36 a 40 horas	31	64.60%
De 41 a 45 horas	2	4.20%
Más de 45 horas	12	25.00%
Total	48	100%

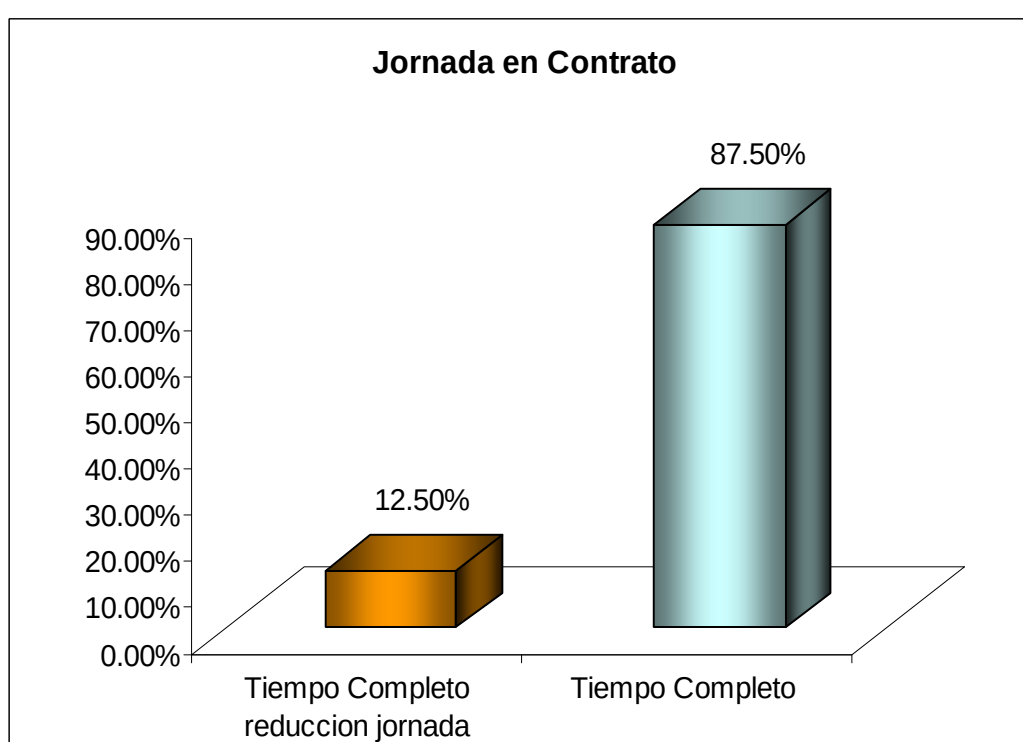


Fuente: Elaborado por Frank Duque

La jornada laboral está comprendida el 87.50% tiempo completo, el 12.50% con tiempo completo reducción de jornada.

Tabla No 24 Jornada de Contrato Zoldan & Zoldan

Jornada en Contrato	N	%
Tiempo Completo reducción jornada	6	12.50%
Tiempo Completo	42	87.50%
Total	48	100%

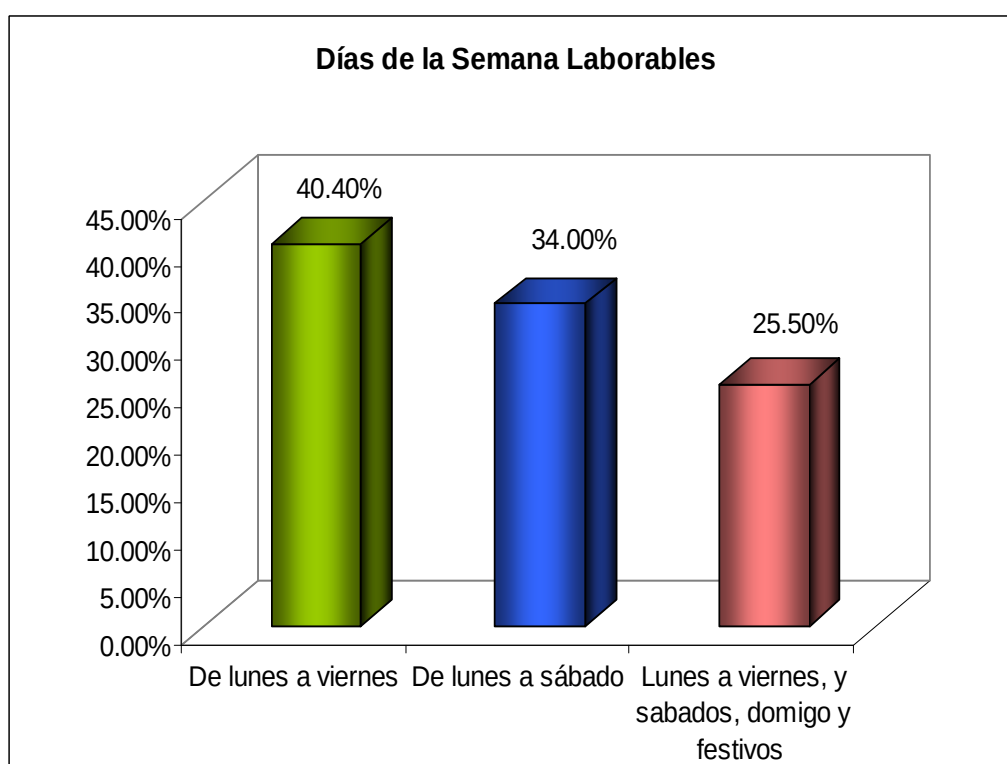


Fuente: Elaborado por Frank Duque

El trabajo lo realizan en un 40.40% de los trabajadores de lunes a viernes, el 34.00% trabaja de lunes a sábado y un 25.50% de lunes a viernes excepcionalmente sábados, domingo y festivos.

Tabla No 25 Días de la Semana Laborables Zoldan & Zoldan

Días de la Semana Laborables	N	%
De lunes a viernes	19	40.40%
De lunes a sábado	16	34.00%
Lunes a viernes, y sábados, domingo y festivos	12	25.50%
No contesta	1	
Total	48	100%

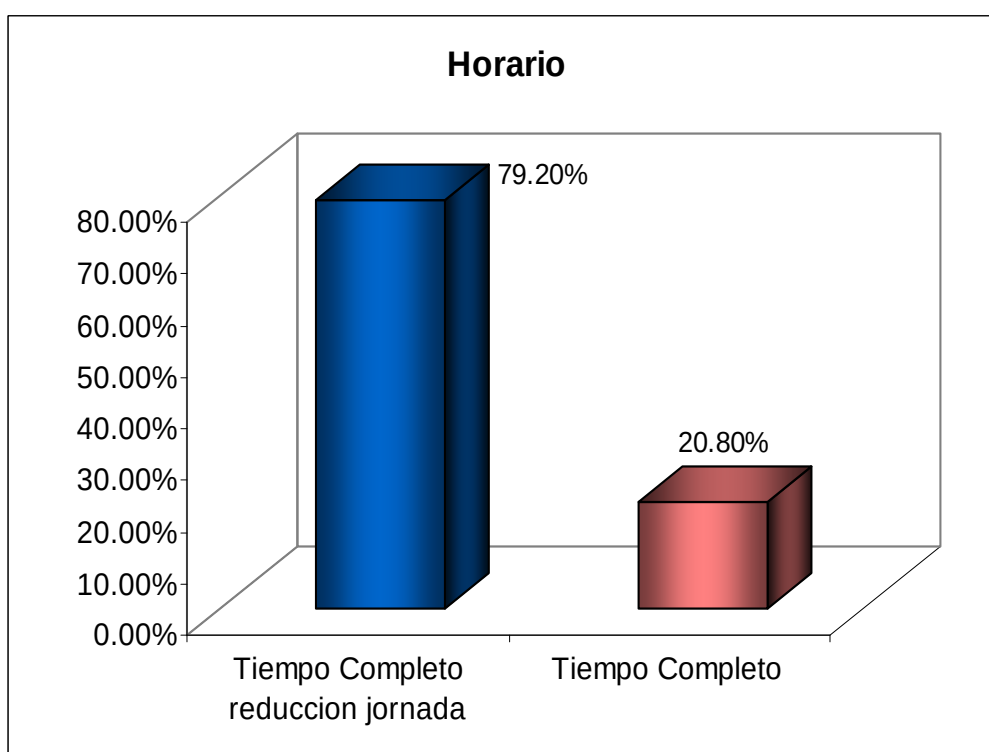


Fuente: Elaborado por Frank Duque

El Horario de trabajo es tiempo completo reducción de jornada en un 79.20% y el 20.80% es de tiempo completo.

Tabla No 26 Horario Zoldan & Zoldan

Horario	N	%
Tiempo Completo reducción jornada	38	79.20%
Tiempo Completo	10	20.80%
Total	48	100%

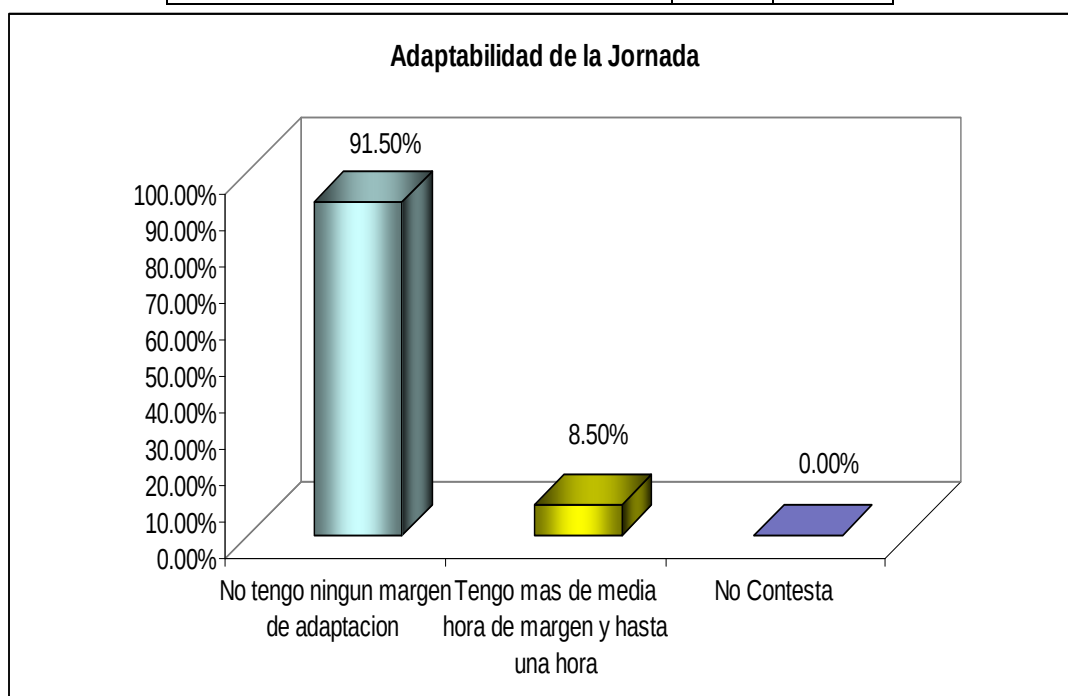


Fuente: Elaborado por Frank Duque

La adaptación en la hora de trabajo a la entrada y salida de su jornada esta dada en un 91.50% al no tener ningún tiempo de margen de adaptación, el 8.50% tiene un margen de mas de media hora y hasta una hora.

Tabla No 27 de Adaptabilidad de la Jornada Zoldan & Zoldan

Adaptabilidad de la Jornada	N	%
No tengo ningún margen de adaptación	43	91.50%
Tengo mas de media hora de margen y hasta una hora	4	8.50%
No Contesta	1	0.00%
Total	48	100%

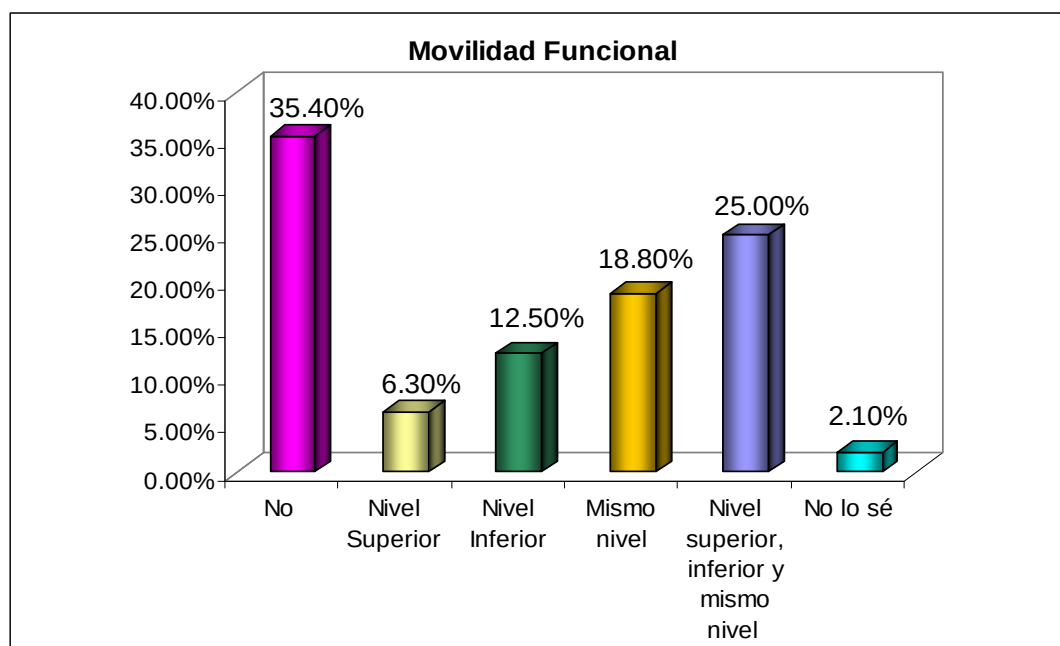


Fuente: Elaborado por Frank Duque

La movilidad al realizar otros trabajo al asignado es en un 35.40% no realiza otro trabajo, el 25.00% realiza tareas del nivel superior, inferior y mismo nivel, el 18.80% hace del mismo nivel, el 12.50% de nivel inferior, el 6.30% hace trabajos del nivel superior y no lo sabe solamente el 2.10% .

Tabla No 28 Movilidad Zoldan & Zoldan

Movilidad Funcional	N	%
No	17	35.40%
Nivel Superior	3	6.30%
Nivel Inferior	6	12.50%
Mismo nivel	9	18.80%
Nivel superior, inferior y mismo nivel	12	25.00%
No lo sé	1	2.10%
Total	48	100%

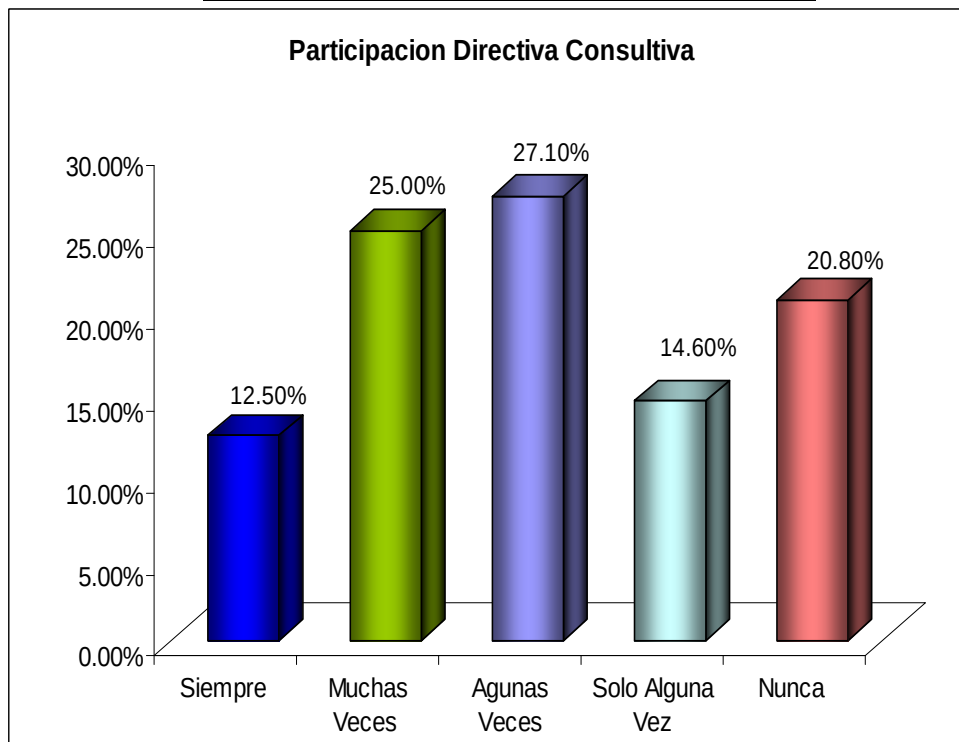


Fuente: Elaborado por Frank Duque

La Participación consultiva de parte de la dirección o superiores sobre cómo producir mejor está dada en el 27.10% con la respuesta de algunas veces , el 25.00% con una respuesta de muchas veces, el 20.80% nunca , el 14.60% responde solo alguna vez, y el 12.50% siempre.

Tabla No 29 de Participación Directiva Consultiva Zoldan & Zoldan

Participación Directiva Consultiva	N	%
Siempre	6	12.50%
Muchas Veces	12	25.00%
Algunas Veces	13	27.10%
Solo alguna Vez	7	14.60%
Nunca	10	20.80%
Total	48	100%

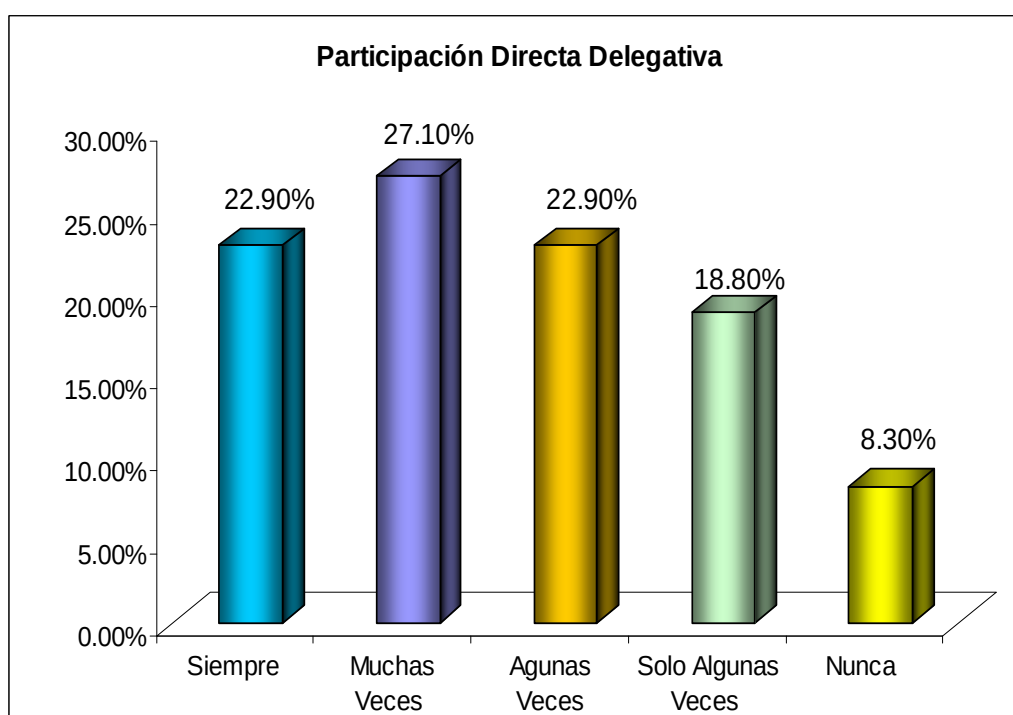


Fuente: Elaborado por Frank Duque

En el día a día del trabajo los superiores les permiten decidir cómo realizar el trabajo la respuesta está dada en el 27.10% con la respuesta de muchas veces , el 22.90% con algunas veces así como siempre, el 18.80% alguna vez, el 8.30% responde nunca

Tabla No 30 Participación Directiva Delegativa Zoldan & Zoldan

Participación Directiva Delegativa	N	%
Siempre	11	22.90%
Muchas Veces	13	27.10%
Algunas Veces	11	22.90%
Solo Alguna Vez	9	18.80%
Nunca	4	8.30%
Total	48	100%

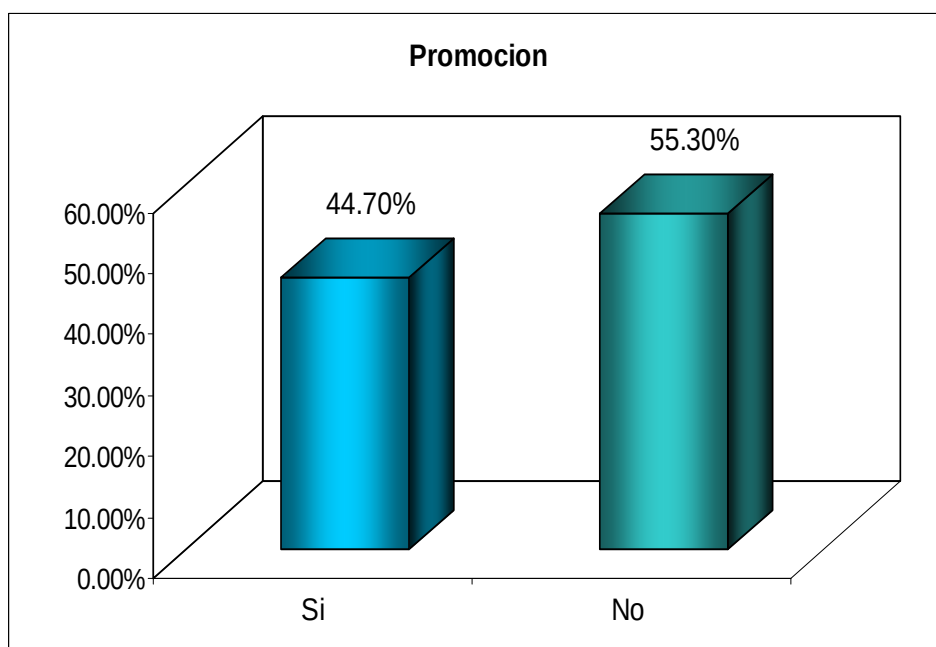


Fuente: Elaborado por Frank Duque

La contestación a la pregunta que si desde que entró a Zoldan & Zoldan ha tenido algún ascenso de categoría se tiene el 53.30% su respuesta es NO y el 44.70% contesto que SI ha tenido un ascenso.

Tabla No 31 Promoción Zoldan & Zoldan

Promoción	N	%
Si	21	44.70%
No	26	55.30%
No contesta	1	
Total	48	100%

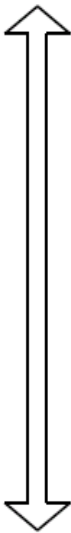


Fuente: Elaborado por Frank Duque

3.3 EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES.

3.1 EVALUACION DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES DE VICUÑA S.A.

Tabla No 32 Resumen Evaluación Riesgos Psicosociales Vicuña

	Dimensión	Más Desfavorable	Situación Intermedia	Más favorable
MÁS PROBLEMÁTICAS  MENOS PROBLEMÁTICAS O FAVORABLES	Control de los tiempos a disposición	82,6	13	4,3
	Estima	77,6	14,3	8,2
	Apoyo social de los superiores	75	16,7	8,3
	Previsibilidad	68,6	9,8	21,6
	Apoyo social de los compañeros	68,1	19,1	12,8
	Inseguridad sobre el futuro	62	28	10
	Calidad del liderazgo	58,3	20,8	20,8
	Doble presencia	55,8	32,6	11,6
	Influencia	55,3	29,8	14,9
	Exigencias psicológicas emocionales	50	22,9	27,1
	Posibilidad de relación social	45,3	20,8	34
	Exigencias psicológicas cognitivas	42,2	26,7	31,1
	Posibilidades de desarrollo	40,8	22,4	36,7
	Exigencias psicológicas cuantitativas	39,5	14	46,5
	Compromiso	39,1	32,6	28,3
	Claridad de rol	36,4	22,7	40,9
	Sentimiento de grupo	34	26,4	39,6
	Conflicto de rol	29,5	47,7	22,7
	Esconder emociones	21,3	59,6	19,1
	Sentido del trabajo	20,8	25	54,2

Rojo: tercil más desfavorable para la salud, **Amarillo:** tercil intermedio, **Verde:** tercil más favorable para la salud

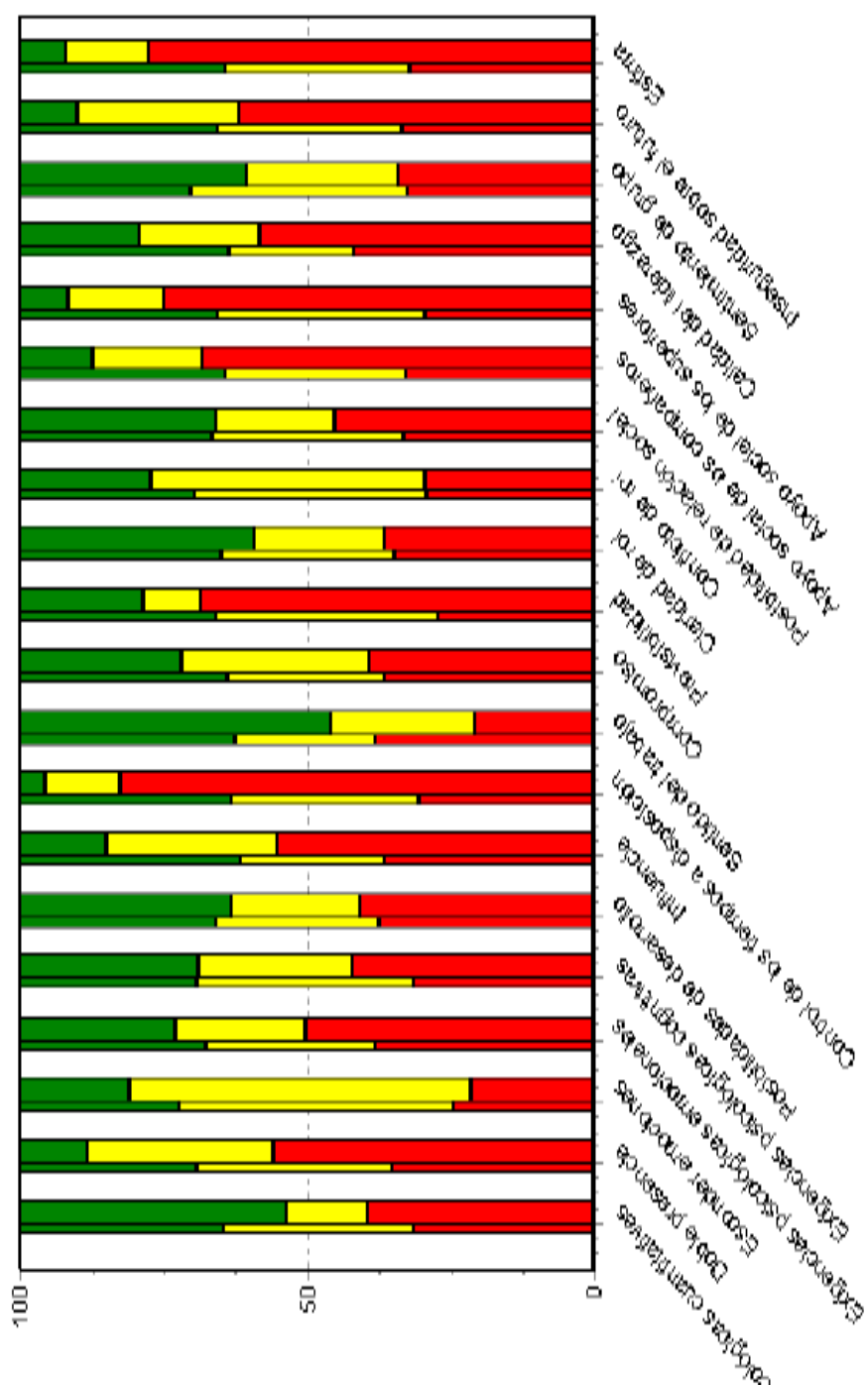
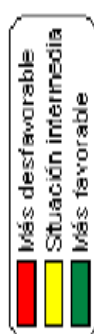
(*) Unas altas exigencias cognitivas pueden ser beneficiosas para la salud si se dan en el marco de altas posibilidades de desarrollo. En caso contrario pueden ser negativas.

La tabla anterior muestra las 20 exposiciones ordenadas en función de la situación más desfavorable para la salud, es decir, la primera exposición es la que afecta a mayor proporción de la plantilla y, la última, es la que concentra menor proporción de trabajadores expuestos a la situación más desfavorable.

Gráfico No 8 Exposiciones Psicosociales Vicuña

Exposiciones psicosociales en VICUÑA. Porcentaje de población en cada nivel de referencia.

Columnas delgadas: referente; Columnas anchas: VICUÑA



1) Control de los tiempos a disposición

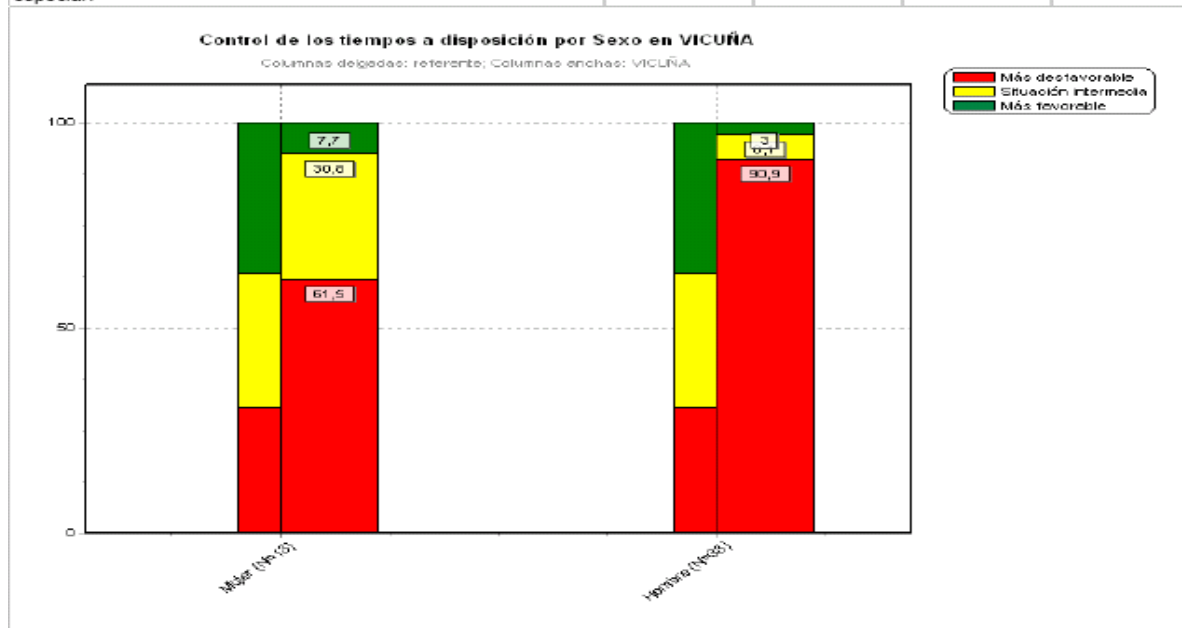
Esta dimensión identifica el margen de autonomía de los trabajadores/as sobre algunos aspectos del tiempo de trabajo y de descanso (pausas, vacaciones, ausencias de corta duración, etc.). Puede contribuir a integrar con éxito las necesidades del trabajo y de la vida privada.

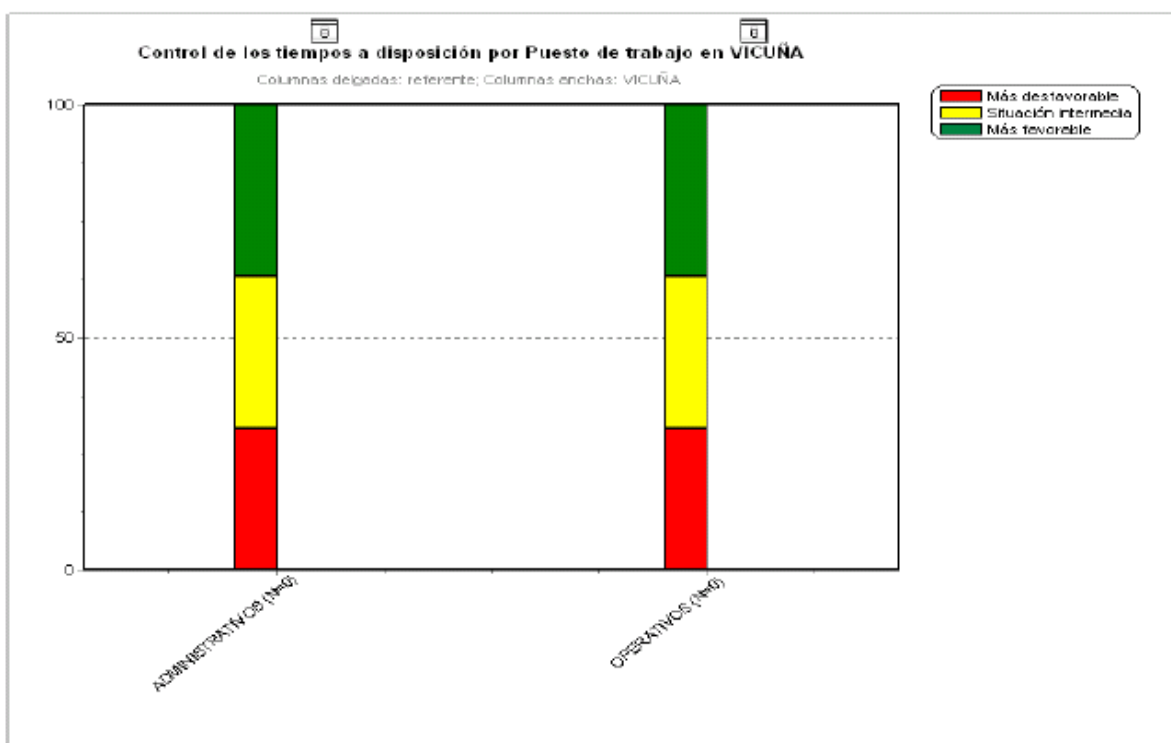
Tiene que ver, por ejemplo, con la organización temporal de la carga de trabajo y su regulación, con la cantidad de trabajo asignada o con tener una plantilla muy ajustada que impide, en la práctica, que el control teóricamente existente pueda ejercerse efectivamente. A veces, tiene que ver con el desconocimiento o la inexistencia del calendario anual o con el alargamiento de jornada

Un 82,61% de trabajadores/as de VICUÑA está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto al Control de los tiempos a disposición.

Tabla 33: Control de los tiempos a disposición. Distribución de Tiempos

	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca	No contesta
	%	%	%	N
¿Puedes decidir cuándo haces un descanso?	15,7 [N=8]	33,3 [N=17]	51,0 [N=26]	[N=3]
¿Puedes coger las vacaciones más o menos cuando tu quieres?	7,8 [N=4]	23,5 [N=12]	68,6 [N=35]	[N=3]
¿Puedes dejar tu trabajo para charlar con un compañero o compañera?	5,9 [N=3]	13,7 [N=7]	80,4 [N=41]	[N=3]
Si tienes algún asunto personal o familiar ¿puedes dejar tu puesto de trabajo al menos una hora sin tener que pedir un permiso especial?	4,1 [N=2]	20,4 [N=10]	75,5 [N=37]	[N=5]





Fuente: ISTAS21 (CoPsoQ)

2) Estima

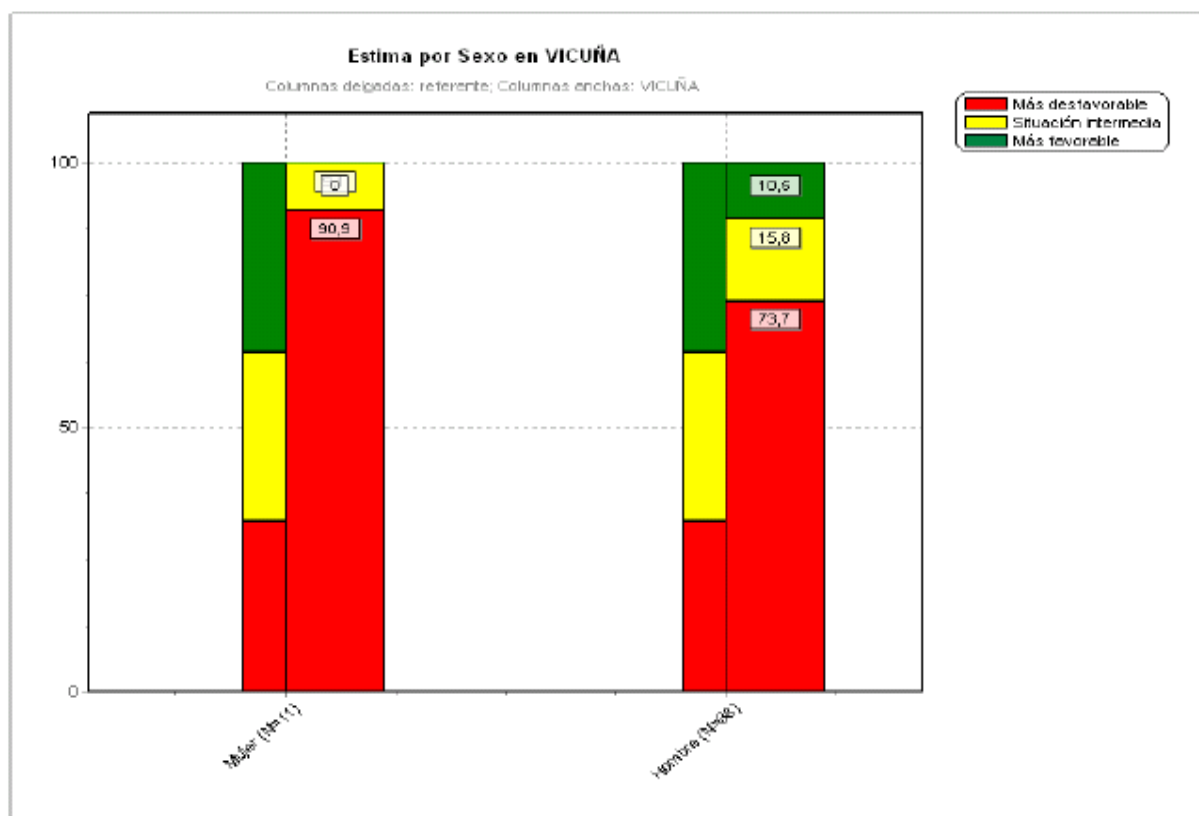
Se refiere al respeto, al reconocimiento, y al trato justo que obtenemos a cambio del esfuerzo invertido en el trabajo.

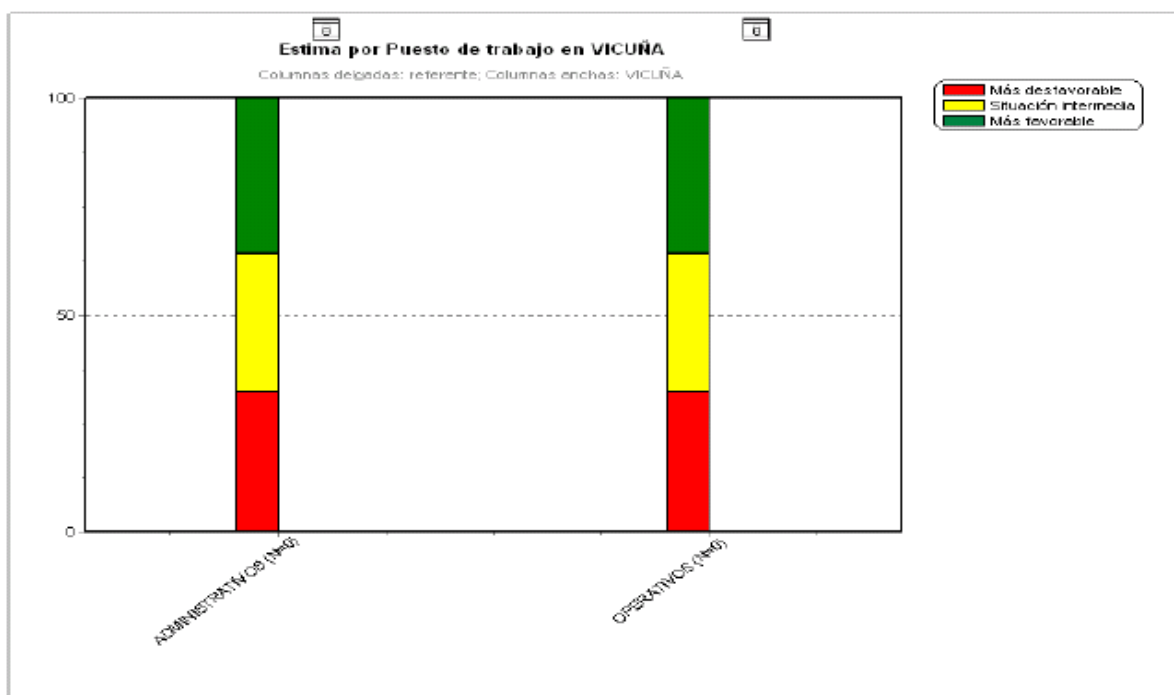
Tiene que ver con múltiples aspectos de la gestión de personal, por ejemplo, con los métodos de trabajo si son o no participativos (sin “voz” no puede haber reconocimiento), con la existencia de arbitrariedad e inequidad en las promociones, asignación de tareas, de horarios, con si se paga un salario acorde con las tareas realizadas, etc.

Un 77,55% de trabajadores/as de VICUÑA está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto a Estima.

Tabla 34 Estima. Distribución de frecuencias.

	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca	No contesta
	%	%	%	N
Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco	19,2 [N=10]	25,0 [N=13]	55,8 [N=29]	[N=2]
En las situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario	25,0 [N=13]	11,5 [N=6]	63,5 [N=33]	[N=2]
En mi trabajo me tratan injustamente	31,4 [N=16]	33,3 [N=17]	35,3 [N=18]	[N=3]
Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, el reconocimiento que recibo en mi trabajo me parece adecuado	28,8 [N=15]	26,9 [N=14]	44,2 [N=23]	[N=2]





Fuente: ISTAS21 (CoPsoQ)

3) Apoyo social de los superiores

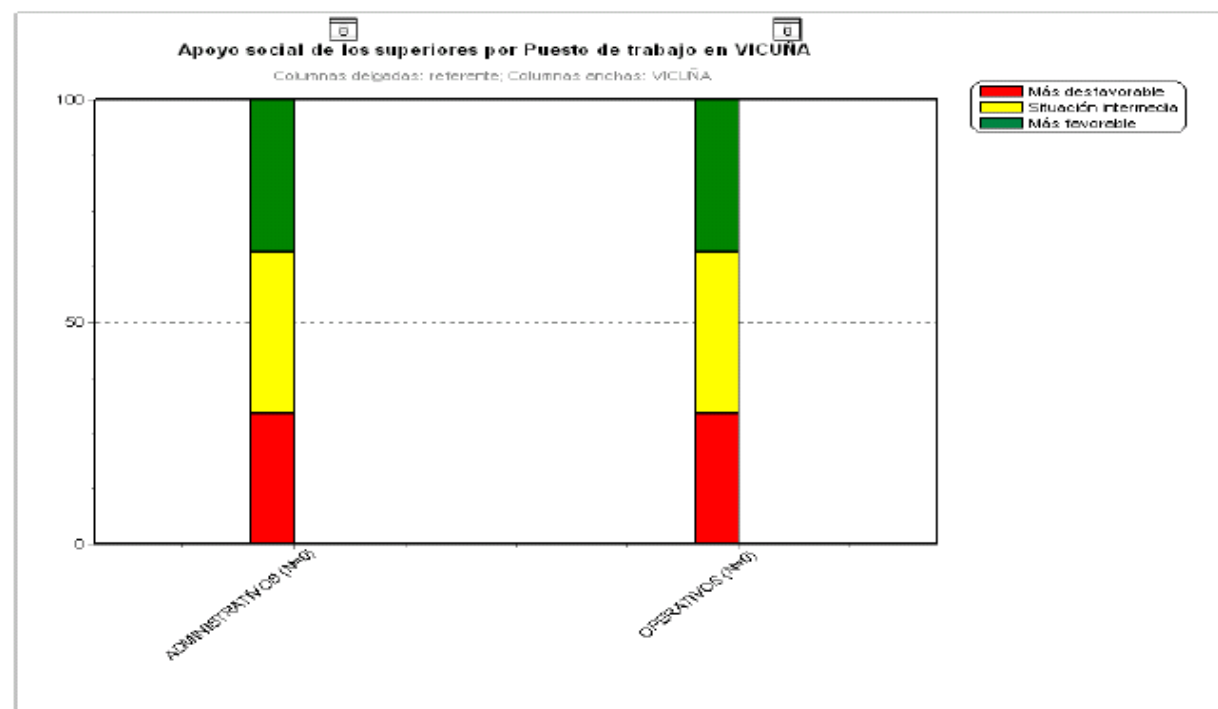
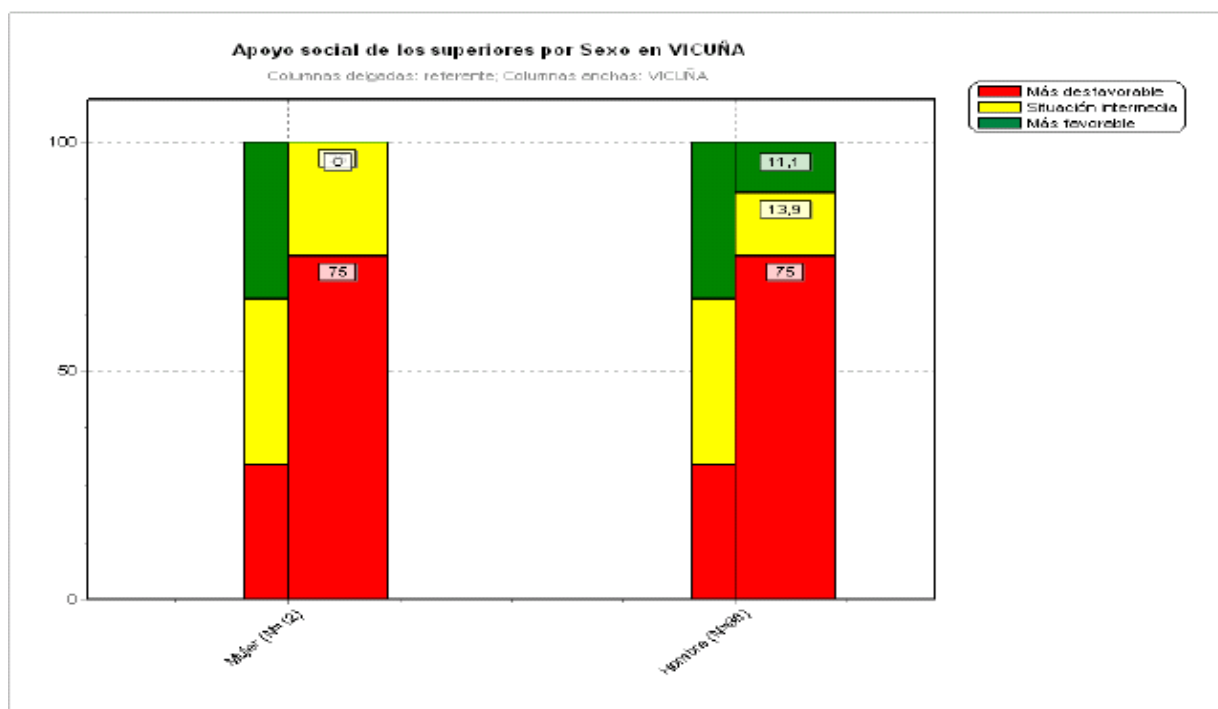
Es recibir la ayuda necesaria y cuando se necesita por parte de los superiores para realizar bien el trabajo.

La falta de apoyo de los superiores tiene que ver con la falta de principios y de procedimientos concretos de gestión de personal que fomenten el papel del superior como elemento de apoyo al trabajo del equipo, departamento, sección o área que gestiona. También se relaciona con la falta de directrices claras en relación al cumplimiento de esta función y de formación y tiempo para ello.

Un 75% de trabajadores/as de VICUÑA está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto al Apoyo social de los superiores.

Tabla 35 Apoyo social de los superiores. Distribución de frecuencias.

	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca	No contesta
	%	%	%	N
¿Recibes ayuda y apoyo de tu inmediato o inmediata superior?	33,3 [N=17]	19,6 [N=10]	47,1 [N=24]	[N=3]
¿Tu inmediata/o superior está dispuesto a escuchar tus problemas en el trabajo?	26,5 [N=13]	14,3 [N=7]	59,2 [N=29]	[N=5]
¿Hablas con tu superior sobre cómo llevas a cabo tu trabajo?	28,3 [N=15]	11,3 [N=6]	60,4 [N=32]	[N=1]



Fuente: ISTAS21 (CoPsoQ)

4) Previsibilidad

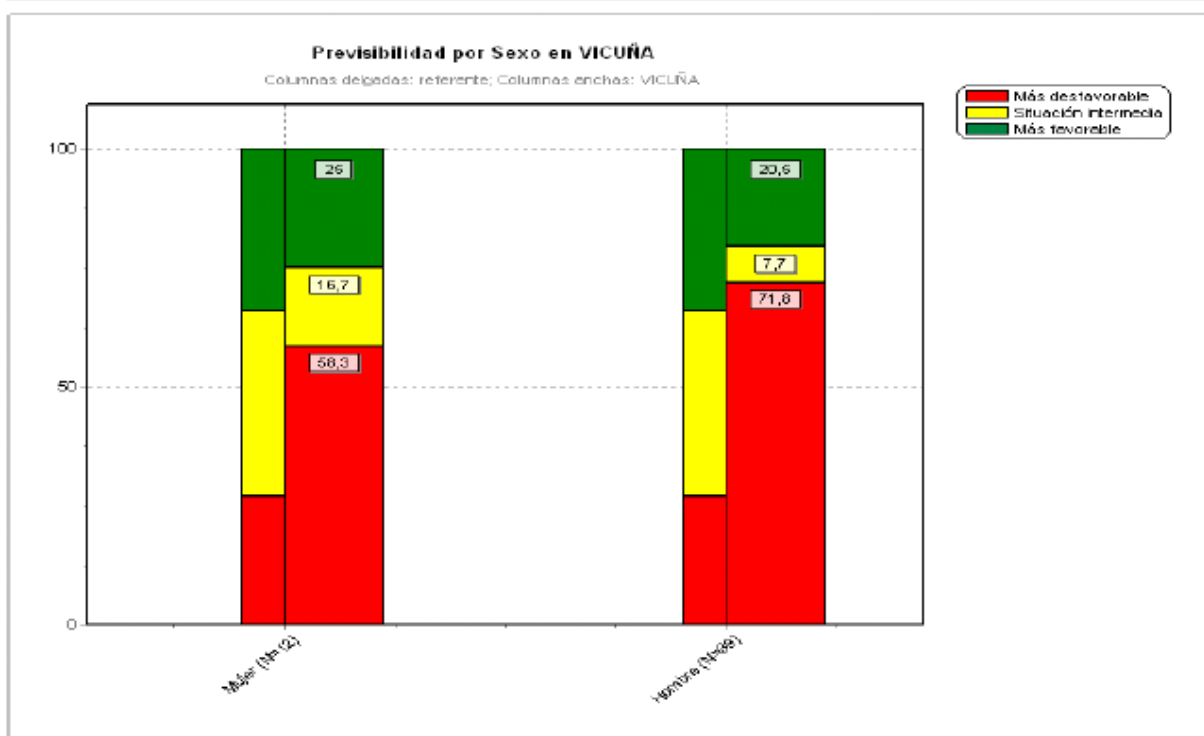
Disponer de la información adecuada, suficiente y a tiempo para poder realizar de forma correcta el trabajo y para adaptarse a los cambios (futuras reestructuraciones, tecnologías nuevas, nuevas tareas, nuevos métodos y asuntos parecidos).

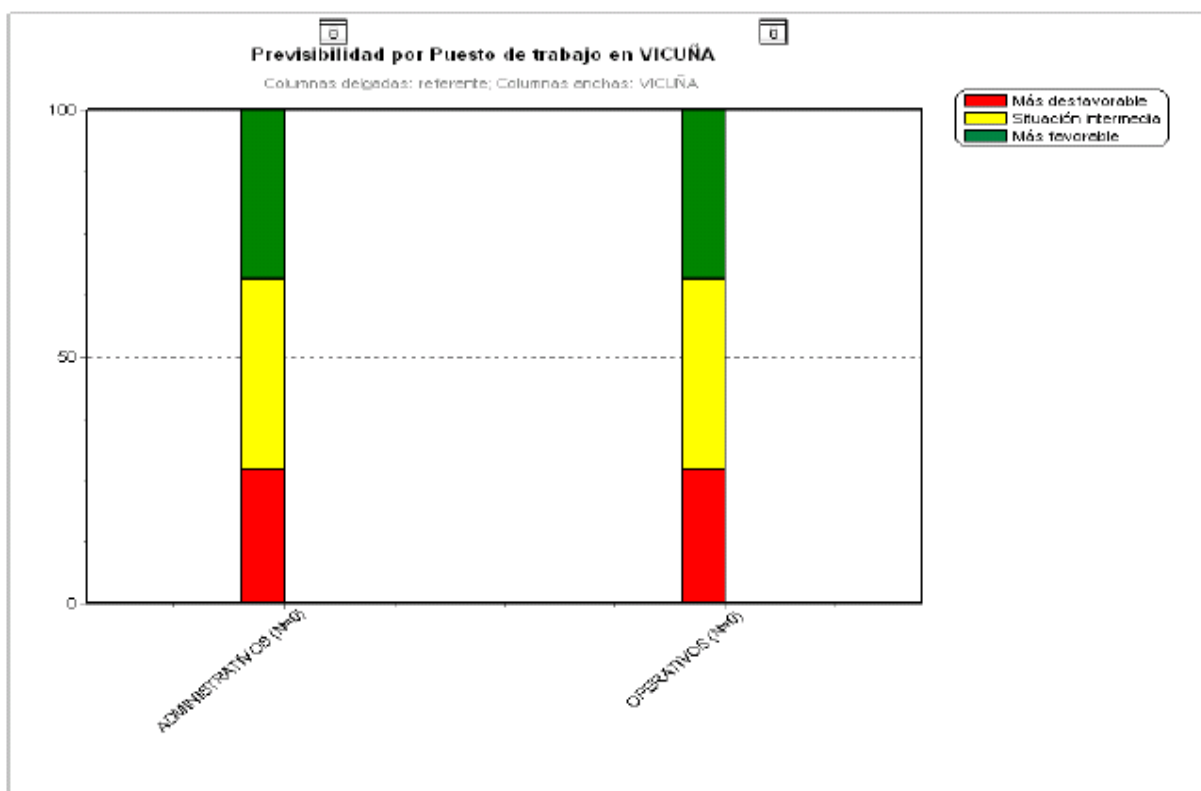
La falta de previsibilidad está relacionada con la ausencia de información o con prácticas de gestión de la información y de comunicación centradas en cuestiones superfluas y no en las cotidianas del trabajo, por lo que no aumentan la transparencia. También tiene que ver con la falta de formación como acompañamiento y apoyo a los cambios.

Un 68,63% de trabajadores/as de VICUÑA está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto a la Previsibilidad.

Tabla 36 Previsibilidad. Distribución de frecuencias.

	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca	No contesta
	%	%	%	N
¿En tu empresa se te informa con suficiente antelación de los cambios que pueden afectar a tu futuro?	32,7 [N=17]	15,4 [N=8]	51,9 [N=27]	[N=2]
¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?	48,1 [N=25]	17,3 [N=9]	34,6 [N=18]	[N=2]





Fuente: ISTAS21 (CoPsoQ)

5) Apoyo social de los compañeros

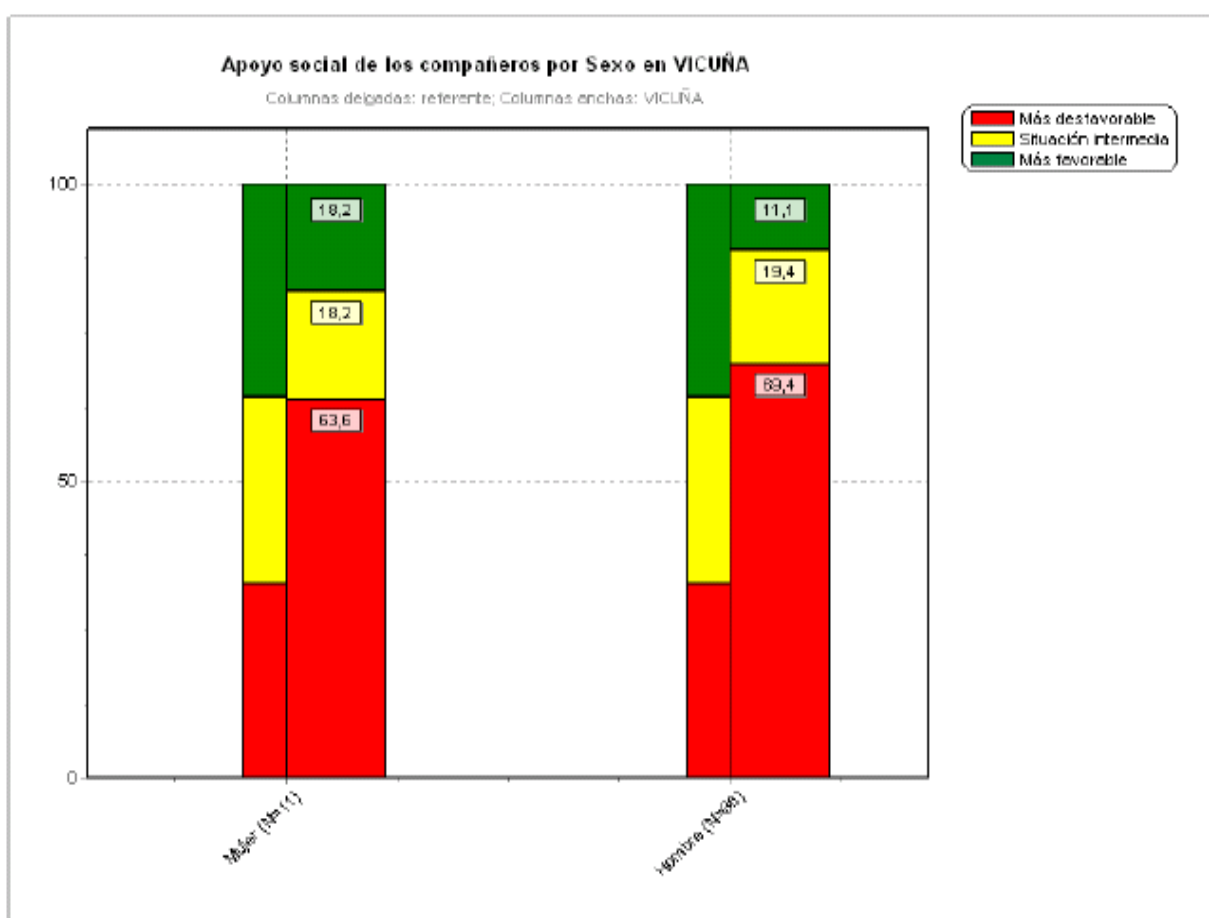
Es recibir la ayuda necesaria y cuando se necesita por parte de compañeros y compañeras para realizar bien el trabajo.

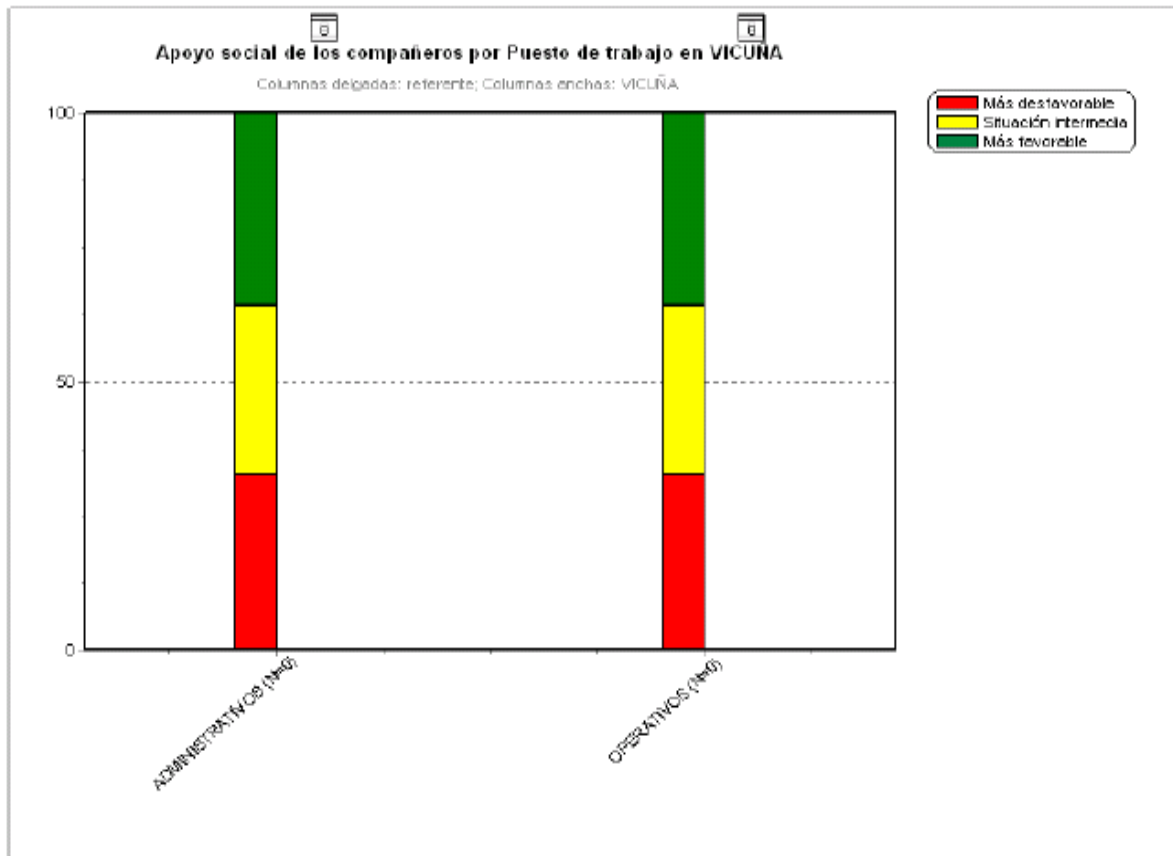
La falta de apoyo entre compañeros puede tener que ver con las prácticas de gestión de personal que dificultan la cooperación y la formación de verdaderos equipo de trabajo, fomentando la competitividad individual (por ejemplo, con salarios variables en base a objetivos individuales), o asignando las tareas, cambios de horarios, de centro, etc., de forma arbitraria o no transparente.

Un 68,09% de trabajadores/as de VICUÑA está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto al Apoyo social de los compañeros.

Tabla 37 Apoyo social de los compañeros. Distribución de frecuencias.

	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca	No contesta
	%	%	%	N
¿Recibes ayuda y apoyo de tus compañeras o compañeros?	45,3 [N=24]	20,8 [N=11]	34,0 [N=18]	[N=1]
Tus compañeros o compañeras ¿están dispuestos a escuchar tus problemas en el trabajo?	26,0 [N=13]	16,0 [N=8]	58,0 [N=29]	[N=4]
¿Hablas con tus compañeros o compañeras sobre cómo llevas a cabo tu trabajo?	38,0 [N=19]	24,0 [N=12]	38,0 [N=19]	[N=4]





Fuente: ISTAS21 (CoPsoQ)

6) Inseguridad sobre el futuro

Es la preocupación por el futuro en relación a la pérdida del empleo y a los cambios no deseados de condiciones de trabajo fundamentales (horario, tareas, contrato, salario...).

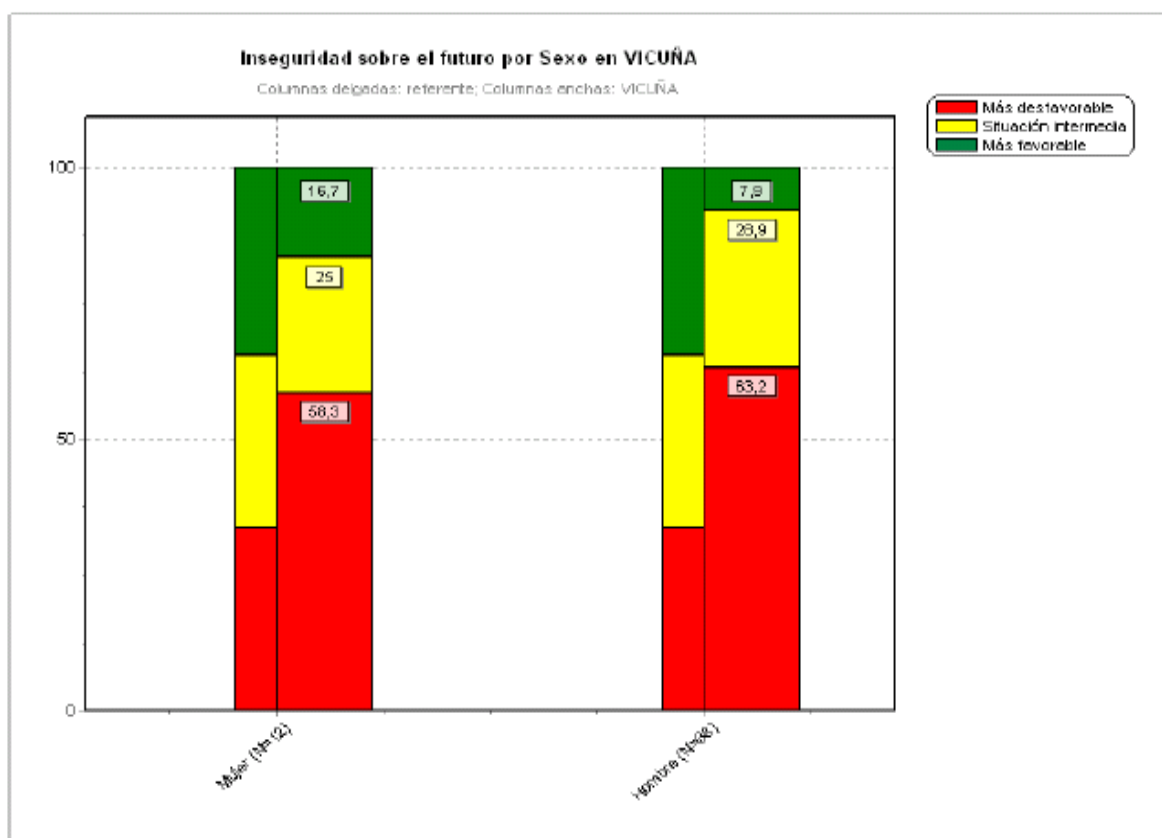
Tiene que ver, de una parte, con la estabilidad del empleo y las posibilidades de empleabilidad en el mercado laboral de residencia y, por otra parte, con la amenaza de empeoramiento de condiciones de trabajo, bien porqué la arbitrariedad es lo que caracteriza la asignación de la jornada, las tareas, los pluses o la renovación de contrato; o bien porqué en el contexto externo a la empresa existen peores condiciones de trabajo y sea posible una re-estructuración, externalización, etc.

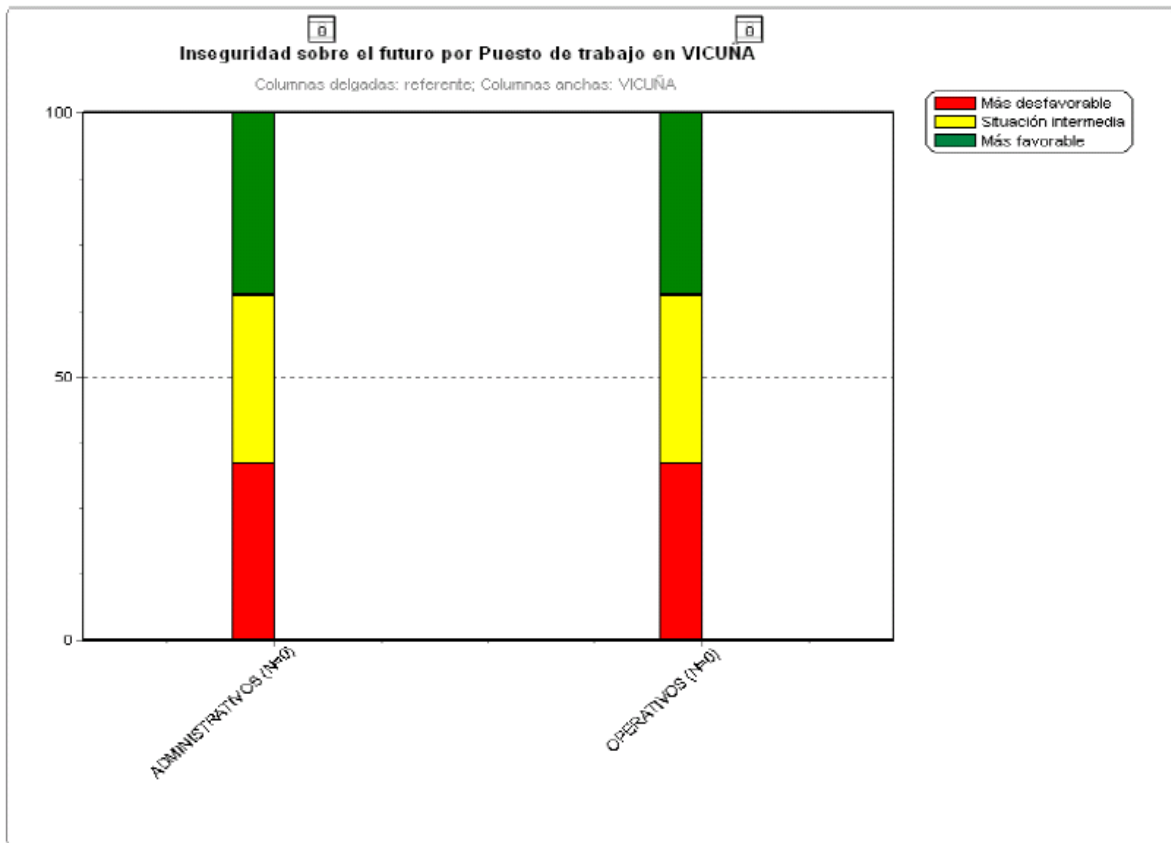
Puede vivirse de forma distinta según el momento vital o las responsabilidades familiares de cada trabajador..

Un 62% de trabajadores/as de VICUÑA está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto a la Inseguridad sobre el futuro.

Tabla 38 Inseguridad sobre el futuro. Distribución de frecuencias.

	Muy preocupado + Bastante preocupado	Más o menos preocupado	Poco preocupado + Nada preocupado	No contesta
En estos momentos, ¿estás preocupado/a	%	%	%	N
por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedaras en paro?	70,6 [N=36]	17,6 [N=9]	11,8 [N=6]	[N=3]
por si te cambian de tareas contra tu voluntad?	47,1 [N=24]	23,5 [N=12]	29,4 [N=15]	[N=3]
por si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra tu voluntad?	46,0 [N=23]	26,0 [N=13]	28,0 [N=14]	[N=4]
por si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especies, etc.)?	78,4 [N=40]	15,7 [N=8]	5,9 [N=3]	[N=3]





Fuente: ISTAS21 (CoPsoQ)

7) Calidad del liderazgo

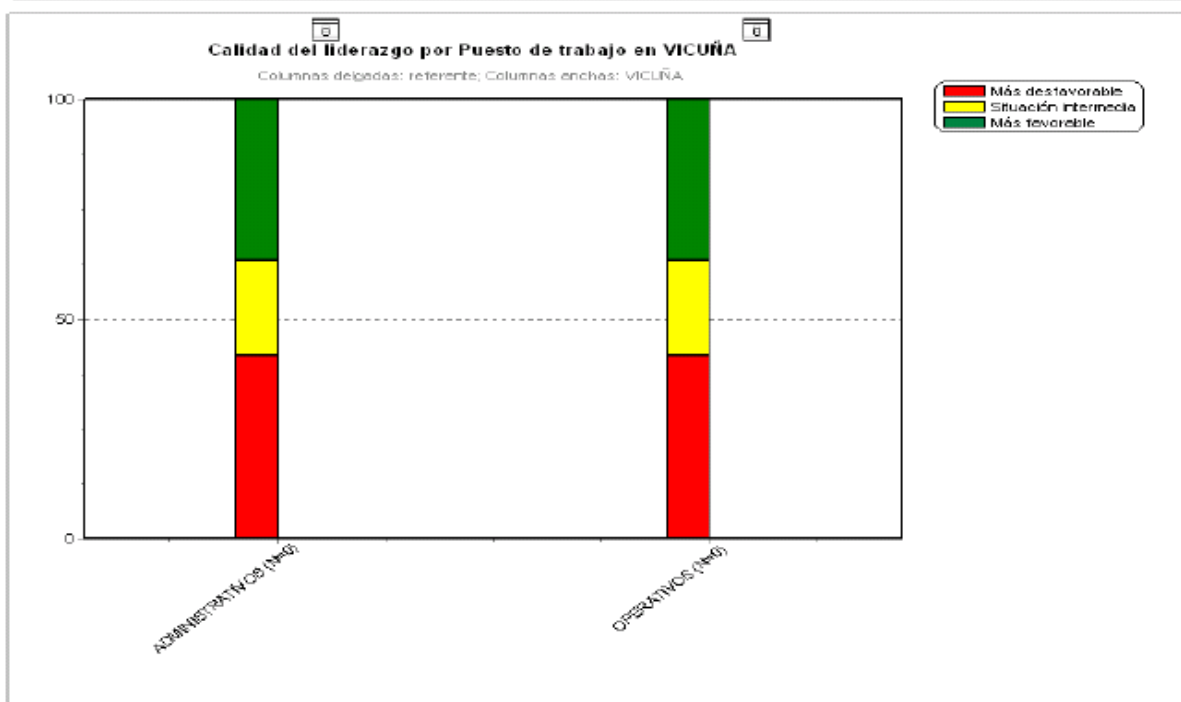
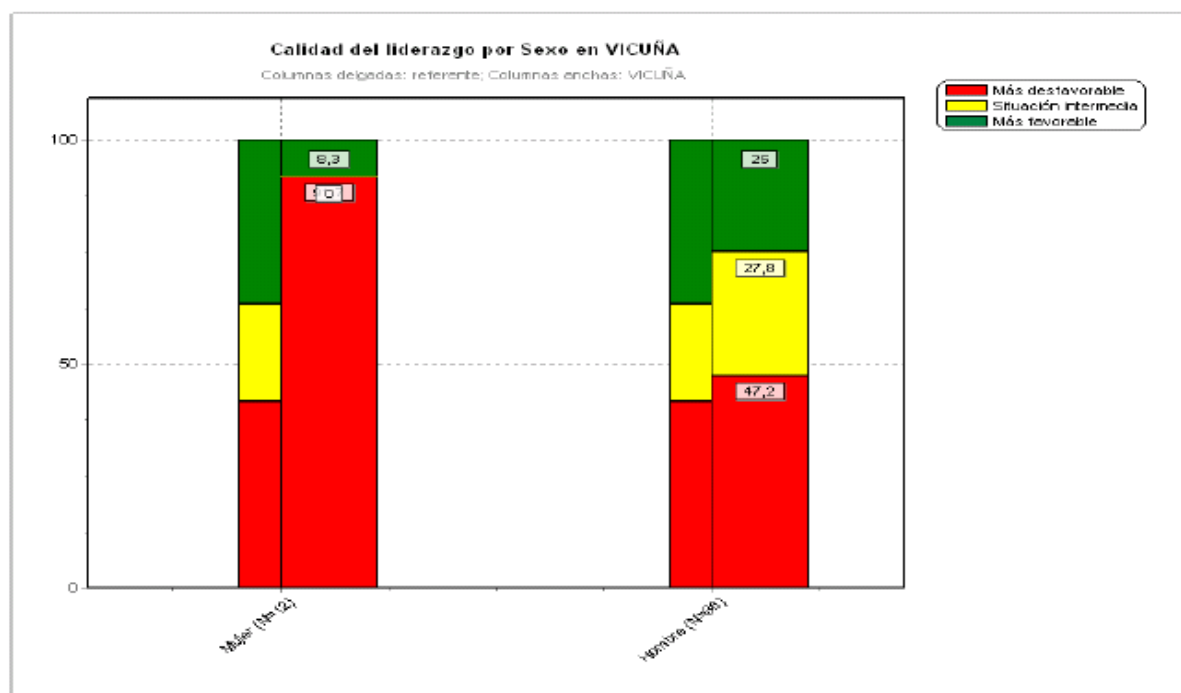
Se refiere a la calidad de la gestión de equipos humanos que realizan los mandos inmediatos. Esta dimensión está muy relacionada con la dimensión de apoyo social de superiores.

Tiene que ver con los principios y procedimientos de gestión de personal y la capacitación de los mandos para aplicarlos.

Un 58,33% de trabajadores/as de VICUÑA está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto a la Calidad del liderazgo.

Tabla 39 Calidad del liderazgo. Distribución de frecuencias.

	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca	No contesta
Tus actuales jefes inmediatos	%	%	%	N
¿se aseguran de que cada uno de los trabajadores/as tiene buenas oportunidades de desarrollo profesional?	22,0 [N=11]	20,0 [N=10]	58,0 [N=29]	[N=4]
¿planifican bien el trabajo?	42,6 [N=23]	18,5 [N=10]	38,9 [N=21]	[N=0]
¿resuelven bien los conflictos?	29,4 [N=15]	23,5 [N=12]	47,1 [N=24]	[N=3]
¿se comunican bien con los trabajadores y trabajadoras?	37,0 [N=20]	16,7 [N=9]	46,3 [N=25]	[N=0]



Fuente: ISTAS21 (CoPsoQ)

8) Doble presencia

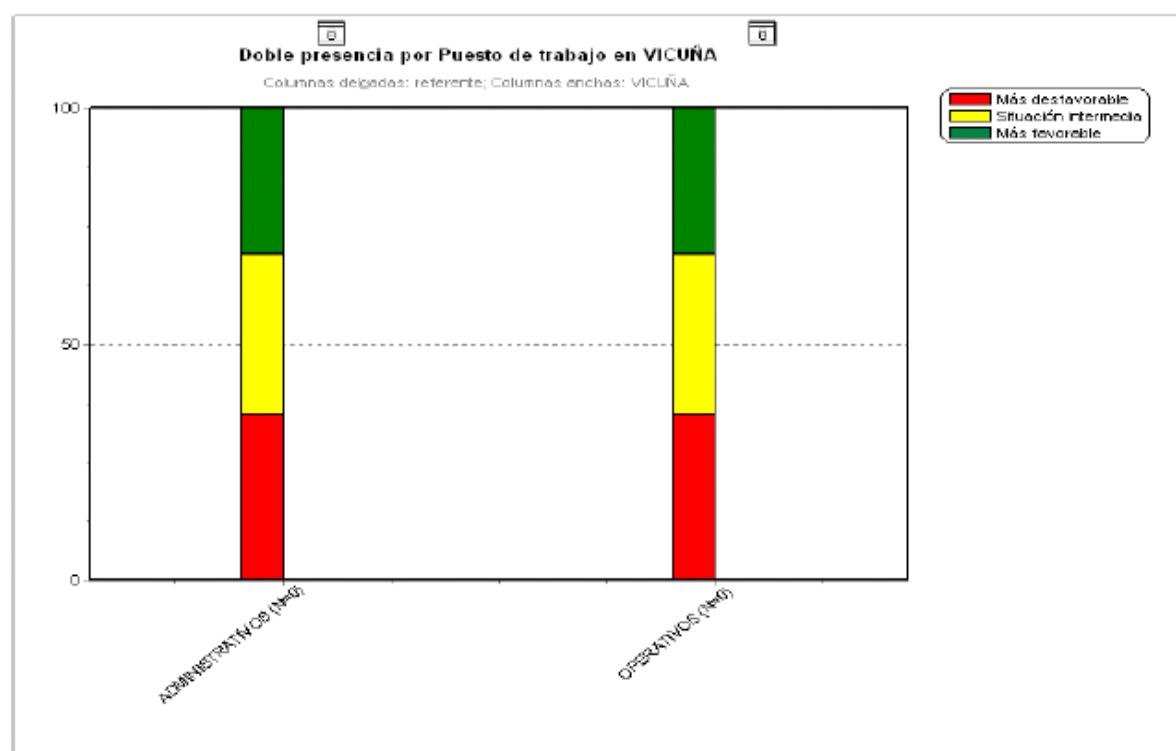
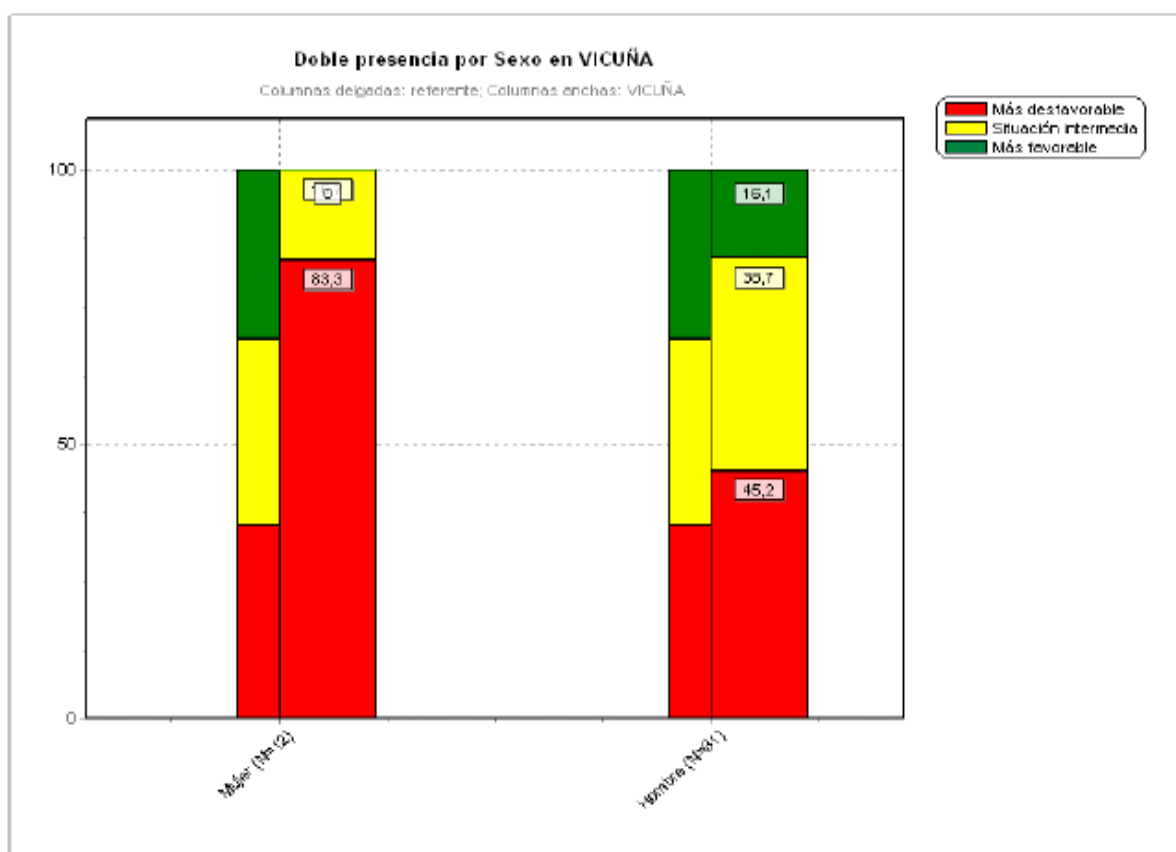
Son las exigencias sincrónicas, simultáneas, del ámbito laboral y del ámbito doméstico - familiar. Son altas cuando las exigencias laborales interfieren con las familiares.

En el ámbito laboral tiene que ver con las exigencias cuantitativas, la ordenación, la duración, el alargamiento o la modificación de la jornada de trabajo y también con el nivel de autonomía sobre ésta, por ejemplo, con horarios o días laborables incompatibles con el trabajo de cuidado de las personas o la vida social.

Un 55,81% de trabajadores/as de VICUÑA está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto a la Doble presencia.

Tabla 40 Doble presencia. Distribución de frecuencias.

	Soy la/el principal responsable y hago la mayor parte de tareas familiares y domésticas + Hago aproximadamente la mitad de las tareas familiares y domésticas	Hago más o menos una cuarta parte de las tareas familiares y domésticas	Sólo hago tareas muy puntuales + No hago ninguna o casi ninguna de estas tareas	No contesta
	%	%	%	N
¿Qué parte del trabajo familiar y doméstico haces tú?	59,6 [N=28]	17,0 [N=8]	23,4 [N=11]	[N=6]
	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca	No contesta
	%	%	%	N
Si faltas algún día de casa, ¿las tareas domésticas que realizas se quedan sin hacer?	32,7 [N=17]	17,3 [N=9]	50,0 [N=26]	[N=2]
Cuando estás en la empresa ¿piensas en las tareas domésticas y familiares?	18,8 [N=9]	37,5 [N=18]	43,8 [N=21]	[N=6]
¿Hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?	20,8 [N=10]	18,8 [N=9]	60,4 [N=29]	[N=6]



Fuente: ISTAS21 (CoPsoQ)

9) Influencia

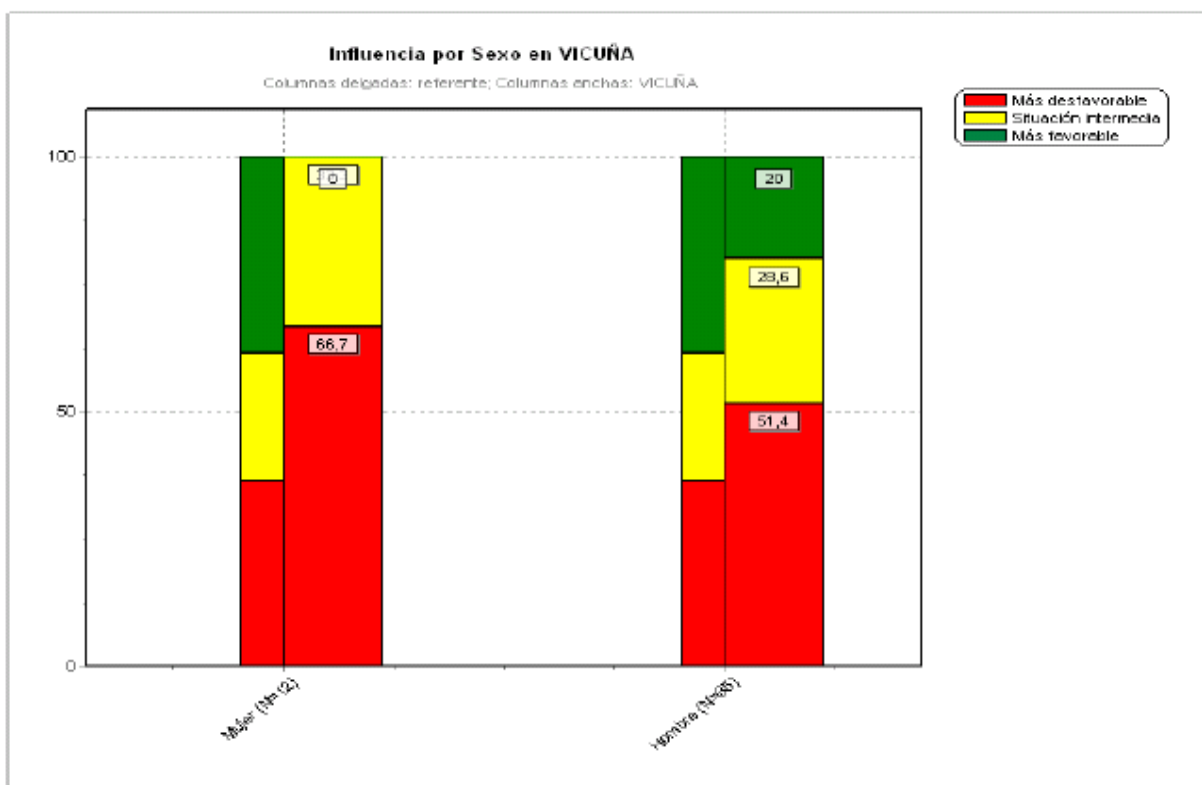
Es el margen de autonomía en el día a día del trabajo: en las tareas a realizar y su cantidad, en el orden de realización de las mismas, en los métodos a emplear, etc.

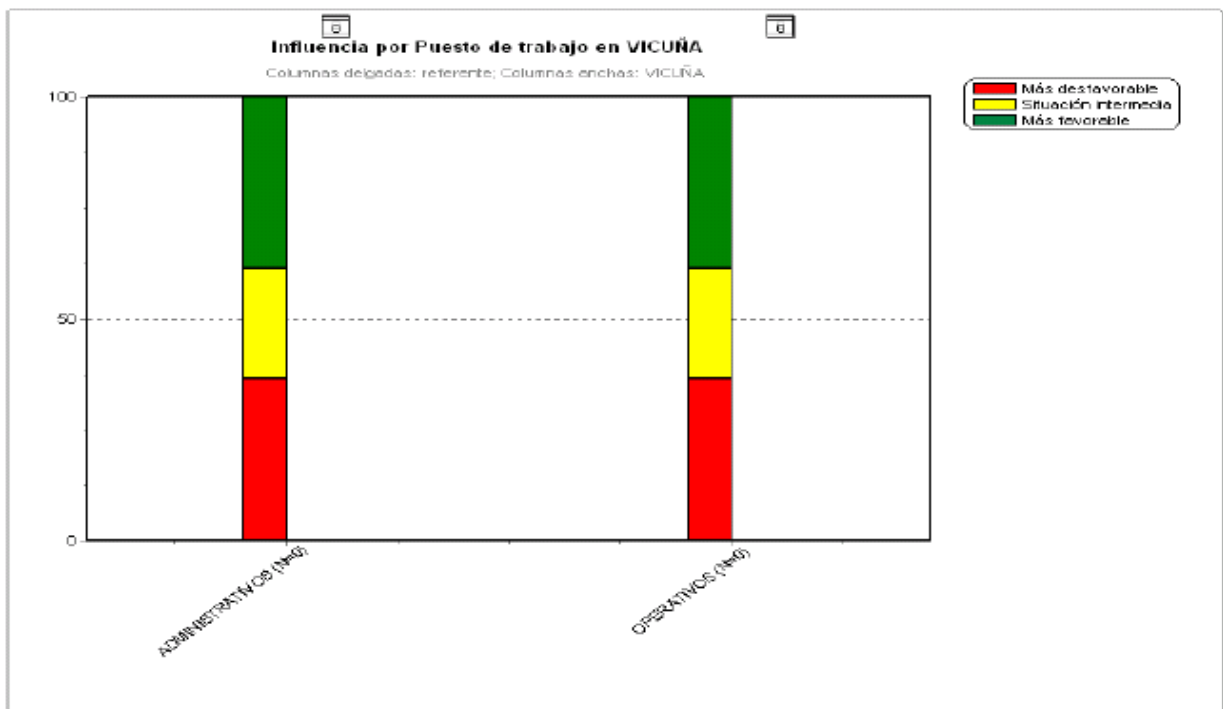
Tiene que ver con la participación que cada trabajador y trabajadora tiene en las decisiones sobre estos aspectos fundamentales de su trabajo cotidiano, es decir, con los métodos de trabajo empleados y si éstos son participativos o no y permiten o limitan la autonomía. Puede guardar una alta relación con las posibilidades de desarrollo.

Un 55,32% de trabajadores/as de VICUÑA está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto a Influencia.

Tabla 41: Influencia. Distribución de frecuencias.

	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca	No contesta
	%	%	%	N
¿Tienes mucha influencia sobre las decisiones que afectan a tu trabajo?	28,0 [N=14]	16,0 [N=8]	56,0 [N=28]	[N=4]
¿Tienes influencia sobre la cantidad de trabajo que se te asigna?	22,9 [N=11]	16,7 [N=8]	60,4 [N=29]	[N=6]
¿Se tiene en cuenta tu opinión cuando se te asignan tareas?	9,8 [N=5]	21,6 [N=11]	68,6 [N=35]	[N=3]
¿Tienes influencia sobre el orden en el que realizas las tareas?	42,0 [N=21]	26,0 [N=13]	32,0 [N=16]	[N=4]





Fuente: ISTAS21 (CoPsoQ)

10) Exigencias psicológicas emocionales

Son las exigencias para no involucrarnos en la situación emocional derivada de las relaciones interpersonales que implica el trabajo, especialmente en aquellas ocupaciones en las que se prestan servicios a las personas y se pretende inducir cambios en ellas (por ejemplo: que sigan un tratamiento médico, adquieran una habilidad...), y que pueden comportar la transferencia de sentimientos y emociones con éstas.

En ocupaciones de servicio a las personas, la exposición a exigencias emocionales tiene que ver con la naturaleza de las tareas y es imposible de eliminar (no podemos “eliminar” pacientes, alumnos...), por lo que requieren habilidades específicas que pueden y deben adquirirse.

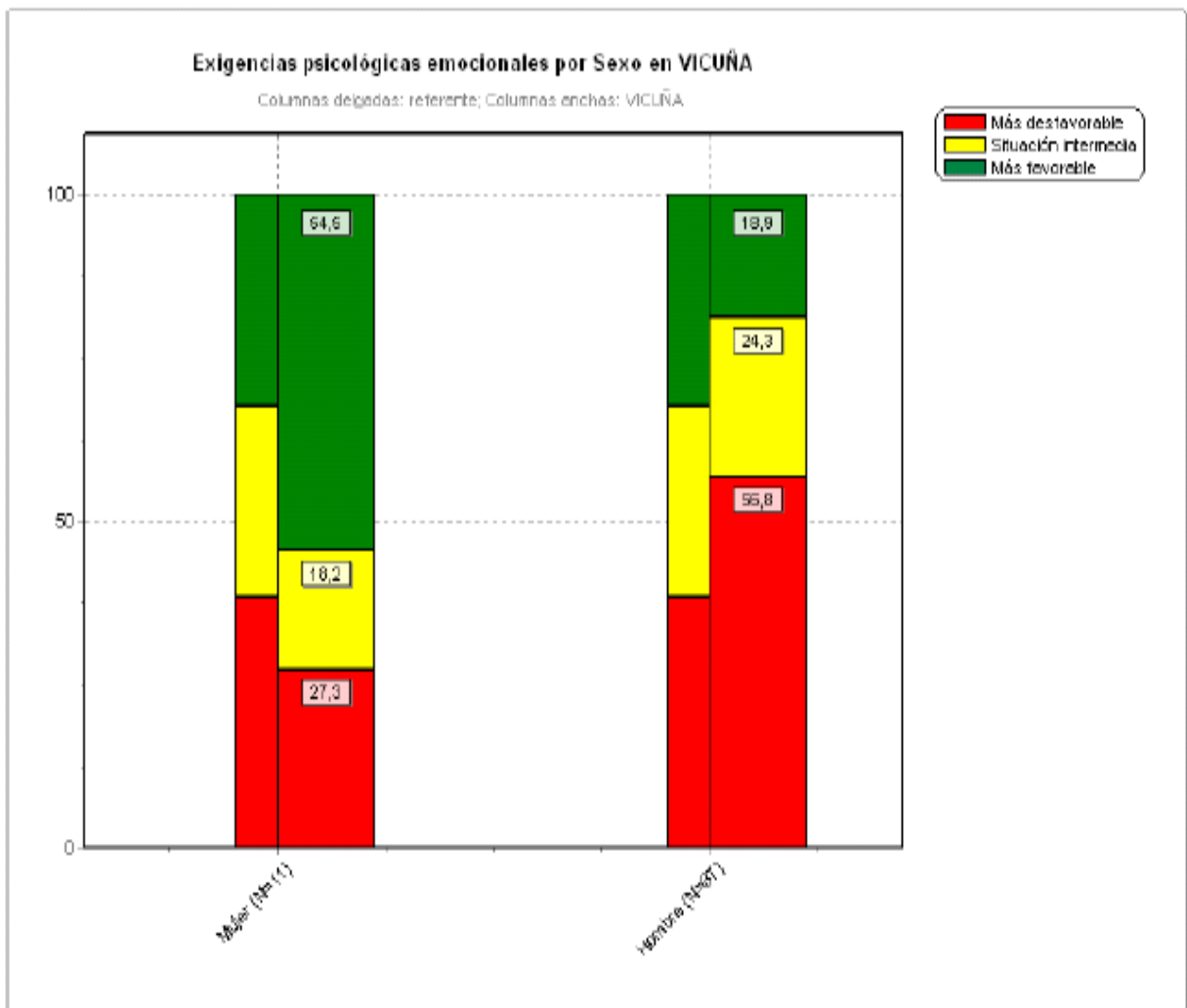
Además, puede reducirse el tiempo de exposición (horas, número de pacientes, etc.), puesto que las jornadas excesivas implican una exposición mayor y producen una

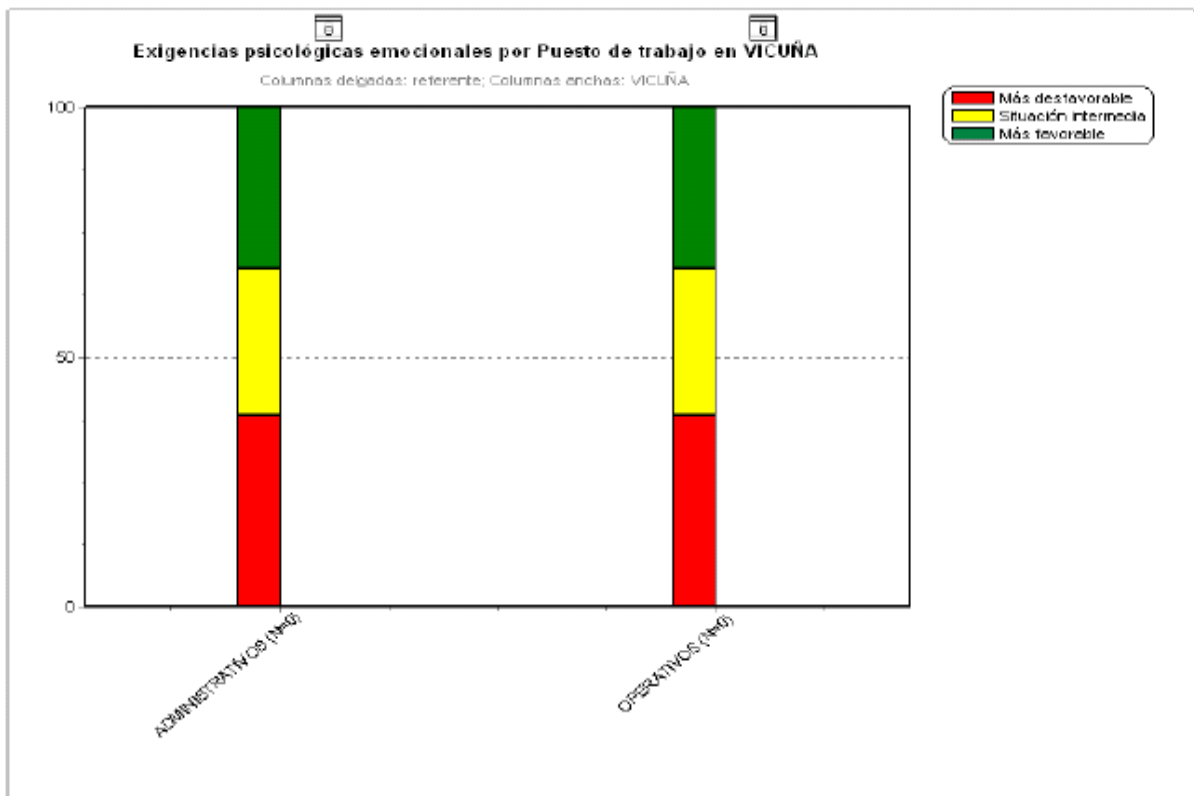
mayor fatiga emocional que requerirá tiempos de reposo más largos.

Un 50% de trabajadores/as de VICUÑA está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto a las Exigencias psicológicas emocionales.

Tabla 42 Exigencias psicológicas emocionales. Distribución de frecuencias.

	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca	No contesta
	%	%	%	N
¿Te cuesta olvidar los problemas del trabajo?	24,5 [N=12]	28,6 [N=14]	46,9 [N=23]	[N=4]
¿Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?	42,0 [N=21]	24,0 [N=12]	34,0 [N=17]	[N=3]
¿Se producen en tu trabajo momentos o situaciones desgastadoras emocionalmente?	22,0 [N=11]	30,0 [N=15]	48,0 [N=24]	[N=3]





Fuente: ISTAS21 (CoPsoQ)

11) Posibilidad de relación social

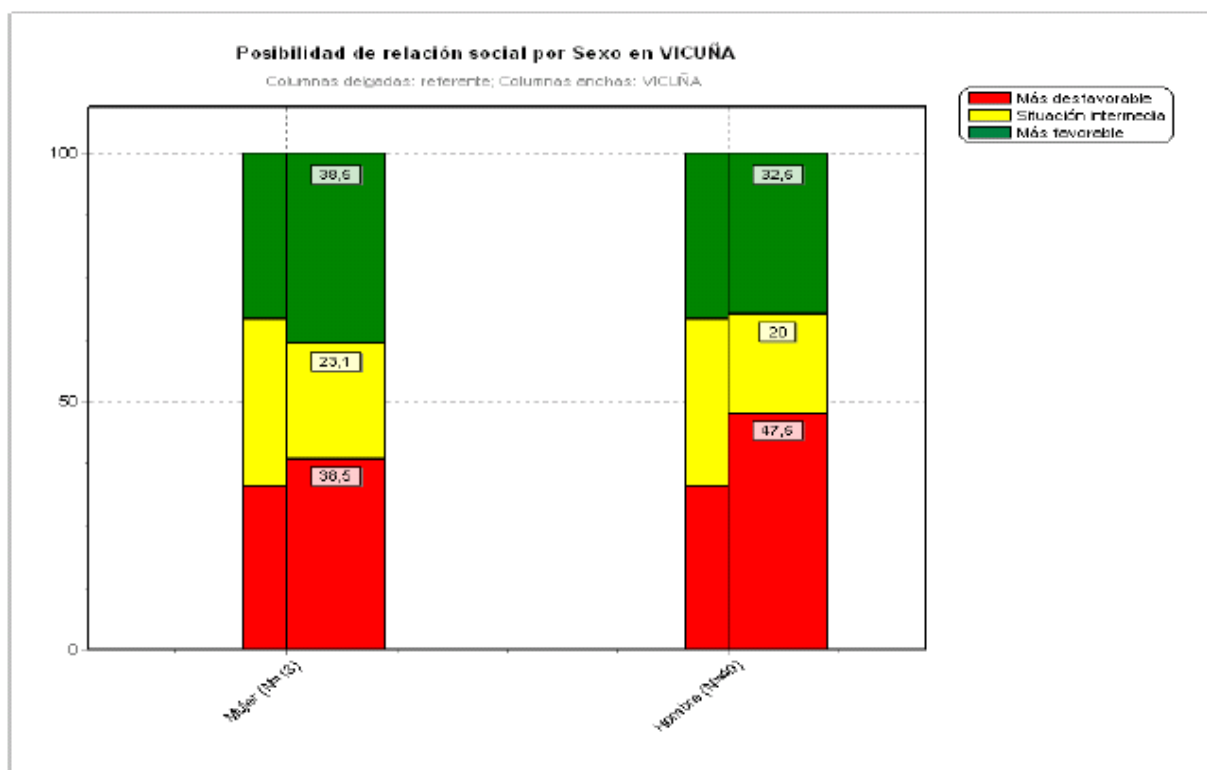
Son las posibilidades reales que tenemos en el trabajo de relacionarnos con los compañeros de trabajo. Es la condición necesaria para que pueda existir el apoyo en el trabajo.

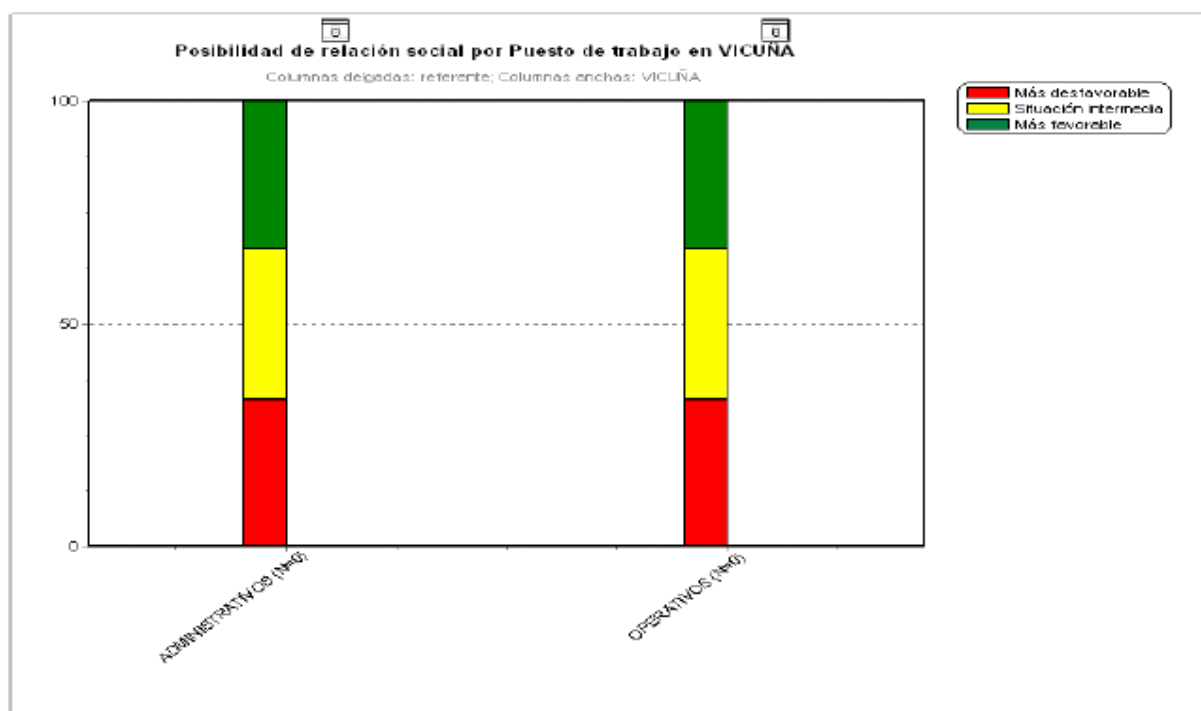
La falta de posibilidades de relación social tiene que ver con el aislamiento físico, con la existencia de normas disciplinarias que impiden la comunicación o con la excesiva carga de trabajo u otras circunstancias físicas (ruido muy elevado, por ejemplo) que dificultan la interacción humana necesaria.

Un 45,28% de trabajadores/as de VICUÑA está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto a la Posibilidad de relación social.

Tabla 43 Posibilidad de relación social. Distribución de frecuencias.

	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca	No contesta
	%	%	%	N
¿Tu puesto de trabajo se encuentra aislado del de tus compañeros/as ?	18,9 [N=10]	13,2 [N=7]	67,9 [N=36]	[N=1]
¿Puedes hablar con tus compañeros o compañeras mientras estás trabajando?	46,3 [N=25]	22,2 [N=12]	31,5 [N=17]	[N=0]





Fuente: ISTAS21 (CoPsoQ)

12) Exigencias psicológicas cognitivas

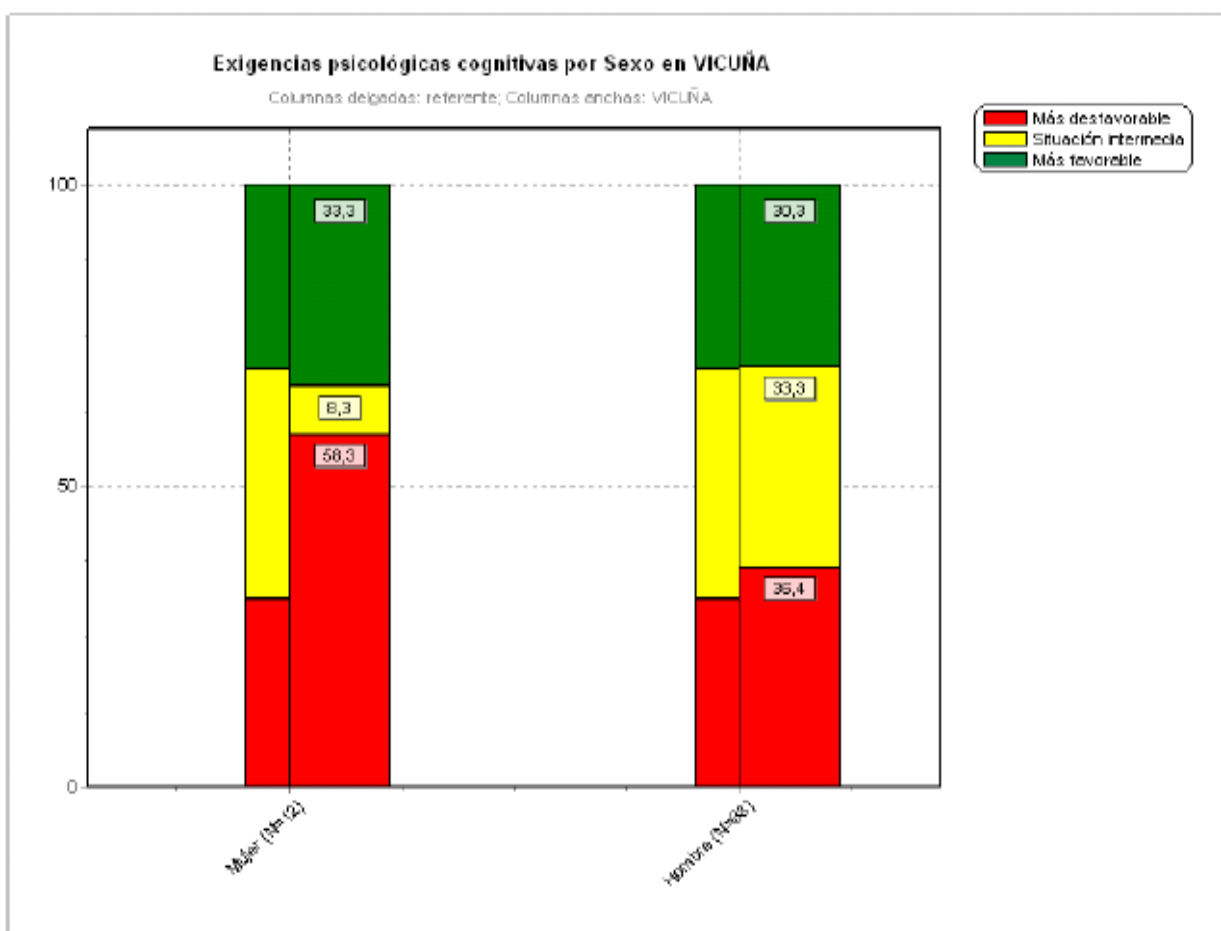
Se refieren al manejo de conocimientos, y no son ni negativas ni positivas por si mismas sino que deben valorarse en función de las posibilidades de desarrollo. Si la organización del trabajo facilita las oportunidades y los recursos necesarios, pueden implicar la adquisición de nuevos conocimientos y habilidades y favorecer la salud en tanto que promueven el aprendizaje y el trabajo activo. Por el contrario, cuando hay pocas posibilidades para el desarrollo de habilidades, pueden influenciar negativamente la salud, al igual que cuando son excesivamente bajas, reflejando pasividad y estancamiento del trabajo.

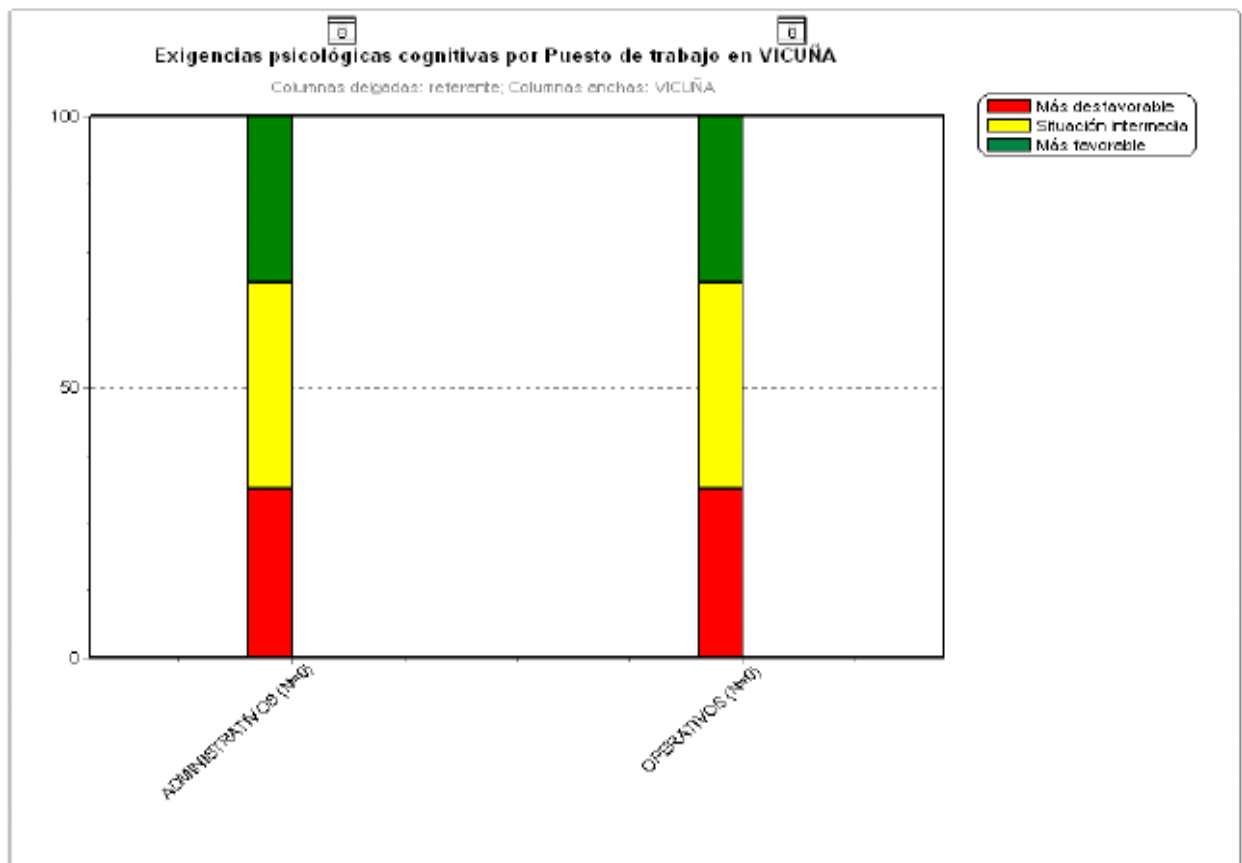
Tienen que ver con el diseño y el contenido de las tareas, su nivel de complejidad y variabilidad y el tiempo establecido para realizarlas. Para que las exigencias cognitivas sean positivas, debemos además cuestionarnos si se tiene la formación necesaria para manejar la información que se requiere en el puesto de trabajo.

Un 42,22% de trabajadores/as de VICUÑA está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto a las Exigencias psicológicas cognitivas.

Tabla 44 Exigencias psicológicas cognitivas. Distribución de frecuencias.

	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca	No contesta
	%	%	%	N
¿Tu trabajo requiere memorizar muchas cosas?	37,5 [N=18]	29,2 [N=14]	33,3 [N=16]	[N=5]
¿Tu trabajo requiere que tomes decisiones de forma rápida?	49,0 [N=25]	11,8 [N=6]	39,2 [N=20]	[N=2]
¿Tu trabajo requiere que tomes decisiones difíciles?	26,0 [N=13]	28,0 [N=14]	46,0 [N=23]	[N=3]
¿Tu trabajo requiere manejar muchos conocimientos?	45,8 [N=22]	25,0 [N=12]	29,2 [N=14]	[N=6]





Fuente: ISTAS21 (CoPsoQ)

13) Posibilidades de desarrollo

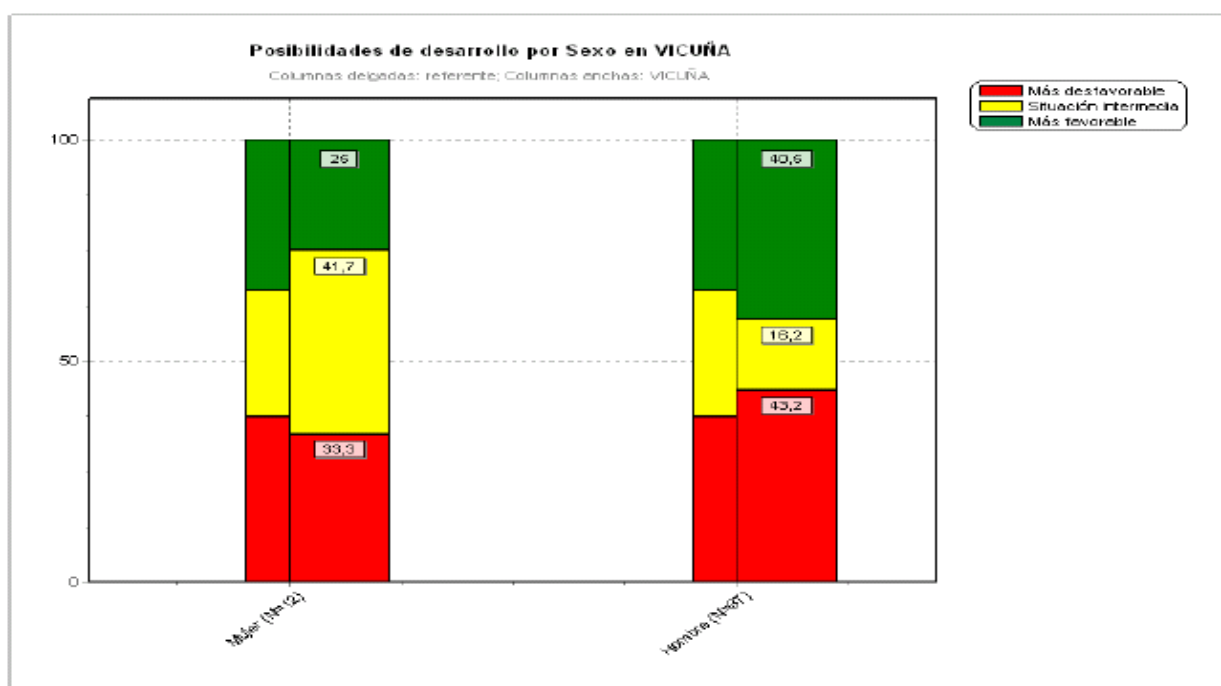
Se refieren a las oportunidades que ofrece la realización del trabajo para poner en práctica los conocimientos, habilidades y experiencia de los trabajadores y adquirir nuevos.

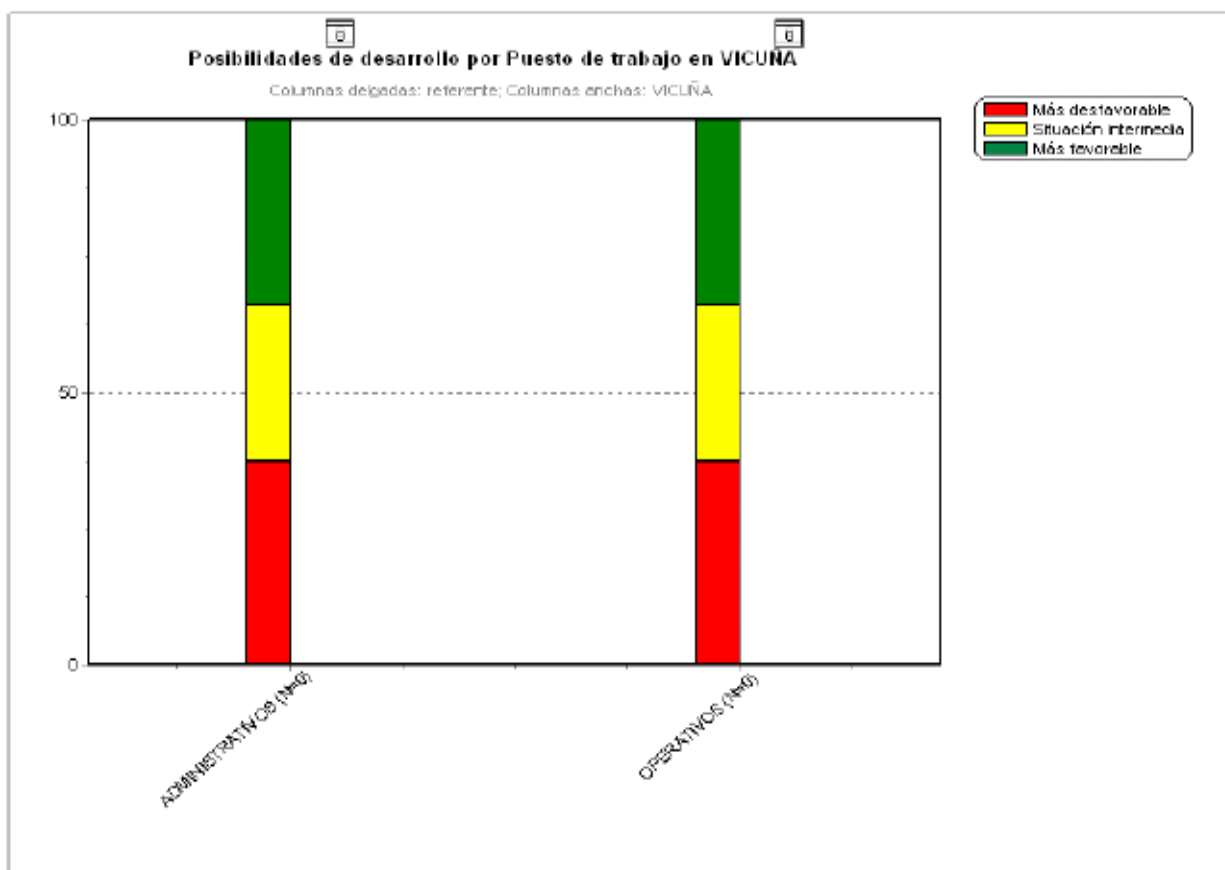
Tienen que ver, sobretudo, con los niveles de complejidad y de variedad de las tareas, siendo el trabajo estandarizado y repetitivo, el paradigma de la exposición nociva. Se relaciona con los métodos de trabajo y producción y el diseño del contenido del trabajo (más rutinario, estandarizado o monótono en un extremo, más complejo y creativo en el otro) y con la influencia.

Un 40,82% de trabajadores/as de VICUÑA está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto a las Posibilidades de desarrollo.

Tabla 45: Posibilidades de desarrollo. Distribución de frecuencias.

	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca	No contesta
	%	%	%	N
¿Tu trabajo requiere que tengas iniciativa?	51,0 [N=26]	29,4 [N=15]	19,6 [N=10]	[N=3]
¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?	37,3 [N=19]	15,7 [N=8]	47,1 [N=24]	[N=3]
¿La realización de tu trabajo permite que apliques tus habilidades y conocimientos?	51,0 [N=26]	23,5 [N=12]	25,5 [N=13]	[N=3]
¿Tu trabajo es variado?	52,9 [N=27]	15,7 [N=8]	31,4 [N=16]	[N=3]





Fuente: ISTAS21 (CoPsoQ)

14) Exigencias psicológicas cuantitativas

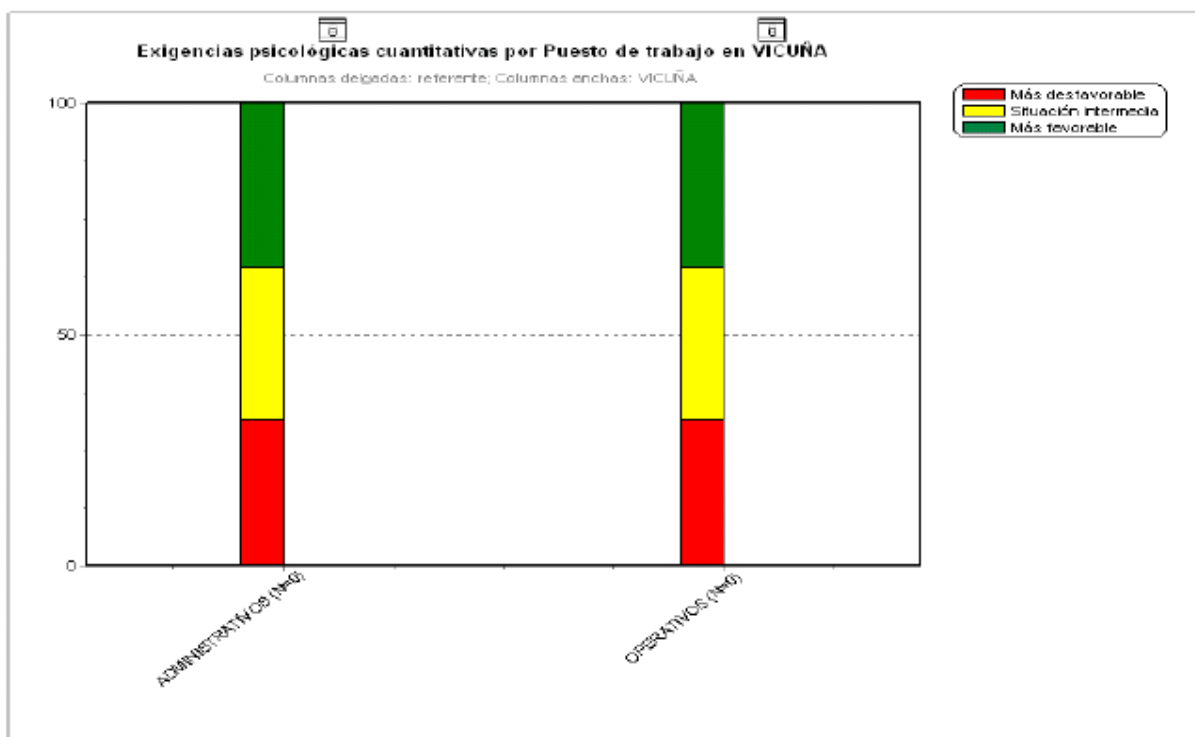
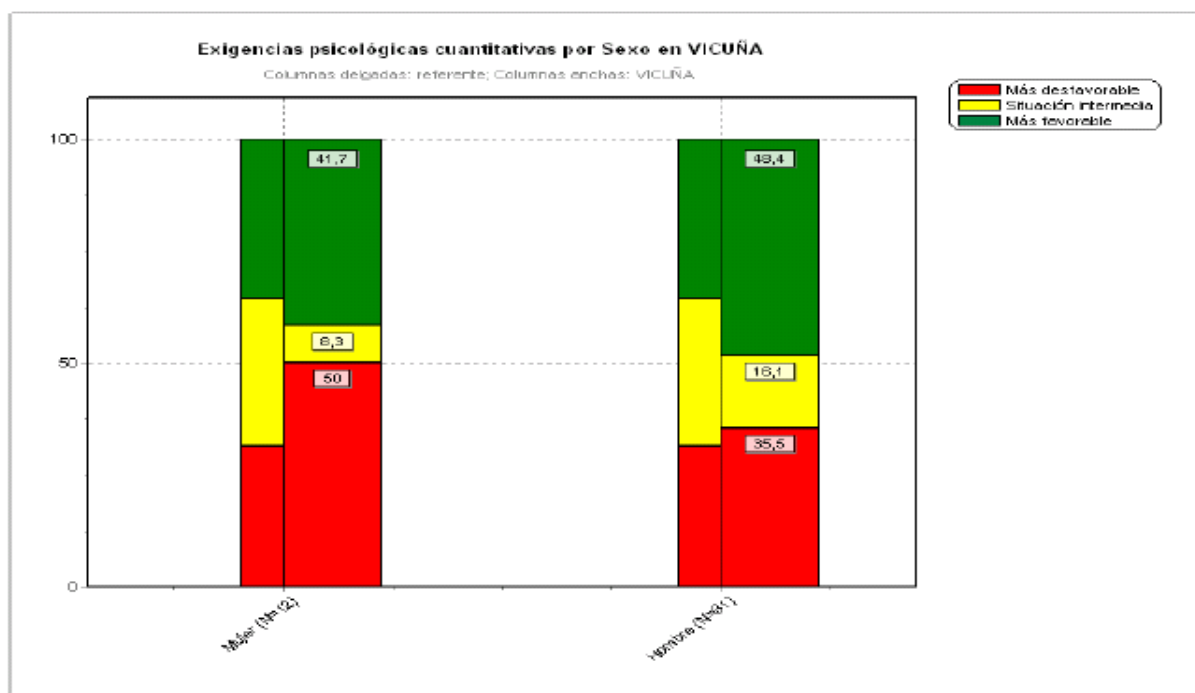
Se definen como la relación entre la cantidad de trabajo y el tiempo disponible para realizarlo. Son altas cuando tenemos más trabajo del que podemos realizar en el tiempo asignado.

Tienen que ver principalmente con la falta de personal, la incorrecta medición de los tiempos o la mala planificación, aunque también pueden relacionarse con la estructura salarial (por ejemplo, cuando la parte variable de un salario bajo es alta y obliga a aumentar el ritmo) o con la inadecuación de las herramientas, materiales o procesos de trabajo (obligando a hacer más tareas para suplir las deficiencias). Las altas exigencias cuantitativas pueden suponer un alargamiento de la jornada laboral.

Un 39,53% de trabajadores/as de VICUÑA está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto a las Exigencias psicológicas cuantitativas.

Tabla 46 Exigencias psicológicas cuantitativas. Distribución de frecuencias.

	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca	No contesta
	%	%	%	N
¿Tienes que trabajar muy rápido?	52,1 [N=25]	16,7 [N=8]	31,3 [N=15]	[N=6]
¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?	20,9 [N=9]	27,9 [N=12]	51,2 [N=22]	[N=11]
¿Tienes tiempo de llevar al día tu trabajo?	60,0 [N=30]	14,0 [N=7]	26,0 [N=13]	[N=4]
¿Tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo?	72,0 [N=36]	6,0 [N=3]	22,0 [N=11]	[N=4]



Fuente: ISTAS21 (CoPsoQ)

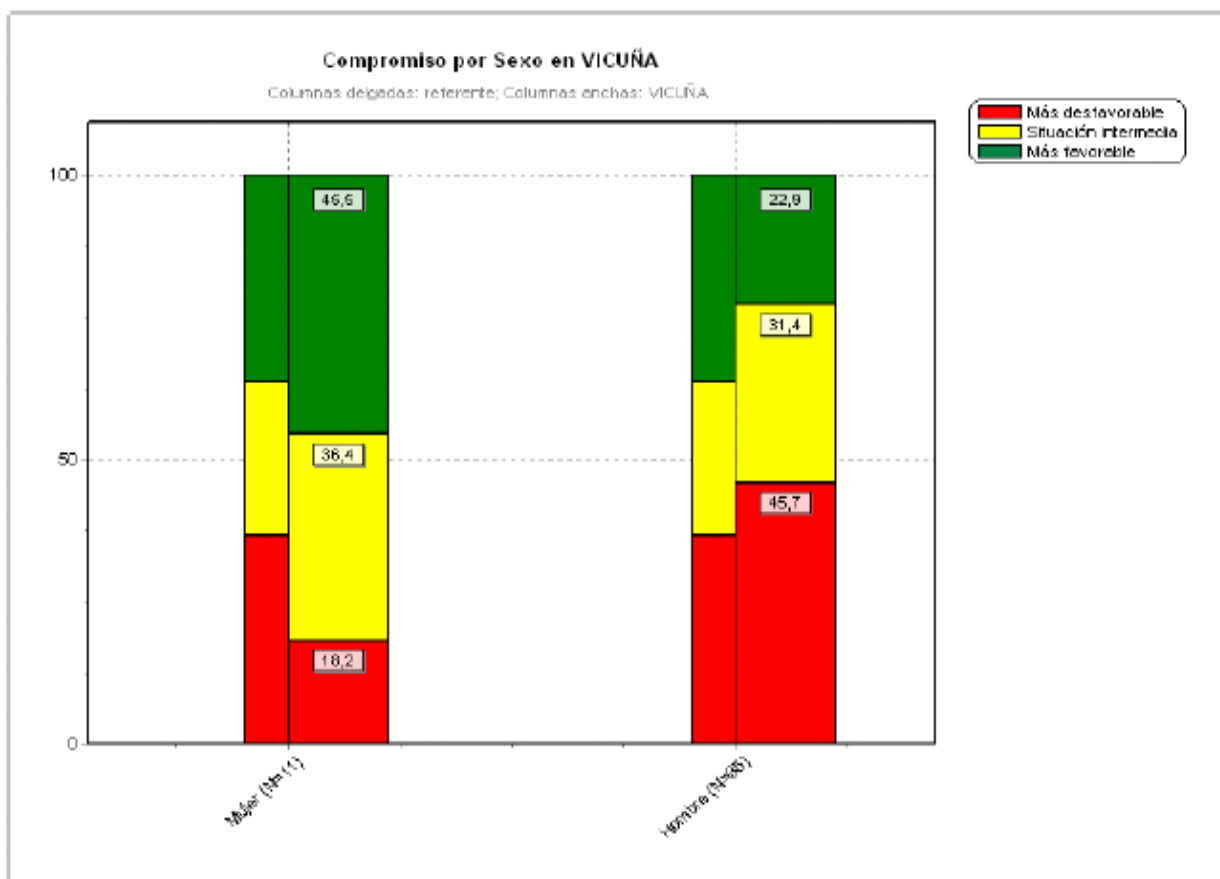
15) Compromiso

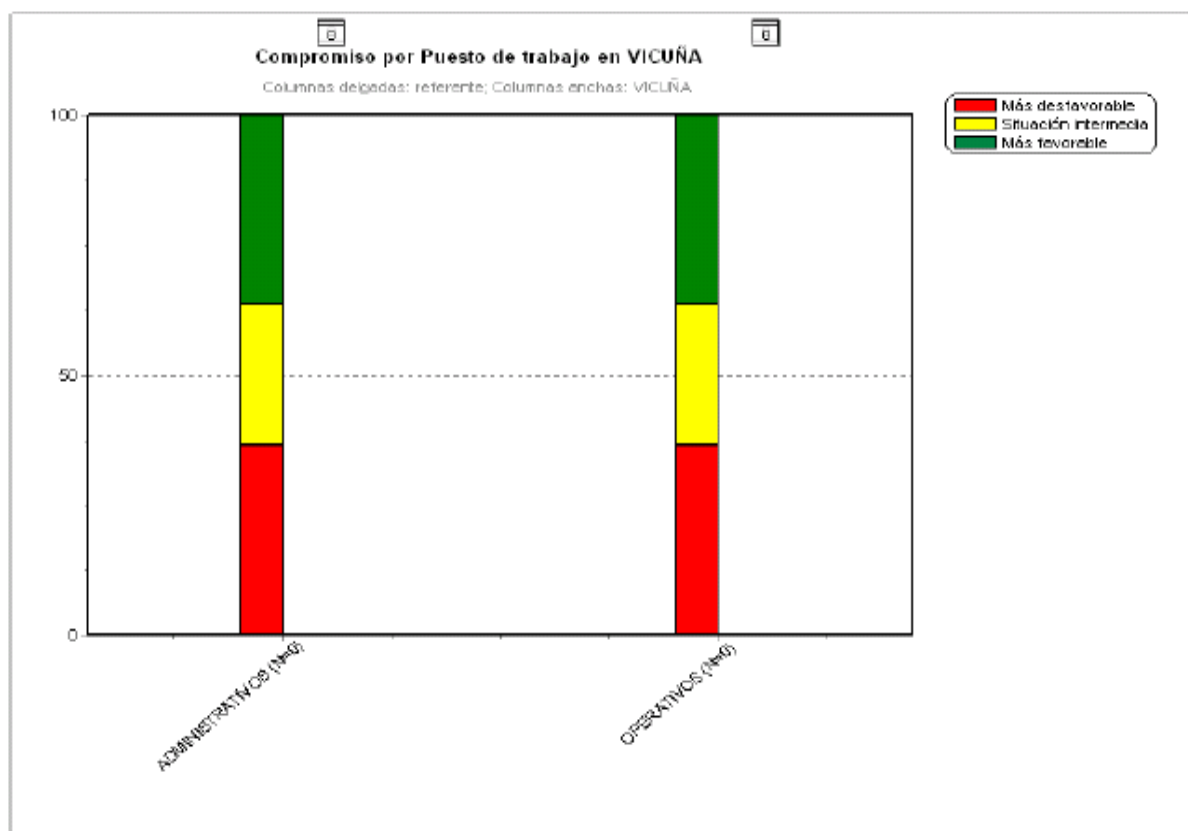
Se refiere a la implicación de cada trabajador con su trabajo, considerado como la actividad laboral y la globalidad de circunstancias en las que ésta se desarrolla. Está estrechamente relacionado con el sentido y con el conjunto de intercambios materiales y emocionales que se producen entre el trabajo y quien lo ejecuta.

Un 39,13% de trabajadores/as de VICUÑA está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto al Compromiso.

Tabla 47 Compromiso. Distribución de frecuencias.

	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca	No contesta
	%	%	%	N
¿Habras con entusiasmo de tu empresa a otras personas?	31,3 [N=15]	29,2 [N=14]	39,6 [N=19]	[N=6]
¿Te gustaría quedarte en la empresa en la que estás para el resto de tu vida laboral?	30,6 [N=15]	22,4 [N=11]	46,9 [N=23]	[N=5]
¿Sientes que los problemas de tu empresa son también tuyos?	42,0 [N=21]	24,0 [N=12]	34,0 [N=17]	[N=4]
¿Sientes que tu empresa tiene una gran importancia para ti?	62,0 [N=31]	16,0 [N=8]	22,0 [N=11]	[N=4]





Fuente: ISTAS21 (CoPsoQ)

16) Claridad de rol

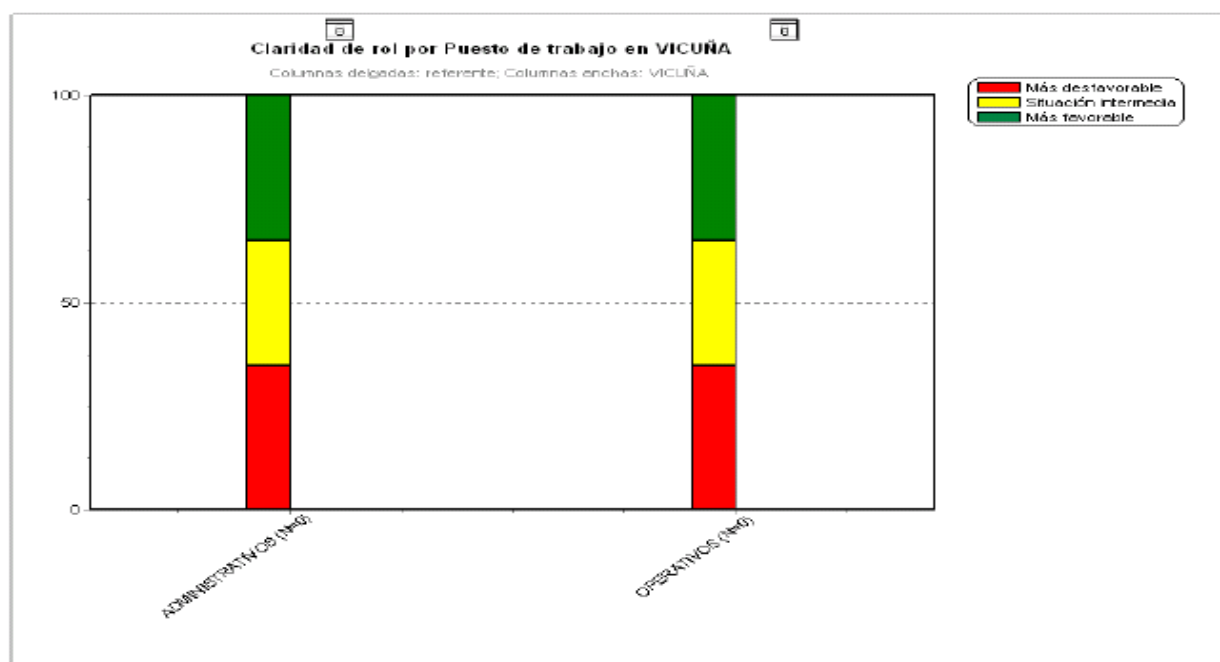
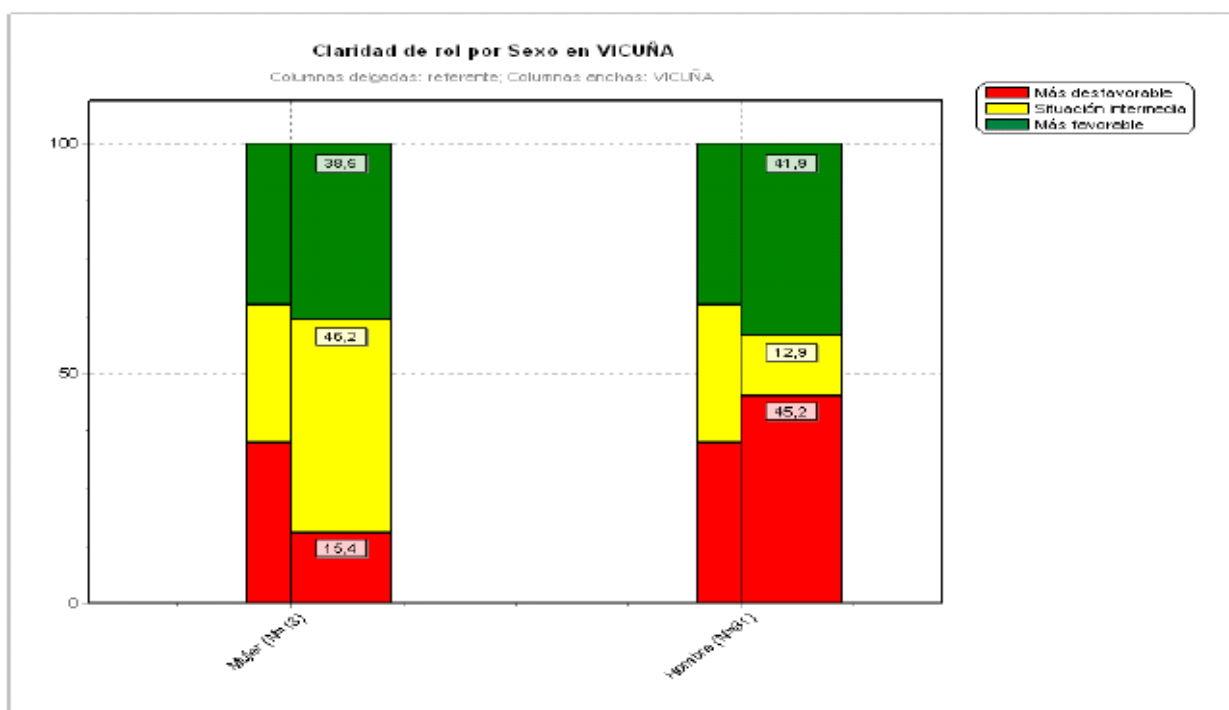
Es el conocimiento concreto sobre la definición de las tareas a realizar, objetivos, recursos a emplear y margen de autonomía en el trabajo.

Tiene que ver con la existencia y el conocimiento por parte de todos los trabajadores de una definición concisa de los puestos de trabajo, del propio (de cada trabajador/a) y del de las demás personas de la organización (superiores, compañeros y compañeras).

Un 36,36% de trabajadores/as de VICUÑA está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto a la Claridad de rol.

Tabla 48 Claridad de rol. Distribución de frecuencias.

	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca	No contesta
	%	%	%	N
¿Sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en tu trabajo?	71,4 [N=35]	10,2 [N=5]	18,4 [N=9]	[N=5]
¿Tu trabajo tiene objetivos claros?	66,7 [N=34]	13,7 [N=7]	19,6 [N=10]	[N=3]
¿Sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad?	82,4 [N=42]	13,7 [N=7]	3,9 [N=2]	[N=3]
¿Sabes exactamente qué se espera de ti en el trabajo?	73,5 [N=36]	8,2 [N=4]	18,4 [N=9]	[N=5]



Fuente: ISTAS21 (CoPsoQ)

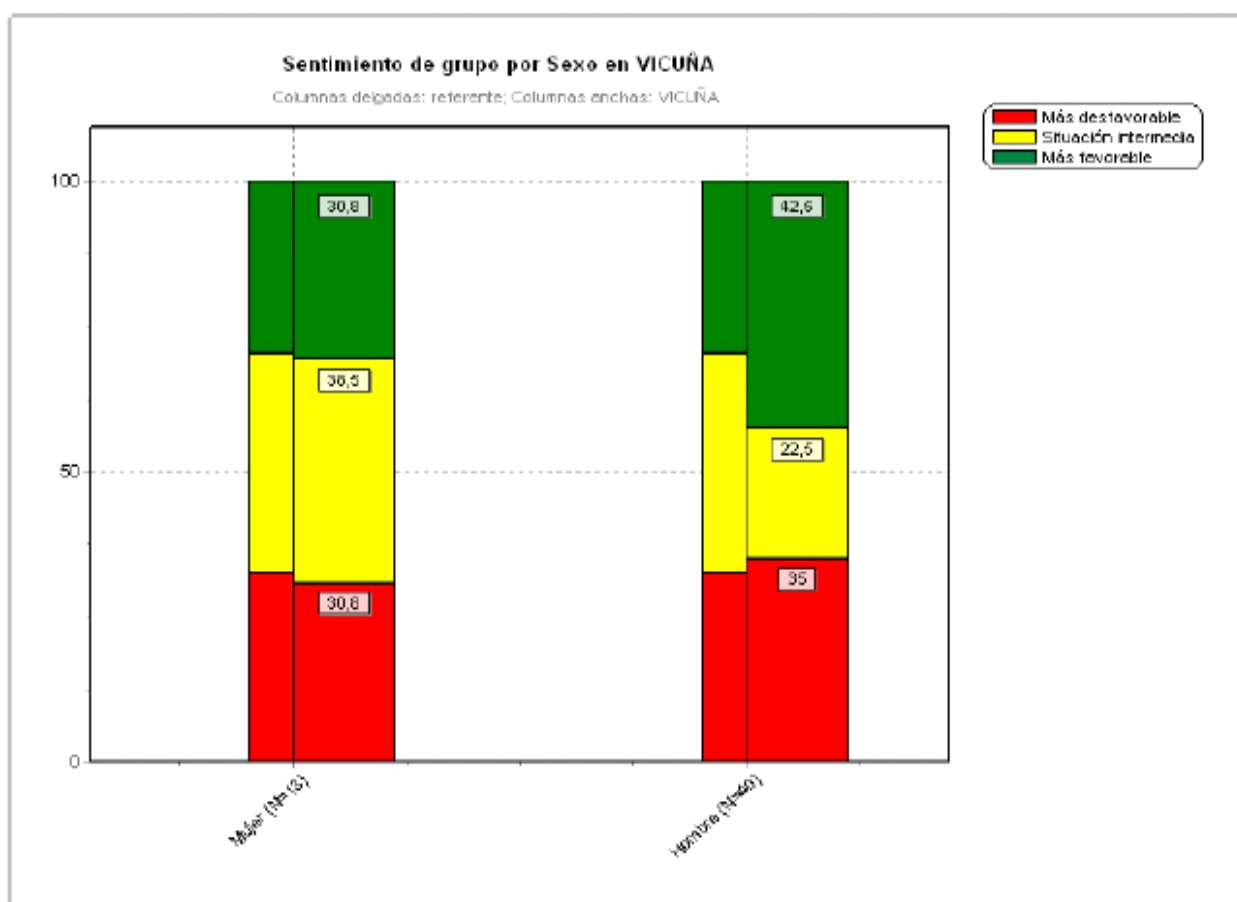
17) Sentimiento de grupo

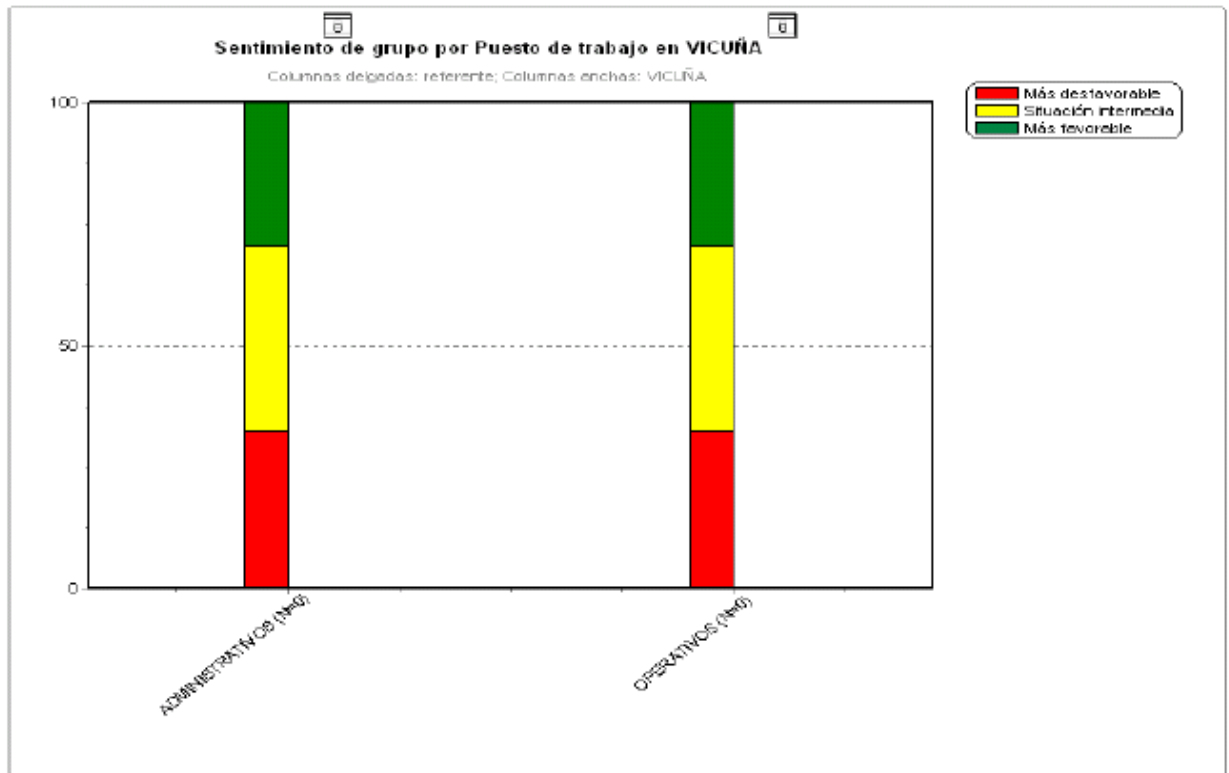
Es el sentimiento de formar parte del colectivo humano con el que trabajamos cada día, y puede verse como un indicador de la calidad de las relaciones en el trabajo; es el componente emocional del apoyo social y está relacionado con las posibilidades de relación social.

Un 33,96% de trabajadores/as de VICUÑA está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto al Sentimiento de grupo.

Tabla 49: Sentimiento de grupo. Distribución de frecuencias.

	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca	No contesta
	%	%	%	N
¿Hay un buen ambiente entre tú y tus compañeros/as de trabajo?	59,3 [N=32]	20,4 [N=11]	20,4 [N=11]	[N=0]
Entre compañeras/os ¿os ayudáis en el trabajo?	60,4 [N=32]	18,9 [N=10]	20,8 [N=11]	[N=1]
En el trabajo, ¿sientes que formas parte de un grupo?	72,2 [N=39]	18,5 [N=10]	9,3 [N=5]	[N=0]





Fuente: ISTAS21 (CoPsoQ)

18) Conflicto de rol

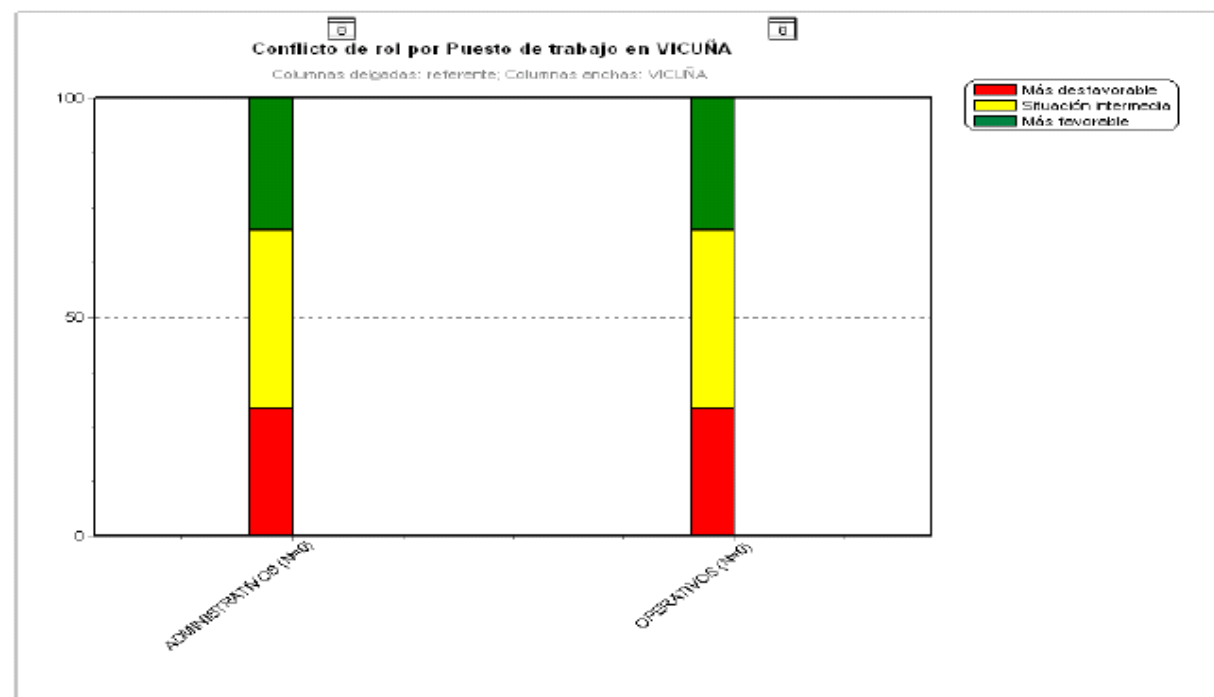
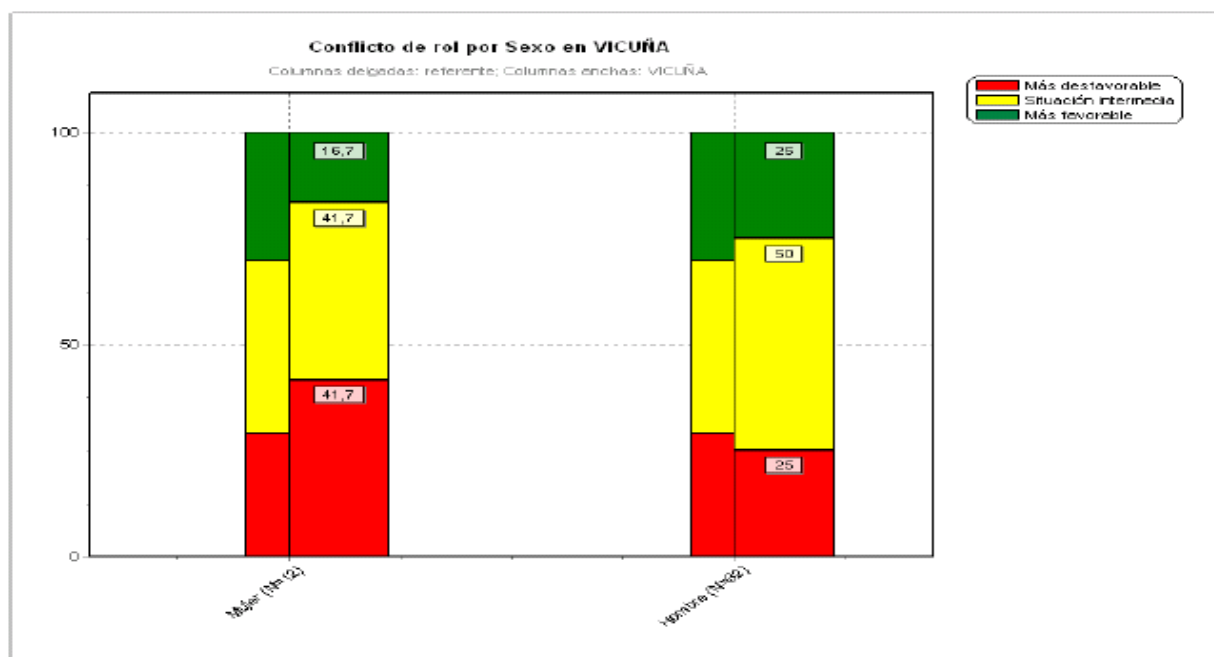
Son las exigencias contradictorias que se presentan en el trabajo y las que puedan suponer conflictos de carácter profesional o ético.

Es frecuente cuando el trabajador debe afrontar la realización de tareas con las que pueda estar en desacuerdo o le supongan conflictos éticos (por ejemplo, expulsar mendigos de un local...), o cuando tiene que “elegir” entre órdenes contradictorias (por ejemplo, en el caso de un conductor al que se le impone un tiempo máximo de viaje cuando hay, además, normas de tráfico y otras circunstancias que lo limitan).

Un 29,55% de trabajadores/as de VICUÑA está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto al Conflicto de rol.

Tabla 50: Conflicto de rol. Distribución de frecuencias.

	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca	No contesta
	%	%	%	N
¿Haces cosas en el trabajo que son aceptadas por algunas personas y no por otras?	32,0 [N=16]	34,0 [N=17]	34,0 [N=17]	[N=4]
¿Se te exigen cosas contradictorias en el trabajo?	37,7 [N=20]	26,4 [N=14]	35,8 [N=19]	[N=1]
¿Tienes que hacer tareas que tú crees que deberían hacerse de otra manera?	23,4 [N=11]	38,3 [N=18]	38,3 [N=18]	[N=7]
¿Tienes que realizar tareas que te parecen innecesarias?	24,5 [N=13]	22,6 [N=12]	52,8 [N=28]	[N=1]



Fuente: ISTAS21 (CoPsoQ)

19) Esconder emociones

Son las exigencias para mantener una apariencia neutral independientemente del comportamiento de usuarios o clientes, especialmente en los puestos de trabajo cuyas tareas centrales son prestar servicios a las personas (sanidad, enseñanza, servicios sociales o de protección...). Aunque en menor medida, este tipo de exigencias también pueden tener que ver con la relación con superiores y compañeros de trabajo o con proveedores u otras personas ajenas a la empresa y, por lo tanto, localizarse en otros puestos de trabajo.

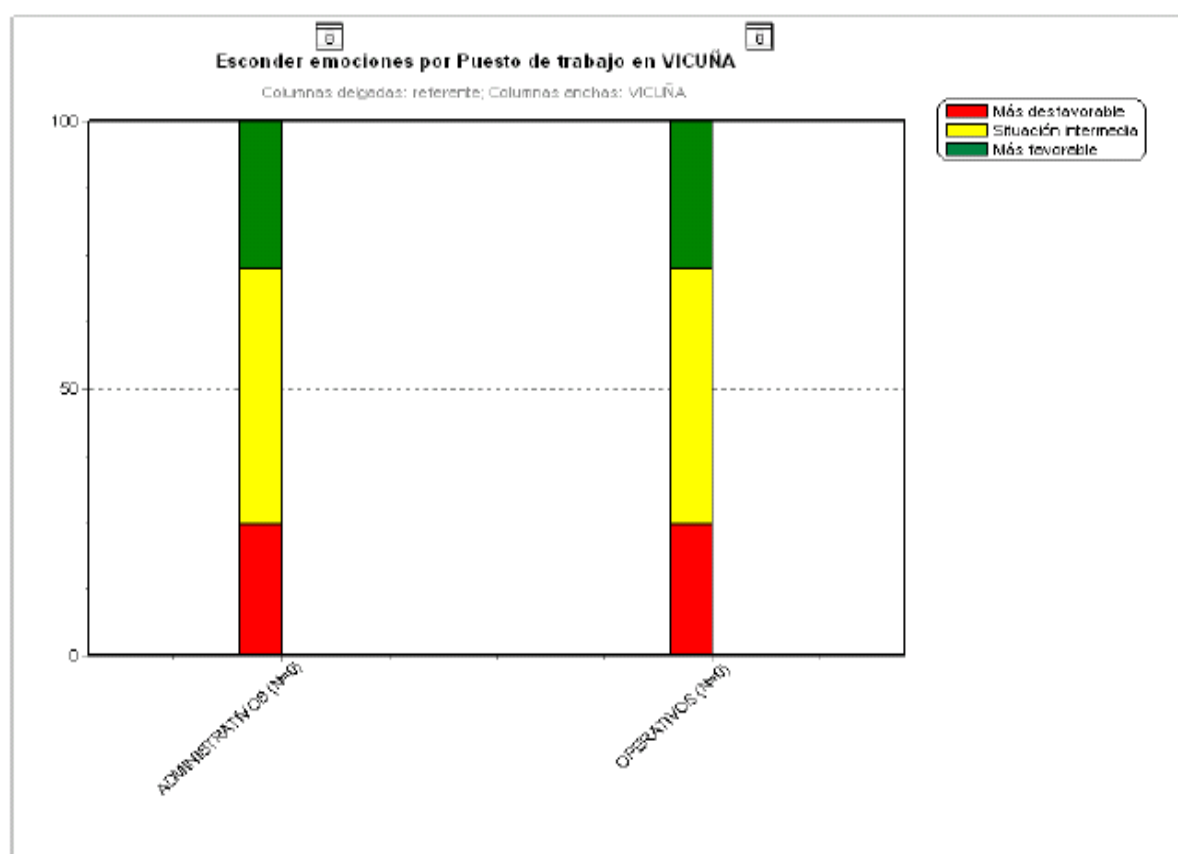
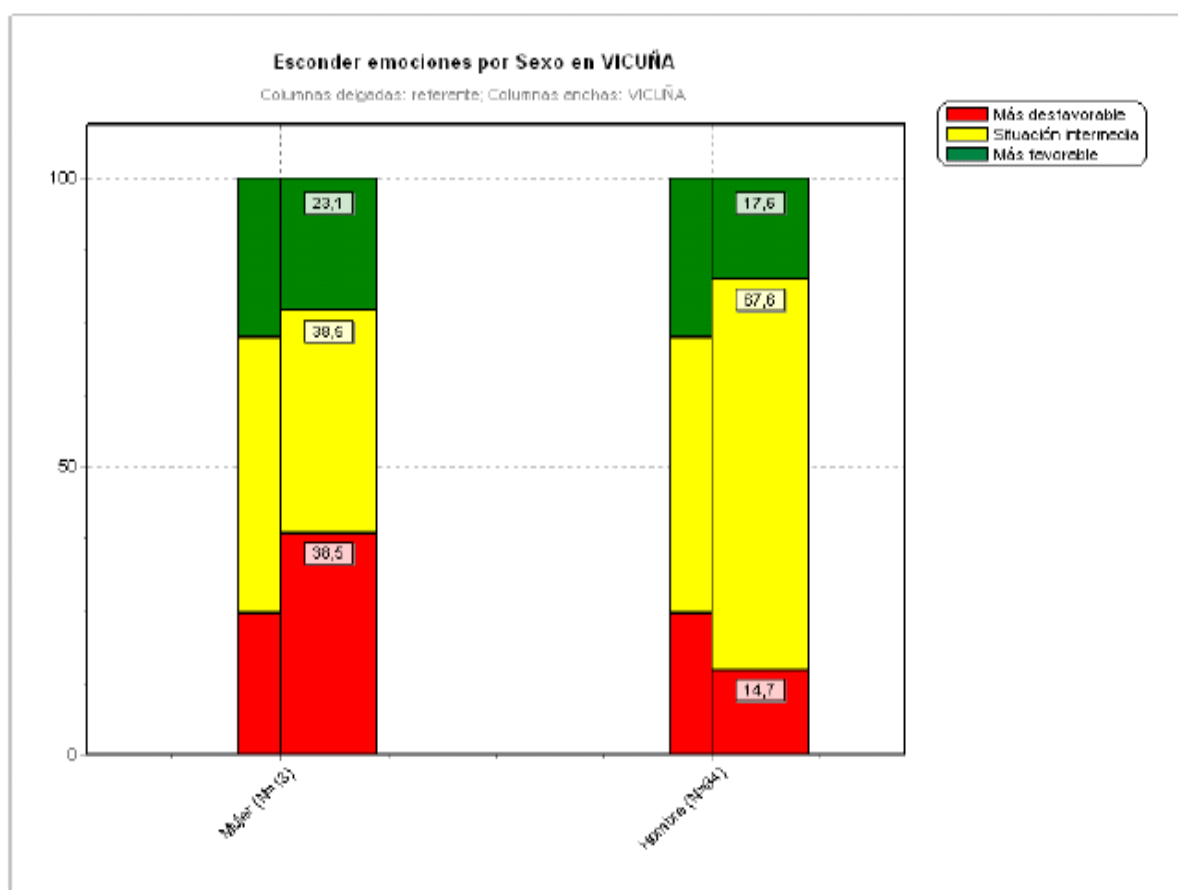
En puestos de trabajo de atención a las personas, estas exigencias forman parte de la naturaleza de las tareas y no pueden ser eliminadas. El desarrollo de habilidades y de estrategias de protección para su manejo y la disminución del tiempo de exposición representan vías de prevención importantes.

En otros casos, pueden tener relación con la política de gestión de proveedores y clientes (por ejemplo, por deficiente gestión de las colas de usuarios en espera de atención...), con la falta de participación de los trabajadores y, en general, con deficiencias en las políticas de gestión de personal (hay que esconder emociones cuando no se puede opinar).

Un 21,28% de trabajadores/as de VICUÑA está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto a Esconder emociones.

Tabla 51 Esconder emociones. Distribución de frecuencias.

	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca	No contesta
	%	%	%	N
¿Tu trabajo requiere que te calles tu opinión?	37,5 [N=18]	27,1 [N=13]	35,4 [N=17]	[N=5]
¿Tu trabajo requiere que escondas tus emociones?	22,4 [N=11]	34,7 [N=17]	42,9 [N=21]	[N=4]



Fuente: ISTAS21 (CoPsoQ)

20) Sentido del trabajo

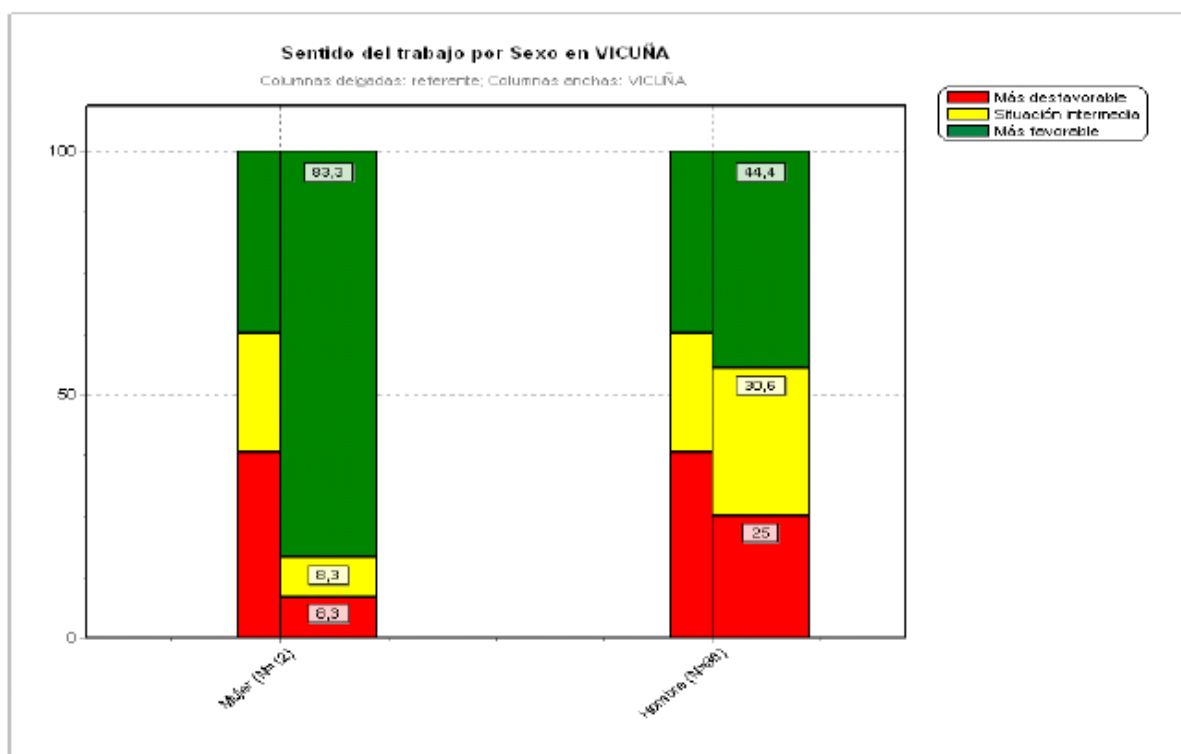
Además de tener un empleo y obtener ingresos, el trabajo tiene sentido si podemos relacionarlo con otros valores (utilidad, importancia social, aprendizaje...etc.), lo que ayuda a afrontar de una forma más positiva sus exigencias.

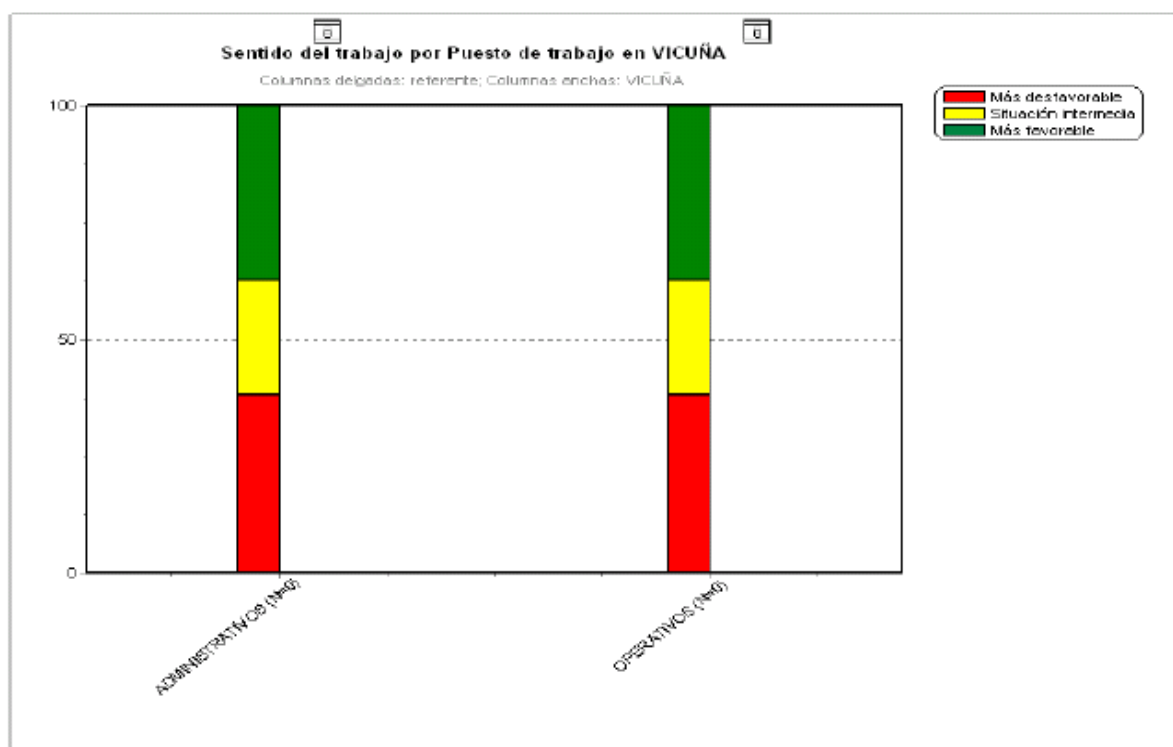
Tiene que ver con el contenido del trabajo, con el significado de las tareas por si mismas, y la visualización de su contribución al producto o servicio final.

Un 20,83% de trabajadores/as de VICUÑA está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto al Sentido del trabajo.

Tabla 52: Sentido del trabajo. Distribución de frecuencias.

	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca	No contesta
	%	%	%	N
¿Las tareas que haces te parecen importantes?	71,2 [N=37]	11,5 [N=6]	17,3 [N=9]	[N=2]
¿Te sientes comprometido con tu profesión?	64,0 [N=32]	12,0 [N=6]	24,0 [N=12]	[N=4]
¿Tienen sentido tus tareas?	81,6 [N=40]	10,2 [N=5]	8,2 [N=4]	[N=5]





Fuente: ISTAS21 (CoPsoQ)

3.3.2 EVALUACION DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES DE ZOLDAN & ZOLDAN S.A

PREVALENCIA DE LA EXPOSICIÓN

La tabla 23 presenta la prevalencia de exposición, es decir, la proporción de trabajadores/as incluidos en cada situación de exposición (más desfavorable, intermedia y más favorable para la salud). La misma información aparece en el gráfico.

Tabla 53 Resumen Evaluación Riesgos Psicosociales Zoldan & Zoldan

	Dimensión	Más Desfavorable	Situación Intermedia	Más favorable
MÁS PROBLEMÁTICAS MENOS PROBLEMÁTICAS O FAVORABLES	Control de los tiempos a disposición	78,6	9,5	11,9
	Apoyo social de los compañeros	66,7	15,6	17,8
	Inseguridad sobre el futuro	63,8	29,8	6,4
	Posibilidad de relación social	62,5	25	12,5
	Previsibilidad	60,9	13	26,1
	Apoyo social de los superiores	56,8	27,3	15,9
	Exigencias psicológicas cuantitativas	53,3	26,7	20
	Doble presencia	51,1	40	8,9
	Esconder emociones	50	30,4	19,6
	Calidad del liderazgo	48,9	19,1	31,9
	Estima	48,9	31,1	20
	Exigencias psicológicas emocionales	46,8	31,9	21,3
	Sentimiento de grupo	46,8	36,2	17
	Conflicto de rol	46,7	37,8	15,6
	Exigencias psicológicas cognitivas	44,4	33,3	22,2
	Influencia	39,1	34,8	26,1
	Claridad de rol	35,7	31	33,3
	Compromiso	17,4	19,6	63
	Posibilidades de desarrollo	10,4	27,1	62,5
	Sentido del trabajo	10,4	18,8	70,8

Rojo: tercil más desfavorable para la salud, **Amarillo:** tercil intermedio, **Verde:** tercil más favorable para la salud

Fuente: ISTAS21 (CoPsoQ)

(*) Unas altas exigencias cognitivas pueden ser beneficiosas para la salud si se dan en el marco de altas posibilidades de desarrollo. En caso contrario pueden ser negativas.

La tabla anterior muestra las 20 exposiciones ordenadas en función de la situación más desfavorable para la salud, es decir, la primera exposición es la que afecta a mayor proporción de la plantilla y, la última, es la que concentra menor proporción de trabajadores expuestos a la situación más desfavorable.

Gráfico No 9 Exposiciones Psicosociales Zoldan & Zoldan

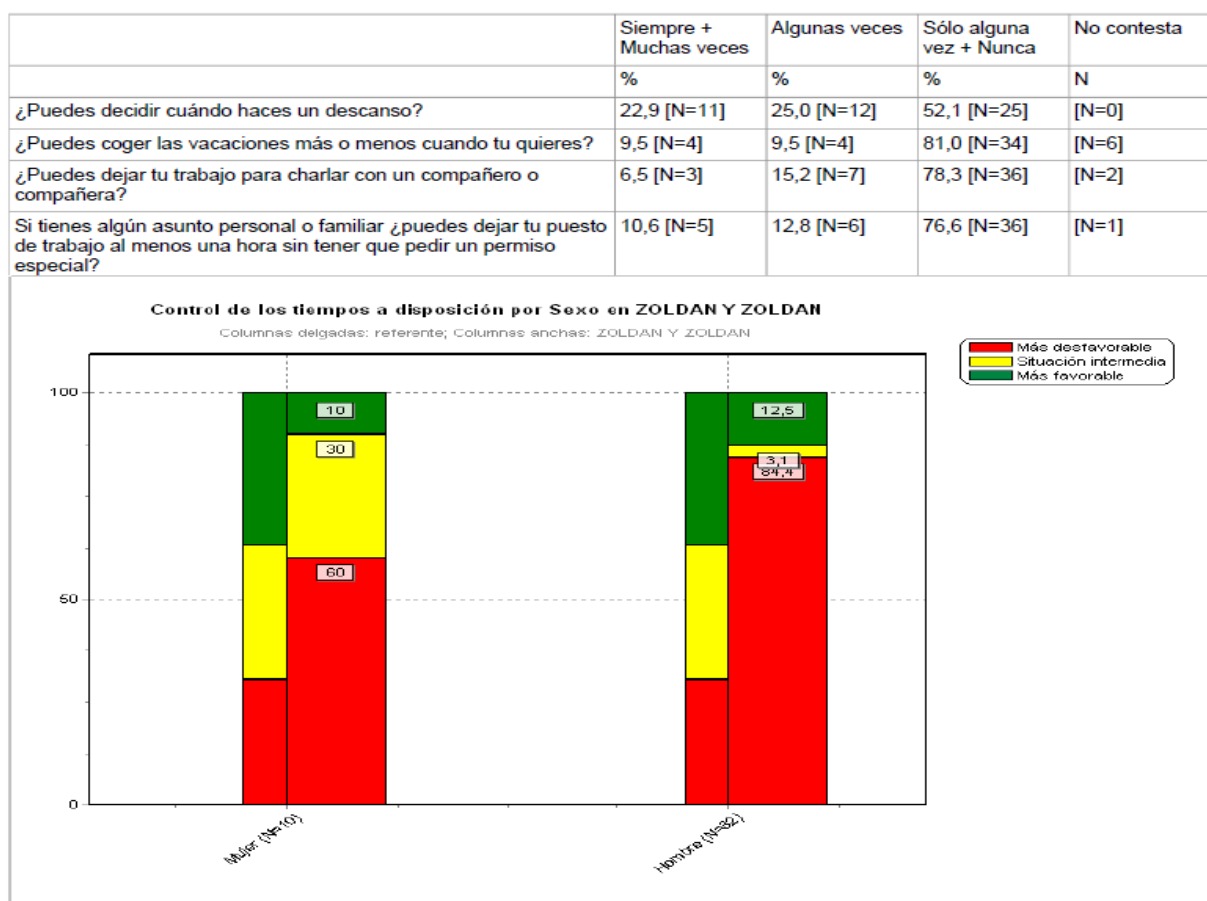
1) Control de los tiempos a disposición

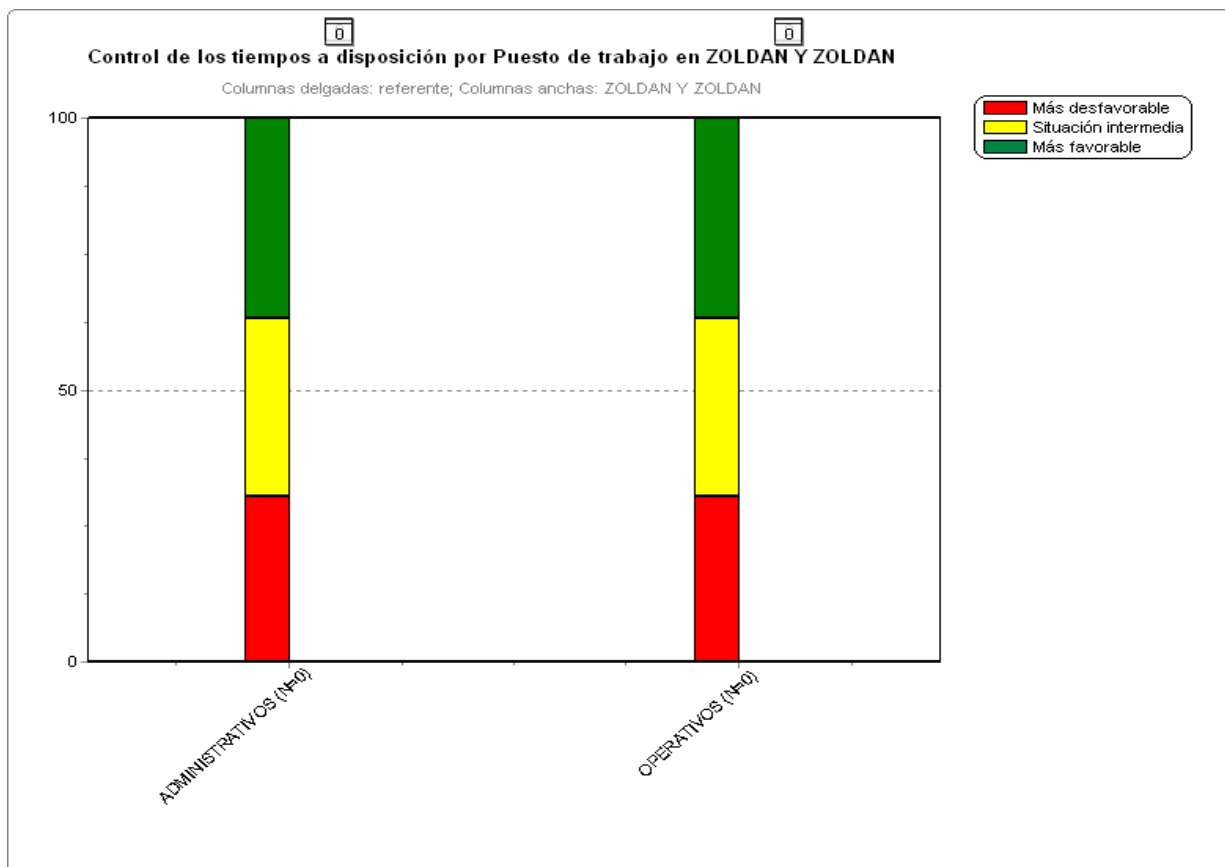
Esta dimensión identifica el margen de autonomía de los trabajadores/as sobre algunos aspectos del tiempo de trabajo y de descanso (pausas, vacaciones, ausencias de corta duración, etc.). Puede contribuir a integrar con éxito las necesidades del trabajo y de la vida privada.

Tiene que ver, por ejemplo, con la organización temporal de la carga de trabajo y su regulación, con la cantidad de trabajo asignada o con tener una plantilla muy ajustada que impide, en la práctica, que el control teóricamente existente pueda ejercerse efectivamente. A veces, tiene que ver con el desconocimiento o la inexistencia del calendario anual o con el alargamiento de jornada.

Un 78,57% de trabajadores/as de ZOLDAN Y ZOLDAN está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto al Control de los tiempos a disposición.

Tabla 54: Control de los tiempos a disposición. Distribución de frecuencias.





Fuente: ISTAS21 (CoPsoQ)

2) Apoyo social de los compañeros

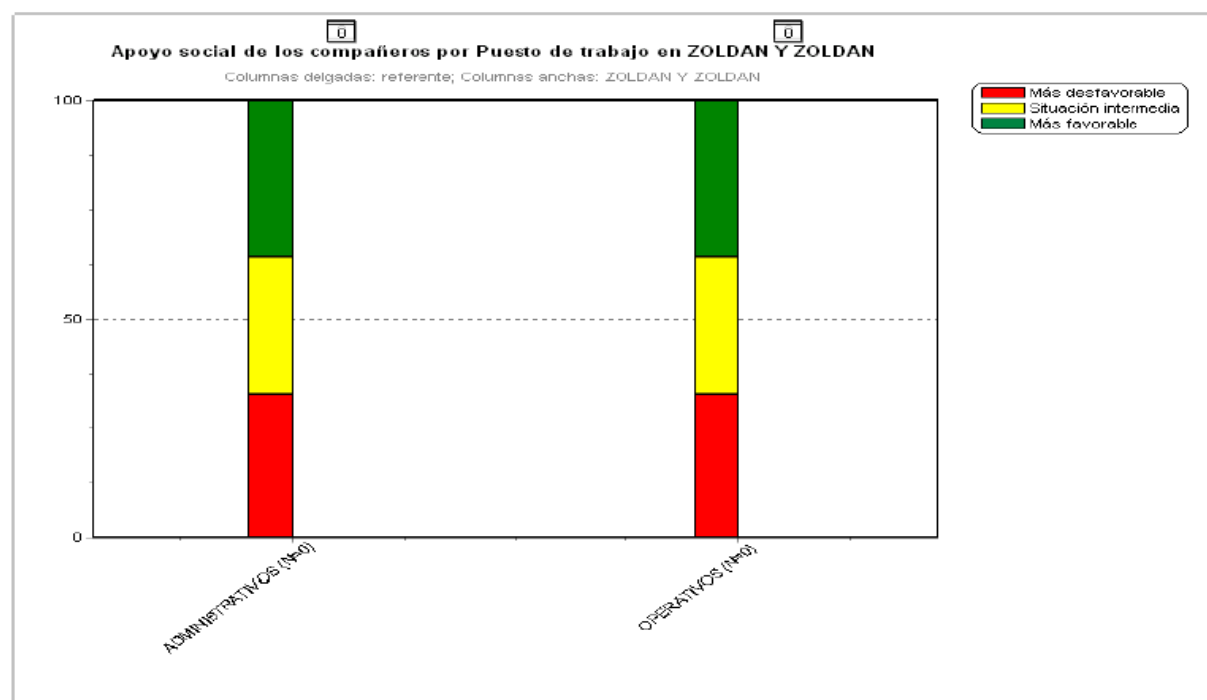
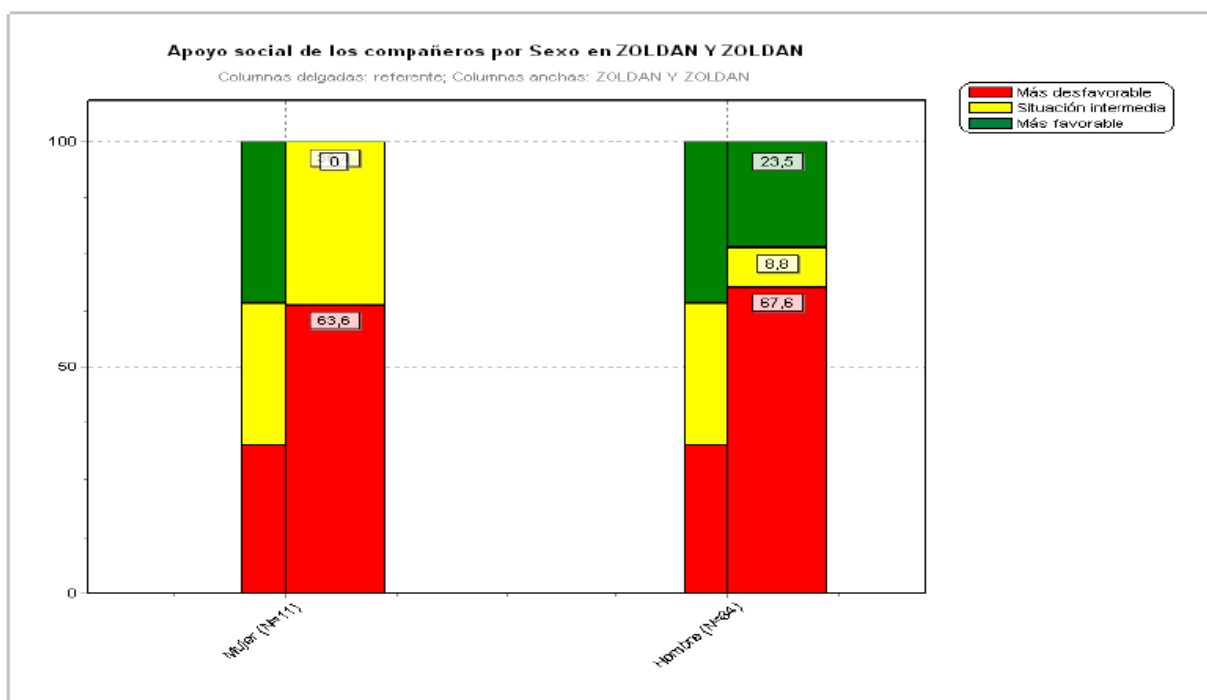
Es recibir la ayuda necesaria y cuando se necesita por parte de compañeros y compañeras para realizar bien el trabajo.

La falta de apoyo entre compañeros puede tener que ver con las prácticas de gestión de personal que dificultan la cooperación y la formación de verdaderos equipo de trabajo, fomentando la competitividad individual (por ejemplo, con salarios variables en base a objetivos individuales), o asignando las tareas, cambios de horarios, de centro, etc., de forma arbitraria o no transparente.

Un 66,67% de trabajadores/as de ZOLDAN Y ZOLDAN está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto al Apoyo social de los compañeros.

Tabla 55 Apoyo social de los compañeros. Distribución de frecuencias.

	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca	No contesta
	%	%	%	N
¿Recibes ayuda y apoyo de tus compañeras o compañeros?	43,8 [N=21]	37,5 [N=18]	18,8 [N=9]	[N=0]
Tus compañeros o compañeras ¿están dispuestos a escuchar tus problemas en el trabajo?	31,9 [N=15]	29,8 [N=14]	38,3 [N=18]	[N=1]
¿Hablas con tus compañeros o compañeras sobre cómo llevas a cabo tu trabajo?	34,8 [N=16]	23,9 [N=11]	41,3 [N=19]	[N=2]



Fuente: ISTAS21 (CoPsoQ)

3) Inseguridad sobre el futuro

Es la preocupación por el futuro en relación a la pérdida del empleo y a los cambios no deseados de condiciones de trabajo fundamentales (horario, tareas, contrato, salario...).

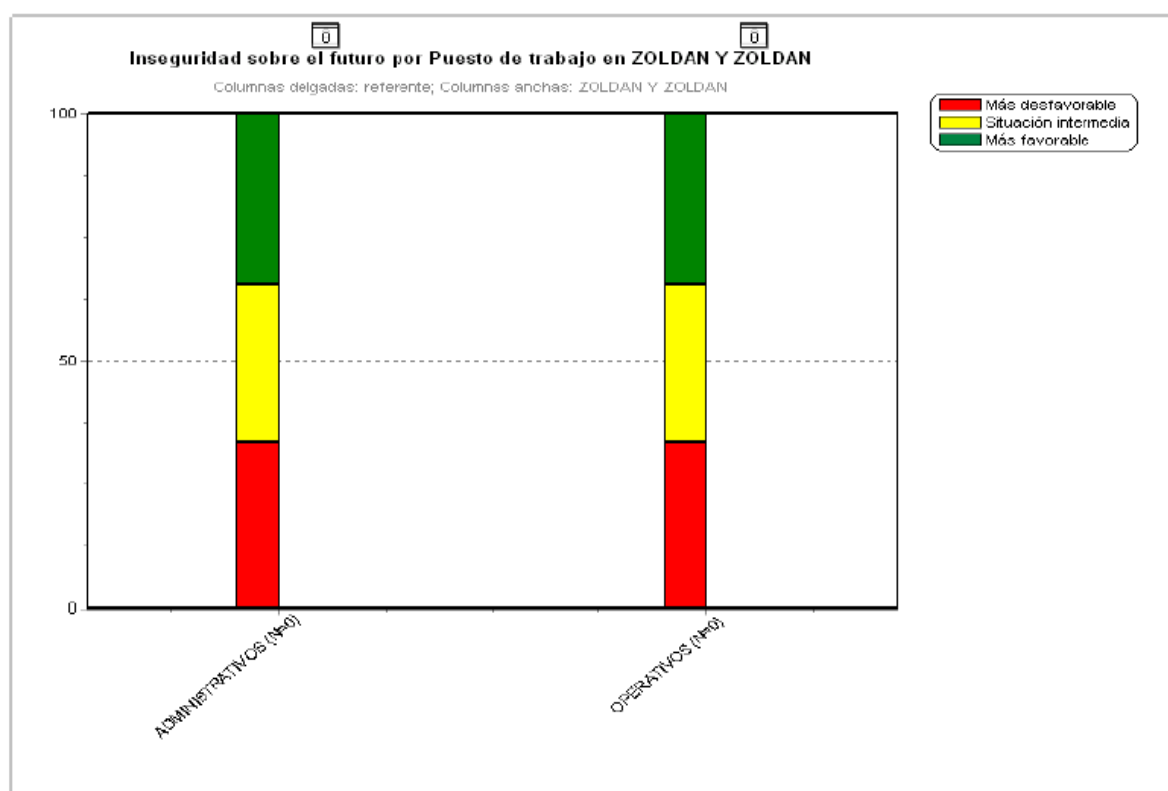
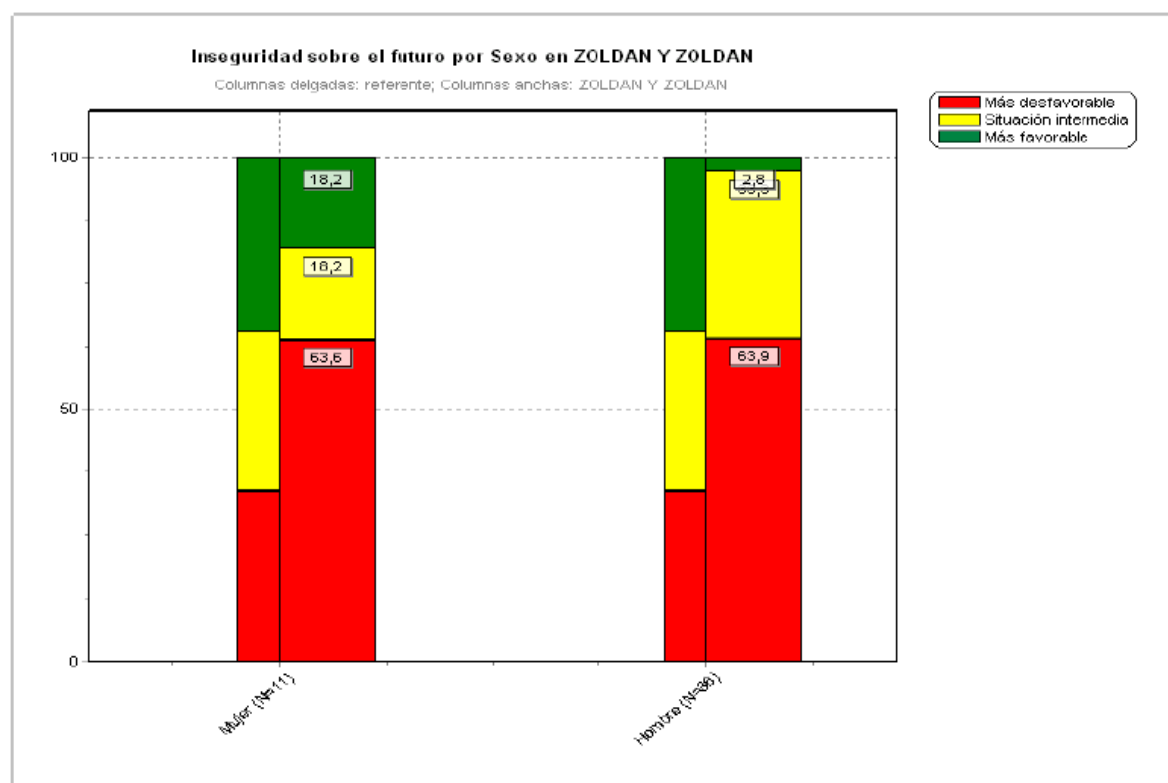
Tiene que ver, de una parte, con la estabilidad del empleo y las posibilidades de empleabilidad en el mercado laboral de residencia y, por otra parte, con la amenaza de empeoramiento de condiciones de trabajo, bien por qué la arbitrariedad es lo que caracteriza la asignación de la jornada, las tareas, los pluses o la renovación de contrato; o bien por qué en el contexto externo a la empresa existen peores condiciones de trabajo y sea posible una re-estructuración, externalización, etc.

Puede vivirse de forma distinta según el momento vital o las responsabilidades familiares de cada trabajador o trabajadora.

Un 63,83% de trabajadores/as de ZOLDAN Y ZOLDAN está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto a la Inseguridad sobre el futuro.

Tabla 56 Inseguridad sobre el futuro. Distribución de frecuencias.

	Muy preocupado + Bastante preocupado	Más o menos preocupado	Poco preocupado + Nada preocupado	No contesta
En estos momentos , ¿estás preocupado/a	%	%	%	N
por lo difícil que sería encontrar otro trabajo en el caso de que te quedaras en paro?	78,7 [N=37]	12,8 [N=6]	8,5 [N=4]	[N=1]
por si te cambian de tareas contra tu voluntad?	45,8 [N=22]	18,8 [N=9]	35,4 [N=17]	[N=0]
por si te cambian el horario (turno, días de la semana, horas de entrada y salida) contra tu voluntad?	54,2 [N=26]	8,3 [N=4]	37,5 [N=18]	[N=0]
por si te varían el salario (que no te lo actualicen, que te lo bajen, que introduzcan el salario variable, que te paguen en especies, etc.)?	81,3 [N=39]	2,1 [N=1]	16,7 [N=8]	[N=0]



Fuente: ISTAS21 (CoPsoQ)

4) Posibilidad de relación social

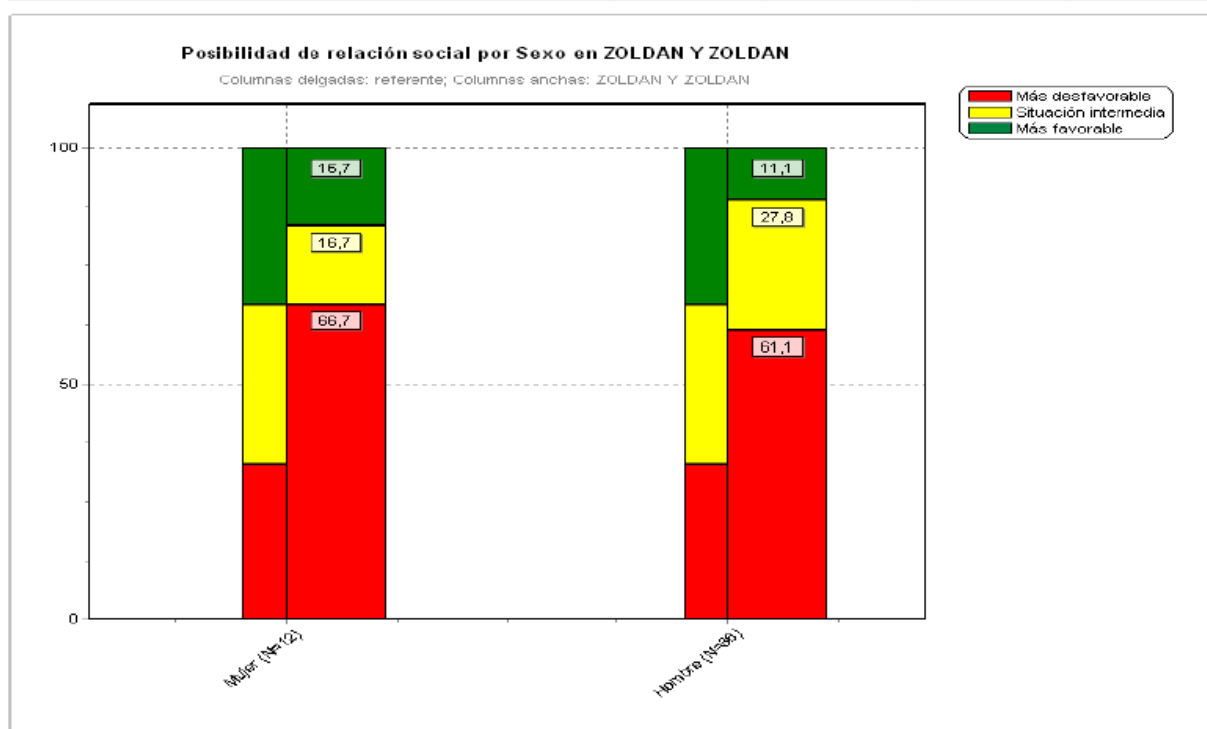
Son las posibilidades reales que tenemos en el trabajo de relacionarnos con los compañeros de trabajo. Es la condición necesaria para que pueda existir el apoyo en el trabajo.

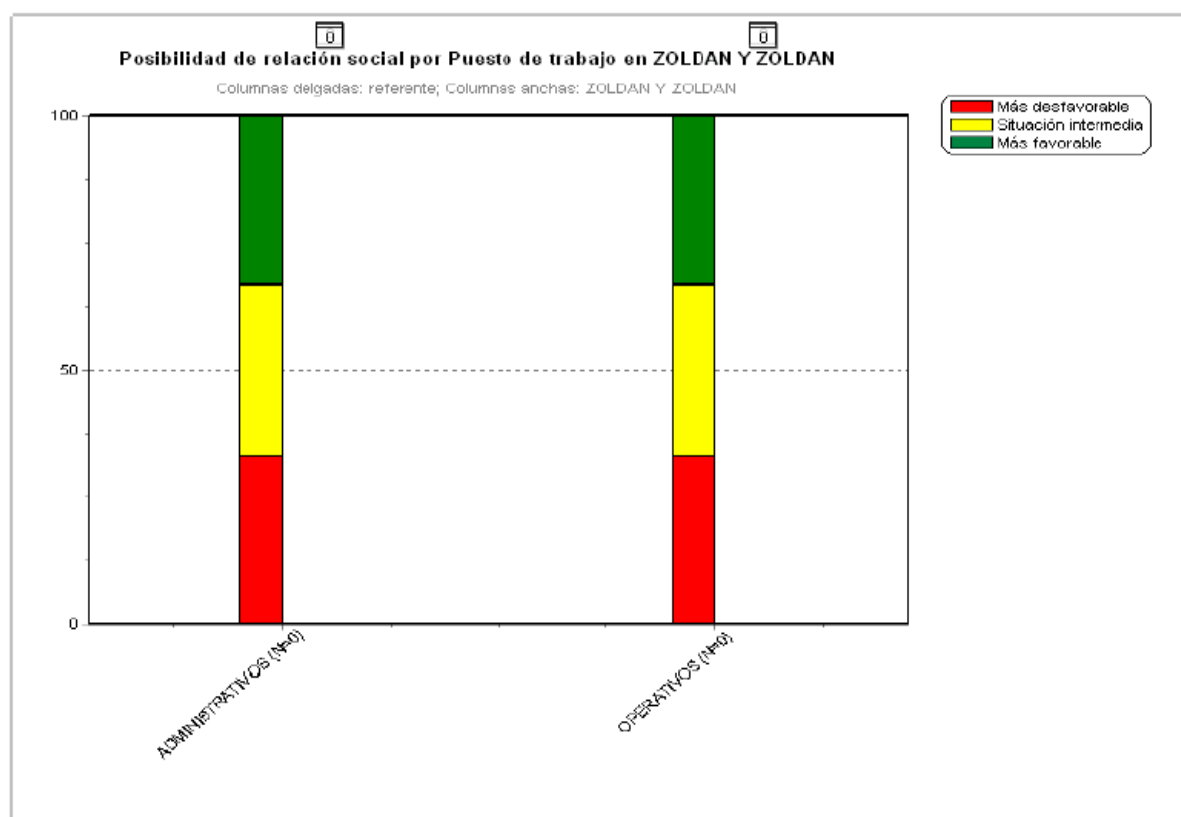
La falta de posibilidades de relación social tiene que ver con el aislamiento físico, con la existencia de normas disciplinarias que impiden la comunicación o con la excesiva carga de trabajo u otras circunstancias físicas (ruido muy elevado, por ejemplo) que dificultan la interacción humana necesaria.

Un 62,5% de trabajadores/as de ZOLDAN Y ZOLDAN está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto a la Posibilidad de relación social.

Tabla 57 Posibilidad de relación social. Distribución frecuencias.

	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca	No contesta
	%	%	%	N
¿Tu puesto de trabajo se encuentra aislado del de tus compañeros/as ?	29,2 [N=14]	20,8 [N=10]	50,0 [N=24]	[N=0]
¿Puedes hablar con tus compañeros o compañeras mientras estás trabajando?	20,8 [N=10]	27,1 [N=13]	52,1 [N=25]	[N=0]





Fuente: ISTAS21 (CoPsoQ)

5) Previsibilidad

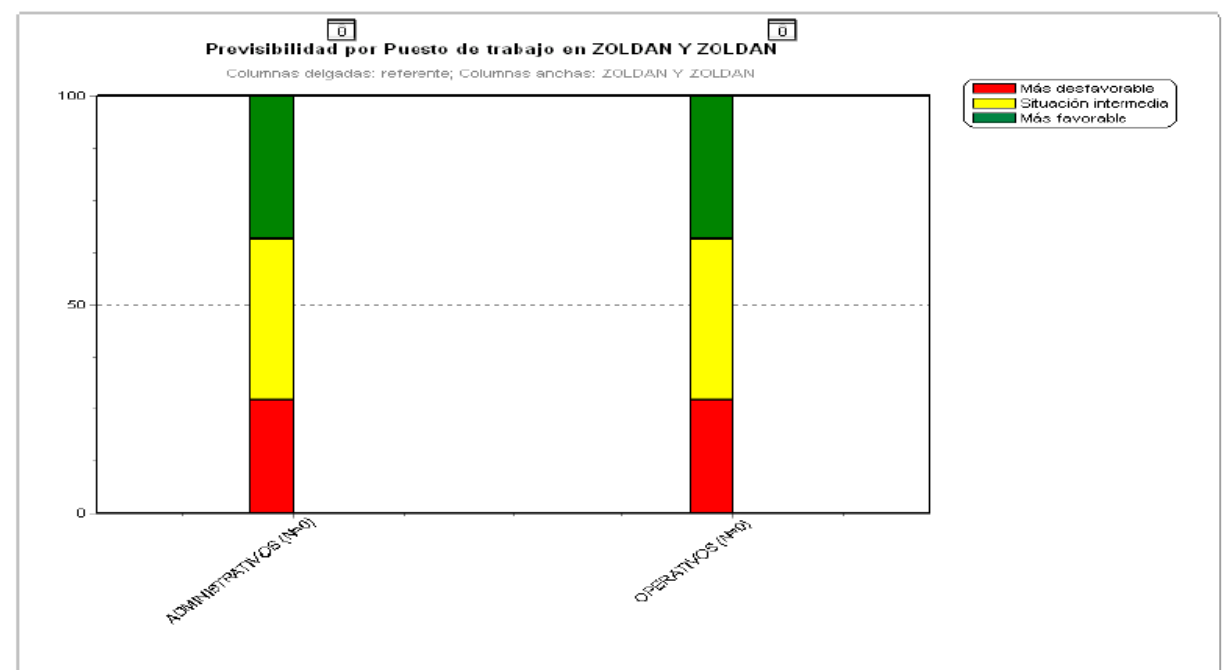
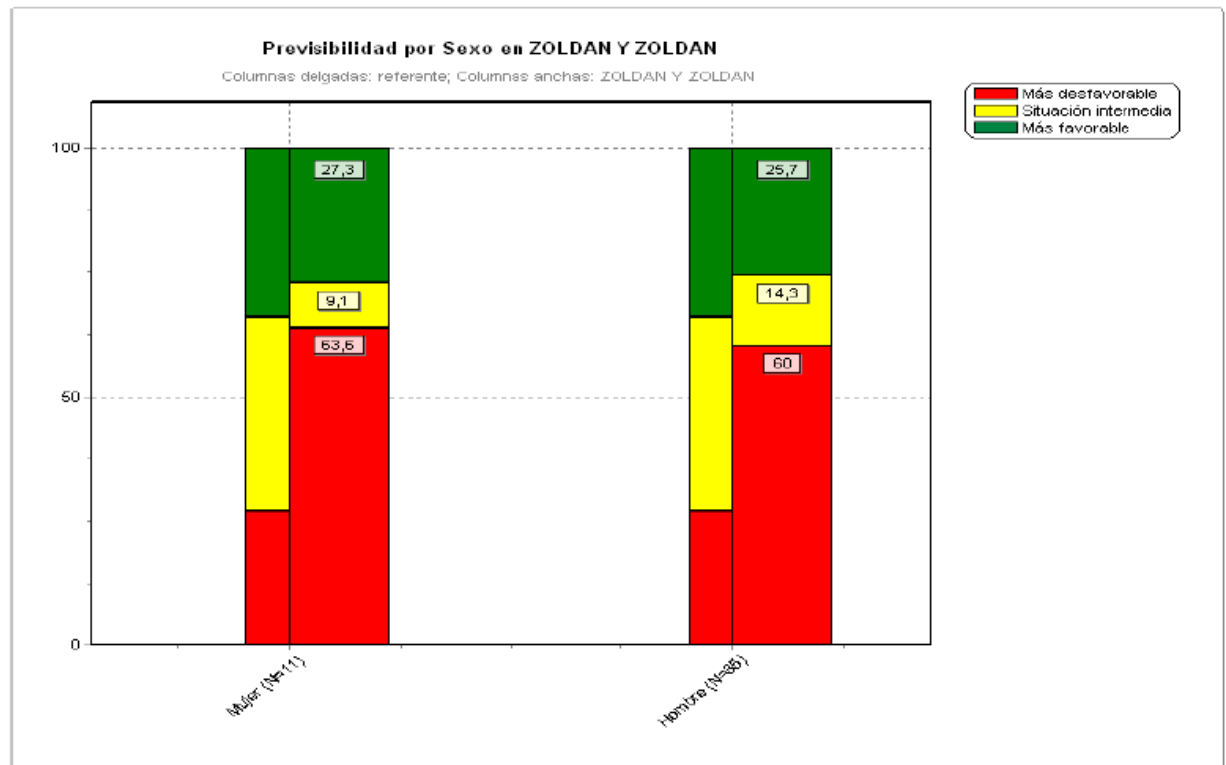
Disponer de la información adecuada, suficiente y a tiempo para poder realizar de forma correcta el trabajo y para adaptarse a los cambios (futuras reestructuraciones, tecnologías nuevas, nuevas tareas, nuevos métodos y asuntos parecidos).

La falta de previsibilidad está relacionada con la ausencia de información o con prácticas de gestión de la información y de comunicación centradas en cuestiones superfluas y no en las cotidianas del trabajo, por lo que no aumentan la transparencia. También tiene que ver con la falta de formación como acompañamiento y apoyo a los cambios.

Un 60,87% de trabajadores/as de ZOLDAN Y ZOLDAN está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto a la Previsibilidad.

Tabla 58 Previsibilidad. Distribución de frecuencias.

	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca	No contesta
	%	%	%	N
¿En tu empresa se te informa con suficiente antelación de los cambios que pueden afectar a tu futuro?	37,0 [N=17]	15,2 [N=7]	47,8 [N=22]	[N=2]
¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?	58,3 [N=28]	27,1 [N=13]	14,6 [N=7]	[N=0]



Fuente: ISTAS21 (CoPsoQ)

6) Apoyo social de los superiores

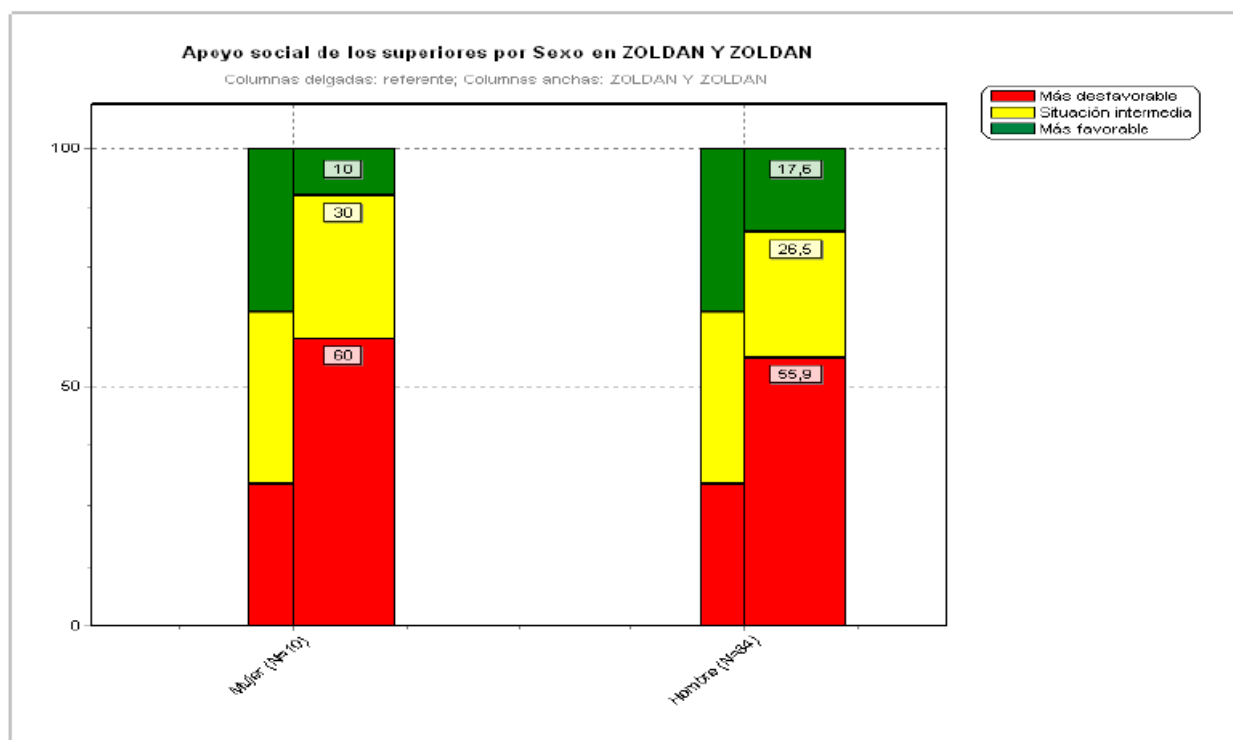
Es recibir la ayuda necesaria y cuando se necesita por parte de los superiores para realizar bien el trabajo.

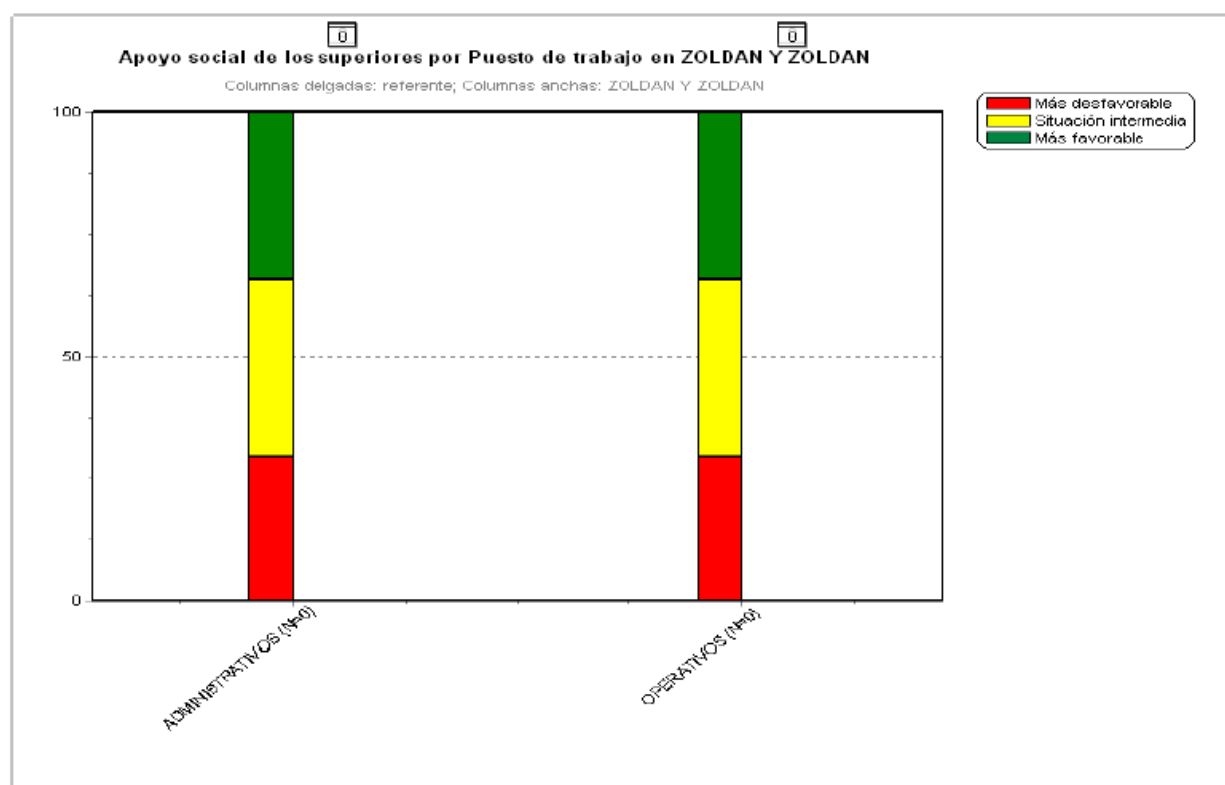
La falta de apoyo de los superiores tiene que ver con la falta de principios y de procedimientos concretos de gestión de personal que fomenten el papel del superior como elemento de apoyo al trabajo del equipo, departamento, sección o área que gestiona. También se relaciona con la falta de directrices claras en relación al cumplimiento de esta función y de formación y tiempo para ello.

Un 56,82% de trabajadores/as de ZOLDAN Y ZOLDAN está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto al Apoyo social de los superiores.

Tabla 59 Apoyo social de los superiores. Distribución de frecuencias.

	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca	No contesta
	%	%	%	N
¿Recibes ayuda y apoyo de tu inmediato o inmediata superior?	39,1 [N=18]	26,1 [N=12]	34,8 [N=16]	[N=2]
¿Tu inmediata/o superior está dispuesto a escuchar tus problemas en el trabajo?	39,1 [N=18]	19,6 [N=9]	41,3 [N=19]	[N=2]
¿Hablas con tu superior sobre cómo llevas a cabo tu trabajo?	38,3 [N=18]	19,1 [N=9]	42,6 [N=20]	[N=0]





Fuente: ISTAS21 (CoPsoQ)

7) Exigencias psicológicas cuantitativas

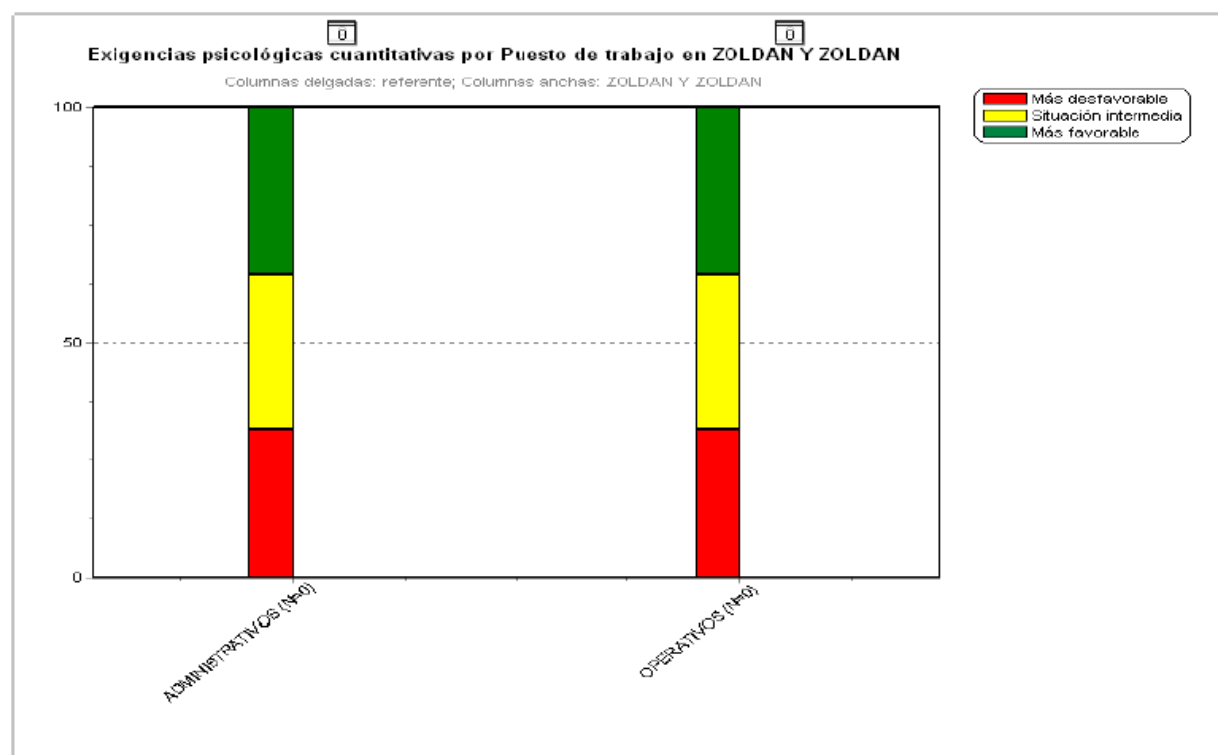
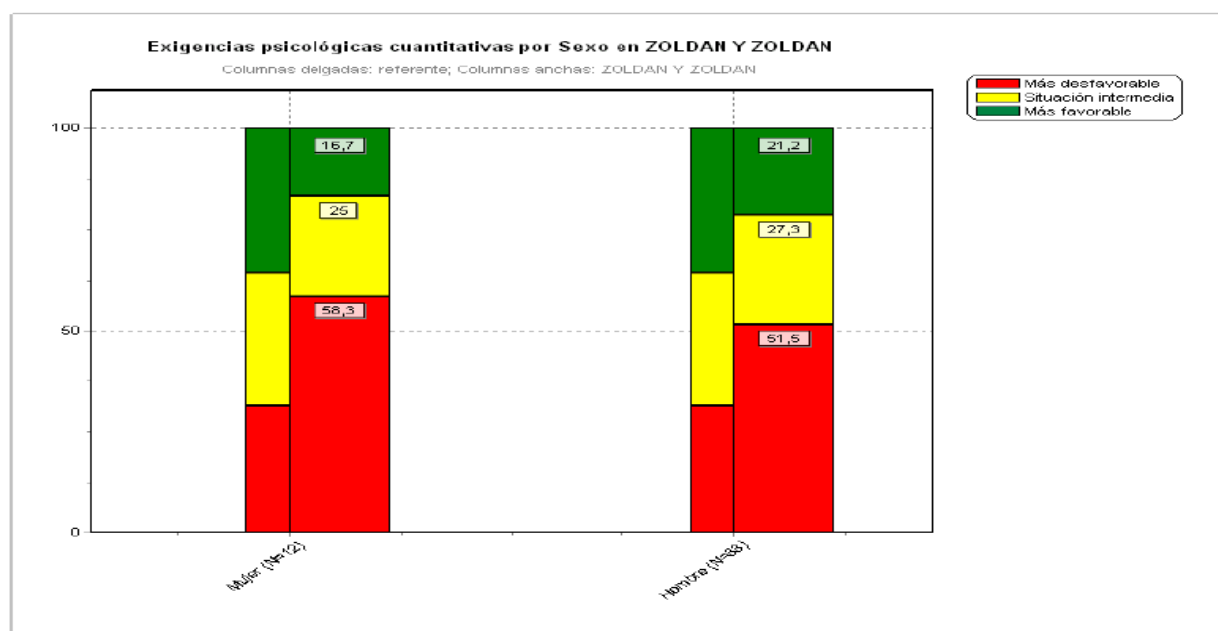
Se definen como la relación entre la cantidad de trabajo y el tiempo disponible para realizarlo. Son altas cuando tenemos más trabajo del que podemos realizar en el tiempo asignado.

Tienen que ver principalmente con la falta de personal, la incorrecta medición de los tiempos o la mala planificación, aunque también pueden relacionarse con la estructura salarial (por ejemplo, cuando la parte variable de un salario bajo es alta y obliga a aumentar el ritmo) o con la inadecuación de las herramientas, materiales o procesos de trabajo (obligando a hacer más tareas para suplir las deficiencias). Las altas exigencias cuantitativas pueden suponer un alargamiento de la jornada laboral.

Un 53,33% de trabajadores/as de ZOLDAN Y ZOLDAN está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto a las Exigencias psicológicas cuantitativas.

Tabla 60: Exigencias psicológicas cuantitativas. Distribución de frecuencias.

	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca	No contesta
	%	%	%	N
¿Tienes que trabajar muy rápido?	60,9 [N=28]	19,6 [N=9]	19,6 [N=9]	[N=2]
¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se te acumule el trabajo?	46,7 [N=21]	26,7 [N=12]	26,7 [N=12]	[N=3]
¿Tienes tiempo de llevar al día tu trabajo?	70,8 [N=34]	18,8 [N=9]	10,4 [N=5]	[N=0]
¿Tienes tiempo suficiente para hacer tu trabajo?	80,4 [N=37]	10,9 [N=5]	8,7 [N=4]	[N=2]



Fuente: ISTAS21 (CoPsoQ)

8) Doble presencia

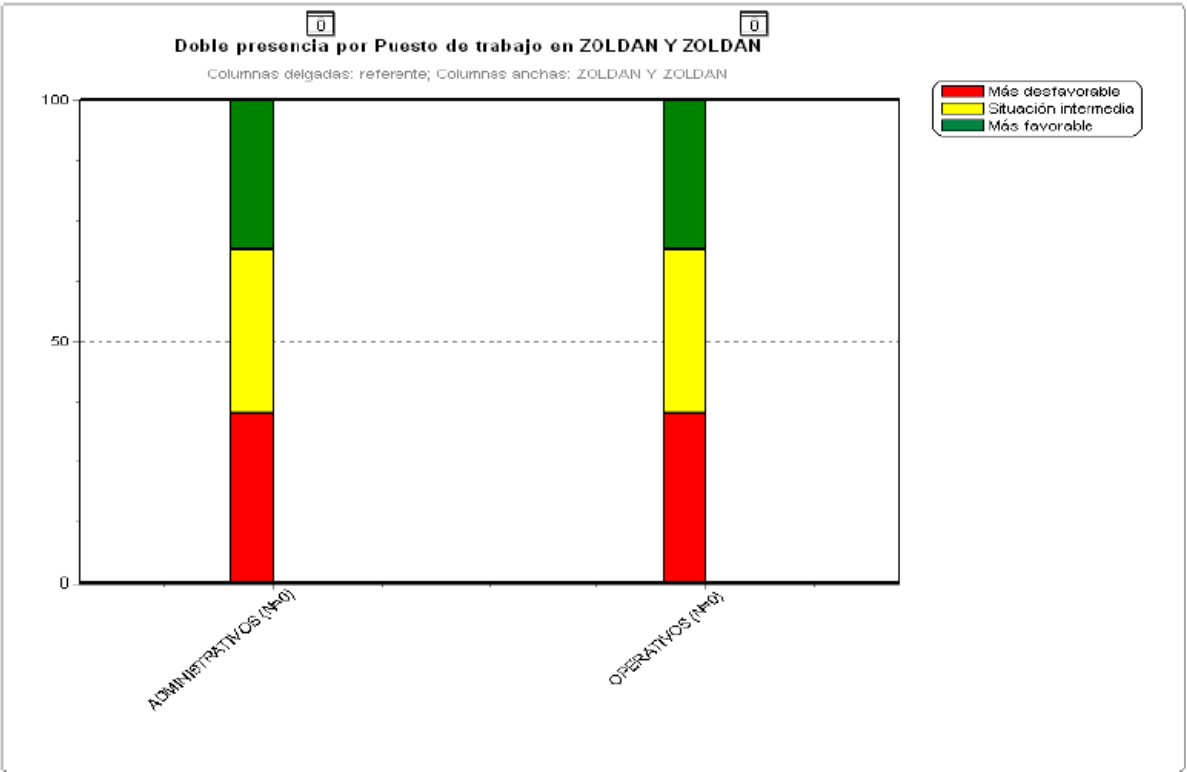
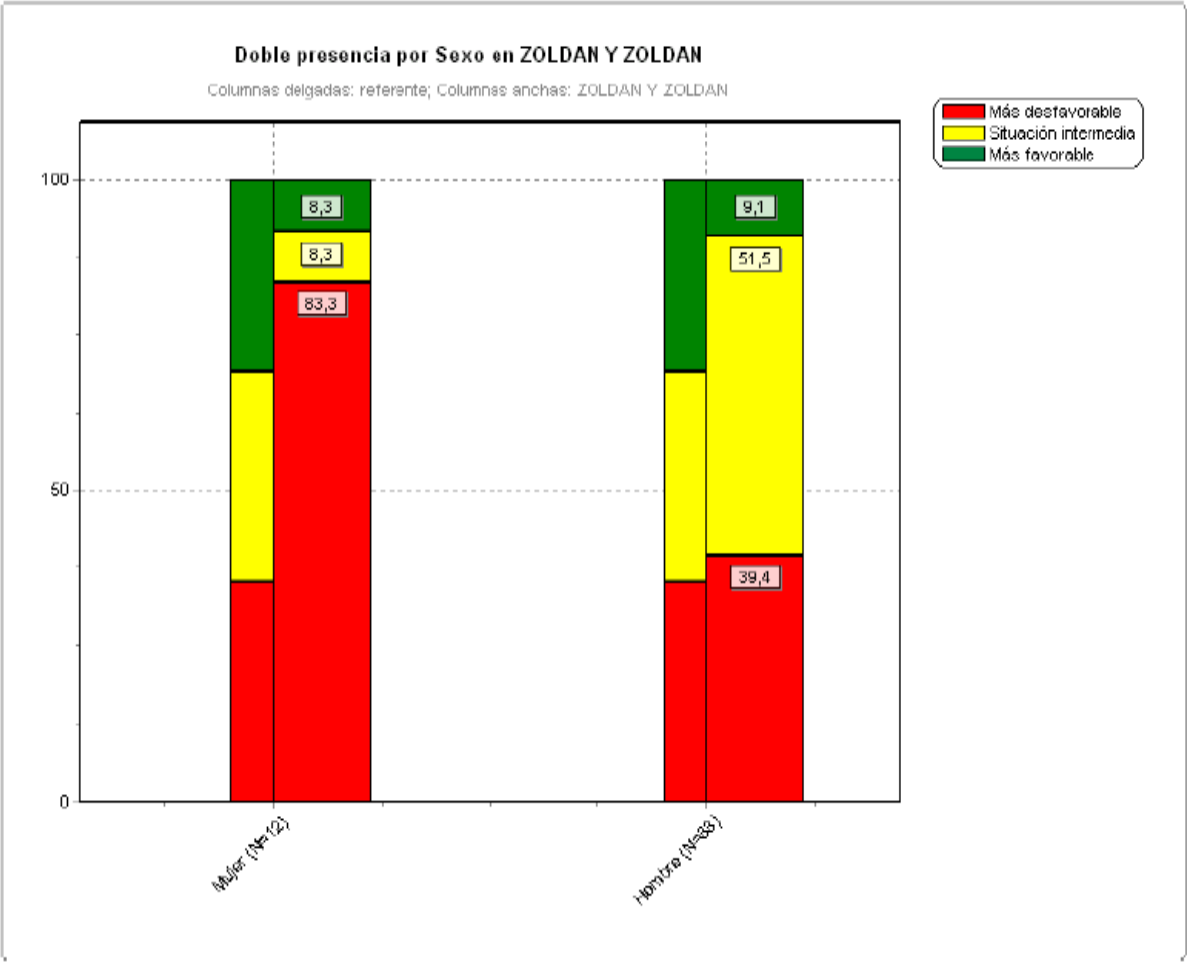
Son las exigencias sincrónicas, simultáneas, del ámbito laboral y del ámbito doméstico - familiar. Son altas cuando las exigencias laborales interfieren con las familiares.

En el ámbito laboral tiene que ver con las exigencias cuantitativas, la ordenación, la duración, el alargamiento o la modificación de la jornada de trabajo y también con el nivel de autonomía sobre ésta, por ejemplo, con horarios o días laborables incompatibles con el trabajo de cuidado de las personas a la vida social.

Un 51,11% de trabajadores/as de ZOLDAN Y ZOLDAN está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto a la doble presencia.

Tabla 61 Doble presencia. Distribución de frecuencias.

	Soy la/el principal responsable y hago la mayor parte de tareas familiares y domésticas + Hago aproximadamente la mitad de las tareas familiares y domésticas	Hago más o menos una cuarta parte de las tareas familiares y domésticas	Sólo hago tareas muy puntuales + No hago ninguna o casi ninguna de estas tareas	No contesta
	%	%	%	N
¿Qué parte del trabajo familiar y doméstico haces tú?	46,7 [N=21]	35,6 [N=16]	17,8 [N=8]	[N=2]
	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca	No contesta
	%	%	%	N
Si faltas algún día de casa, ¿las tareas domésticas que realizas se quedan sin hacer?	22,2 [N=10]	22,2 [N=10]	55,6 [N=25]	[N=3]
Cuando estás en la empresa ¿piensas en las tareas domésticas y familiares?	28,3 [N=13]	15,2 [N=7]	56,5 [N=26]	[N=2]
¿Hay momentos en los que necesitarías estar en la empresa y en casa a la vez?	17,4 [N=8]	30,4 [N=14]	52,2 [N=24]	[N=2]



Fuente: ISTAS21 (CoPsoQ)

9) Esconder emociones

Son las exigencias para mantener una apariencia neutral independientemente del comportamiento de usuarios o clientes, especialmente en los puestos de trabajo cuyas tareas centrales son prestar servicios a las personas (sanidad, enseñanza, servicios sociales o de protección...). Aunque en menor medida, este tipo de exigencias también pueden tener que ver con la relación con superiores y compañeros de trabajo o con proveedores u otras personas ajenas a la empresa y, por lo tanto, localizarse en otros puestos de trabajo.

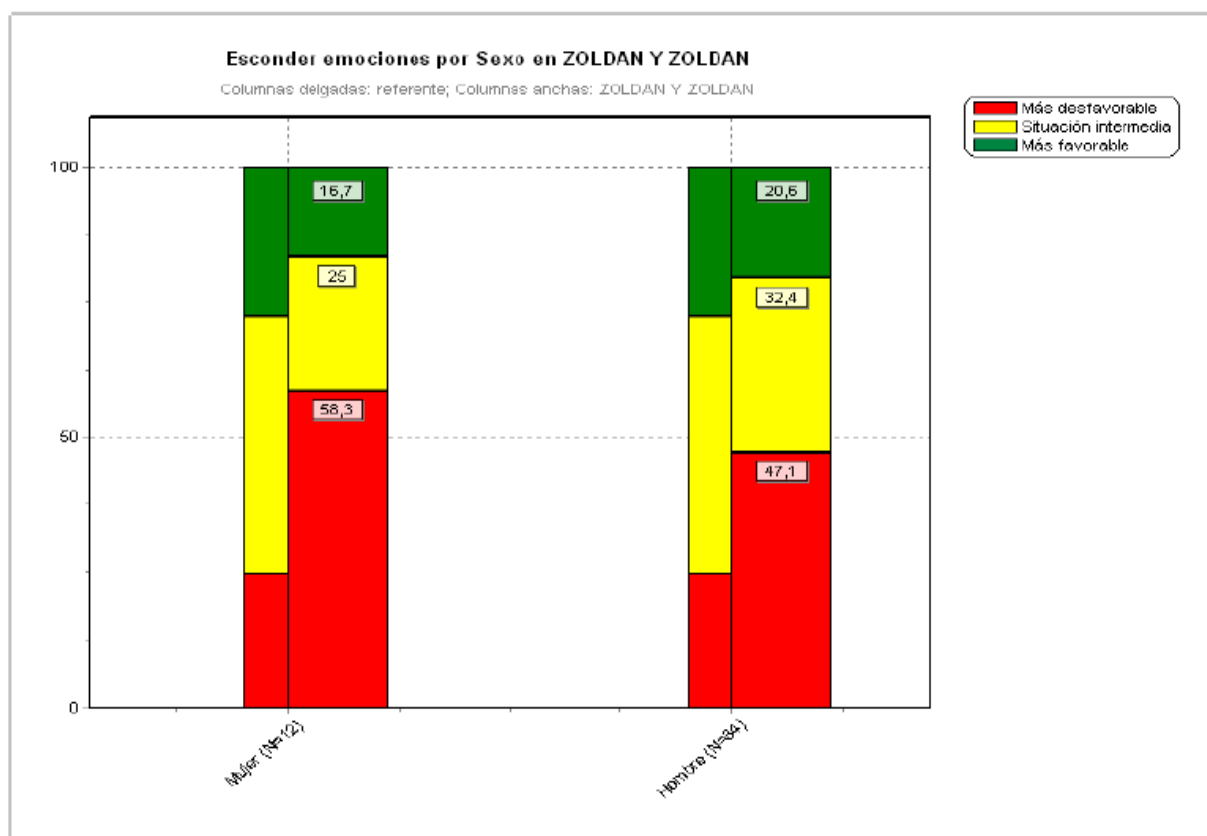
En puestos de trabajo de atención a las personas, estas exigencias forman parte de la naturaleza de las tareas y no pueden ser eliminadas. El desarrollo de habilidades y de estrategias de protección para su manejo y la disminución del tiempo de exposición representan vías de prevención importantes.

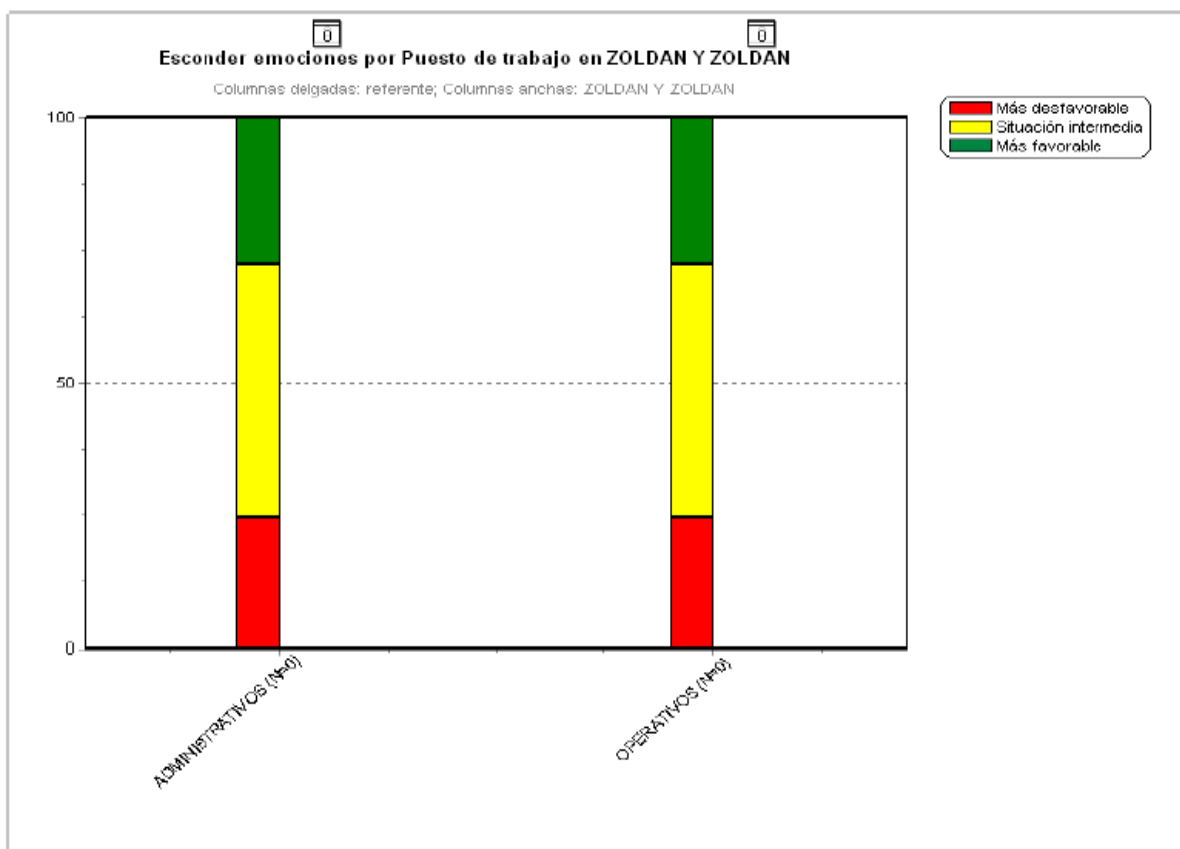
En otros casos, pueden tener relación con la política de gestión de proveedores y clientes (por ejemplo, por deficiente gestión de las colas de usuarios en espera de atención...), con la falta de participación de los trabajadores y, en general, con deficiencias en las políticas de gestión de personal (hay que esconder emociones cuando no se puede opinar).

Un 50% de trabajadores/as de ZOLDAN Y ZOLDAN está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto a Esconder emociones.

Tabla 62 Esconder emociones. Distribución de frecuencias.

	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca	No contesta
	%	%	%	N
¿Tu trabajo requiere que te calles tu opinión?	47,9 [N=23]	22,9 [N=11]	29,2 [N=14]	[N=0]
¿Tu trabajo requiere que escondas tus emociones?	45,7 [N=21]	19,6 [N=9]	34,8 [N=16]	[N=2]





Fuente: ISTAS21 (CoPsoQ)

10) Calidad del liderazgo

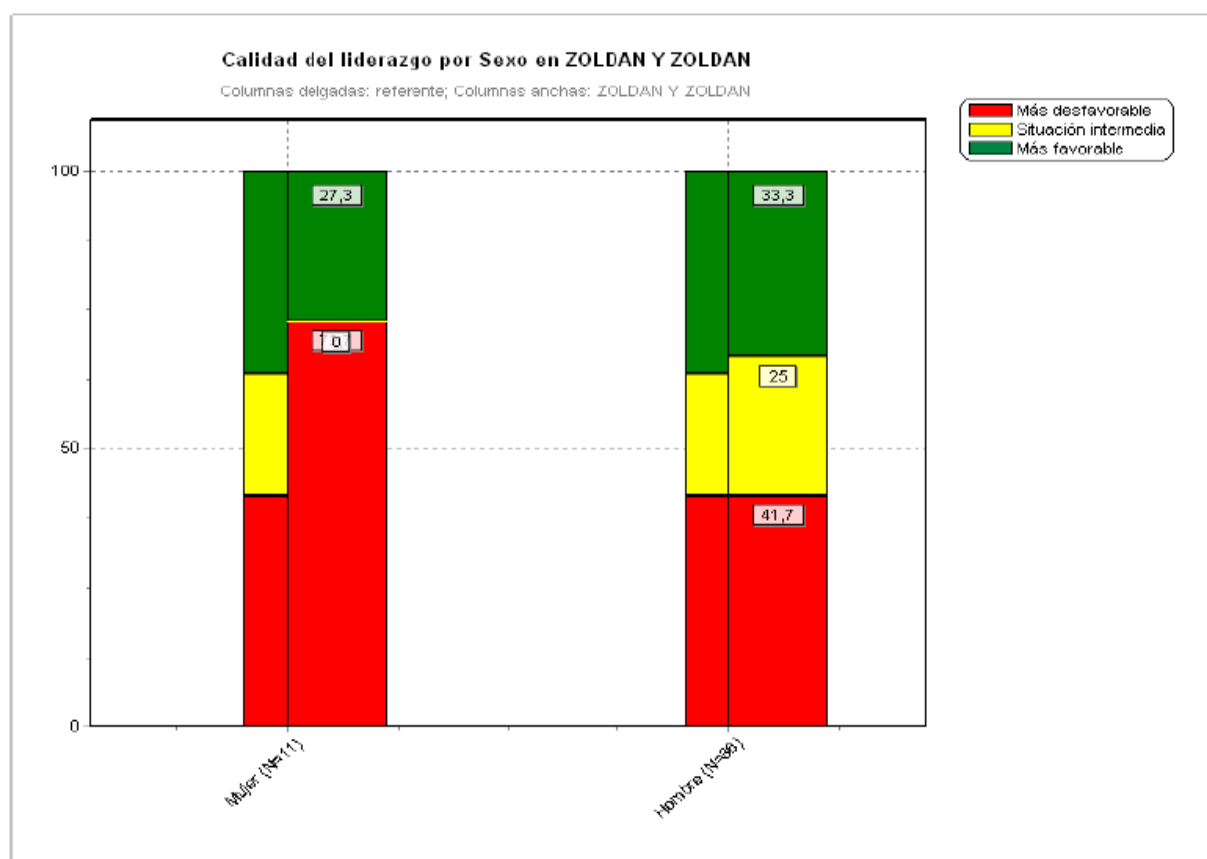
Se refiere a la calidad de la gestión de equipos humanos que realizan los mandos inmediatos. Esta dimensión está muy relacionada con la dimensión de apoyo social de superiores.

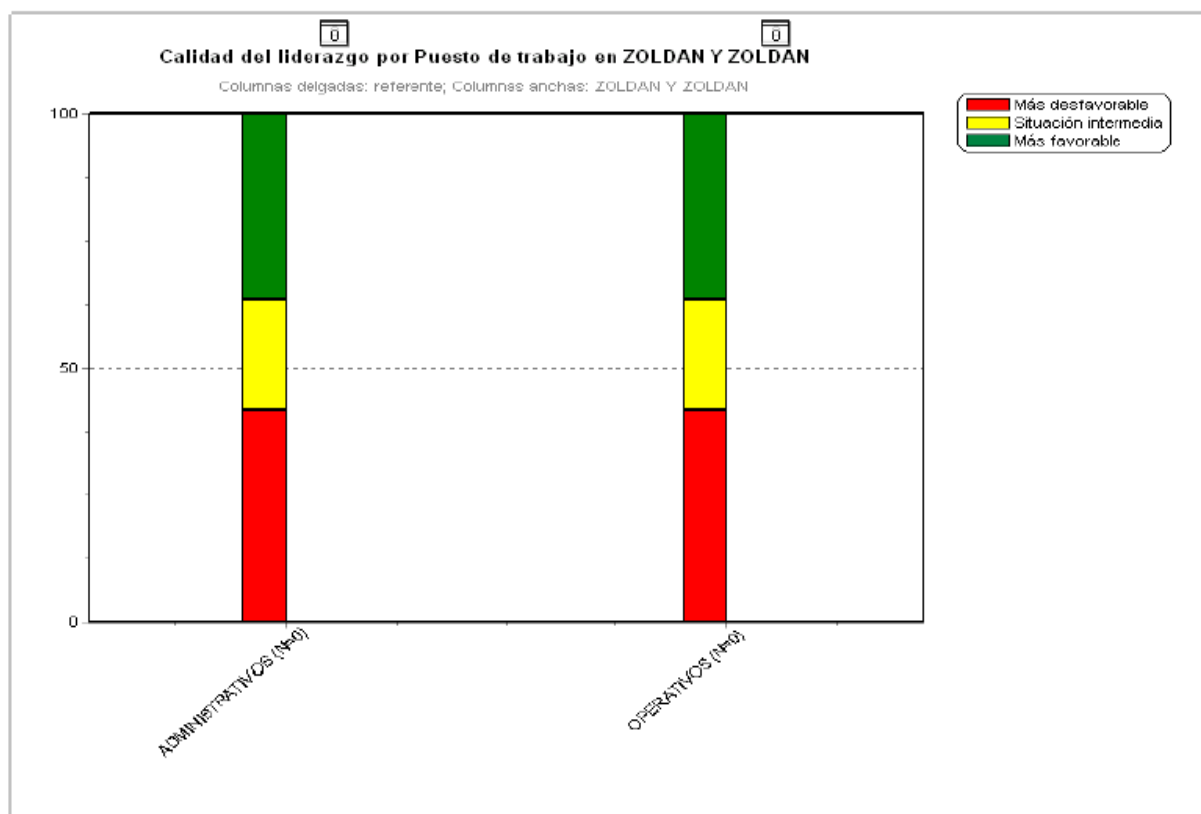
Tiene que ver con los principios y procedimientos de gestión de personal y la capacitación de los mandos para aplicarlos.

Un 48,94% de trabajadores/as de ZOLDAN Y ZOLDAN está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto a la Calidad del liderazgo.

Tabla 63 Calidad del liderazgo. Distribución de frecuencias.

	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca	No contesta
Tus actuales jefes inmediatos	%	%	%	N
¿se aseguran de que cada uno de los trabajadores/as tiene buenas oportunidades de desarrollo profesional?	36,2 [N=17]	25,5 [N=12]	38,3 [N=18]	[N=1]
¿planifican bien el trabajo?	47,9 [N=23]	31,3 [N=15]	20,8 [N=10]	[N=0]
¿resuelven bien los conflictos?	31,9 [N=15]	34,0 [N=16]	34,0 [N=16]	[N=1]
¿se comunican bien con los trabajadores y trabajadoras?	44,7 [N=21]	31,9 [N=15]	23,4 [N=11]	[N=1]





Fuente: ISTAS21 (CoPsoQ)

11) Estima

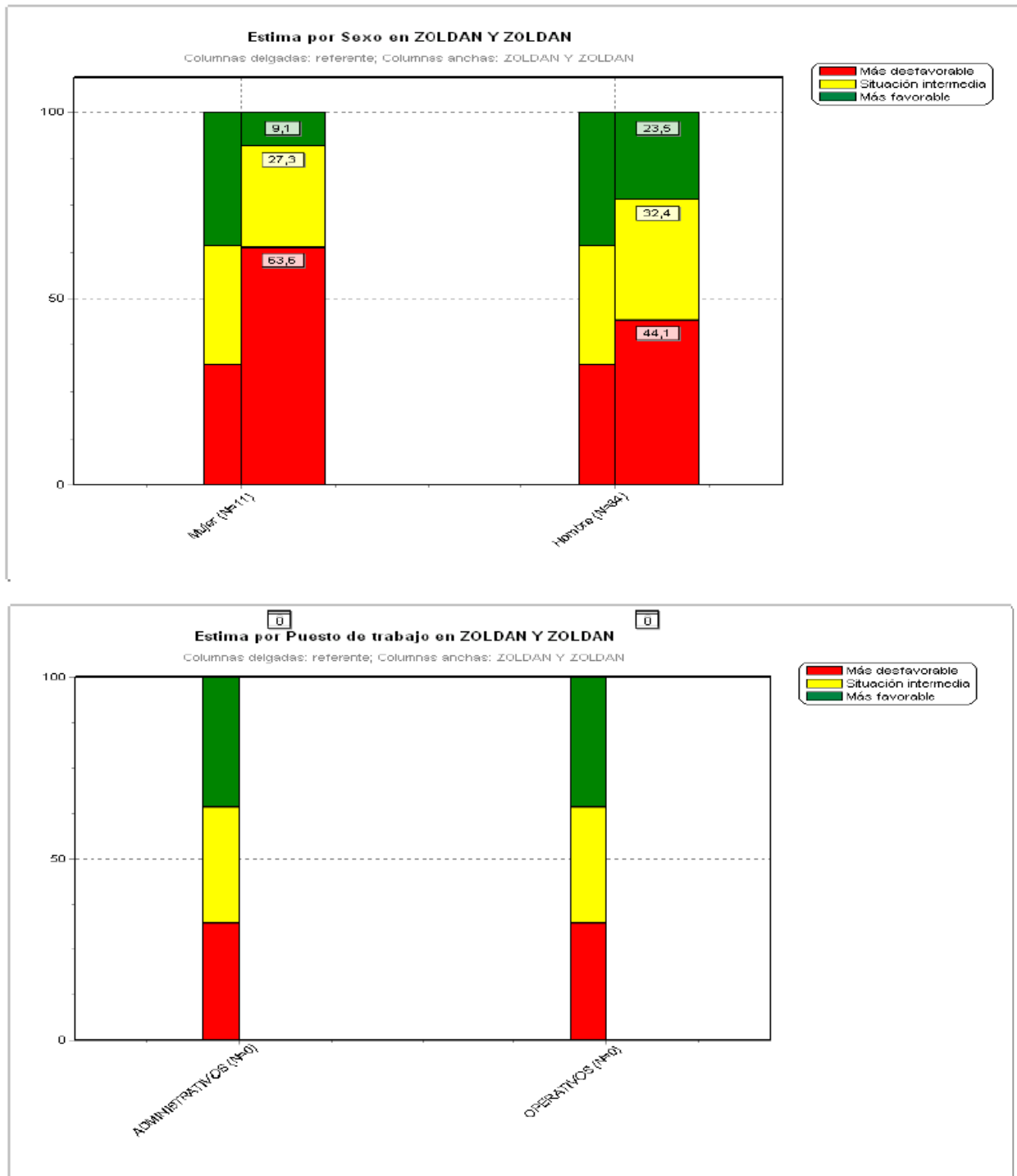
Se refiere al respeto, al reconocimiento, y al trato justo que obtenemos a cambio del esfuerzo invertido en el trabajo.

Tiene que ver con múltiples aspectos de la gestión de personal, por ejemplo, con los métodos de trabajo si son o no participativos (sin “voz” no puede haber reconocimiento), con la existencia de arbitrariedad e inequidad en las promociones, asignación de tareas, de horarios, ..., con si se paga un salario acorde con las tareas realizadas, etc.

Un 48,89% de trabajadores/as de ZOLDAN Y ZOLDAN está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto a Estima.

Tabla 64 Estima. Distribución de frecuencias.

	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca	No contesta
	%	%	%	N
Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco	44,7 [N=21]	19,1 [N=9]	36,2 [N=17]	[N=1]
En las situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario	42,6 [N=20]	23,4 [N=11]	34,0 [N=16]	[N=1]
En mi trabajo me tratan injustamente	11,1 [N=5]	26,7 [N=12]	62,2 [N=28]	[N=3]
Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, el reconocimiento que recibo en mi trabajo me parece adecuado	45,7 [N=21]	23,9 [N=11]	30,4 [N=14]	[N=2]



Fuente: ISTAS21 (CoPsoQ)

12) Exigencias psicológicas emocionales

Son las exigencias para no involucrarnos en la situación emocional derivada de las relaciones interpersonales que implica el trabajo, especialmente en aquellas ocupaciones en las que se prestan servicios a las personas y se pretende inducir cambios en ellas (por ejemplo: que sigan un tratamiento médico, adquieran una habilidad...), y que pueden comportar la transferencia de sentimientos y emociones con éstas.

En ocupaciones de servicio a las personas, la exposición a exigencias emocionales tiene que ver con la naturaleza de las tareas y es imposible de eliminar (no podemos “eliminar” pacientes, alumnos...), por lo que requieren habilidades específicas que pueden y deben adquirirse. Además, puede reducirse el tiempo de exposición (horas, número de pacientes, etc.), puesto que las jornadas excesivas implican una exposición mayor y producen una mayor fatiga emocional que requerirá tiempos de reposo más largos.

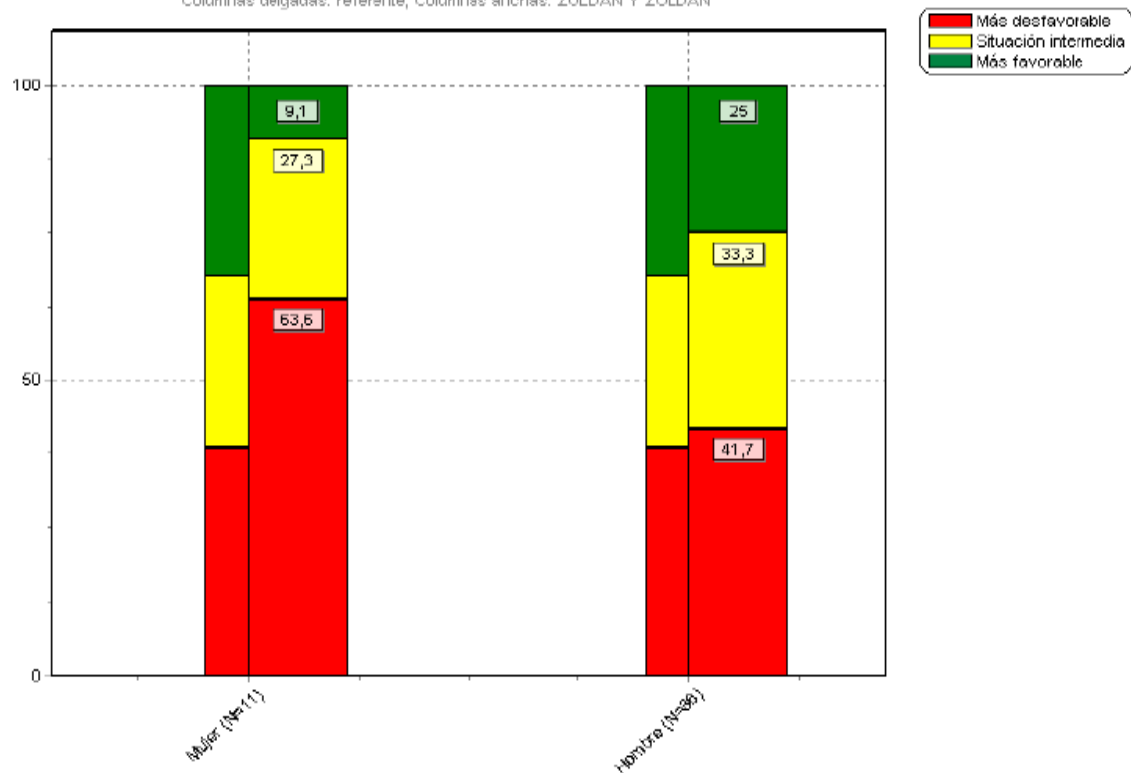
Un 46,81% de trabajadores/as de ZOLDAN Y ZOLDAN está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto a las Exigencias psicológicas emocionales.

Tabla 65 Exigencias psicológicas emocionales. Distribución de frecuencias.

	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca	No contesta
	%	%	%	N
¿Te cuesta olvidar los problemas del trabajo?	33,3 [N=16]	22,9 [N=11]	43,8 [N=21]	[N=0]
¿Tu trabajo, en general, es desgastador emocionalmente?	34,0 [N=16]	34,0 [N=16]	31,9 [N=15]	[N=1]
¿Se producen en tu trabajo momentos o situaciones desgastadoras emocionalmente?	22,9 [N=11]	37,5 [N=18]	39,6 [N=19]	[N=0]

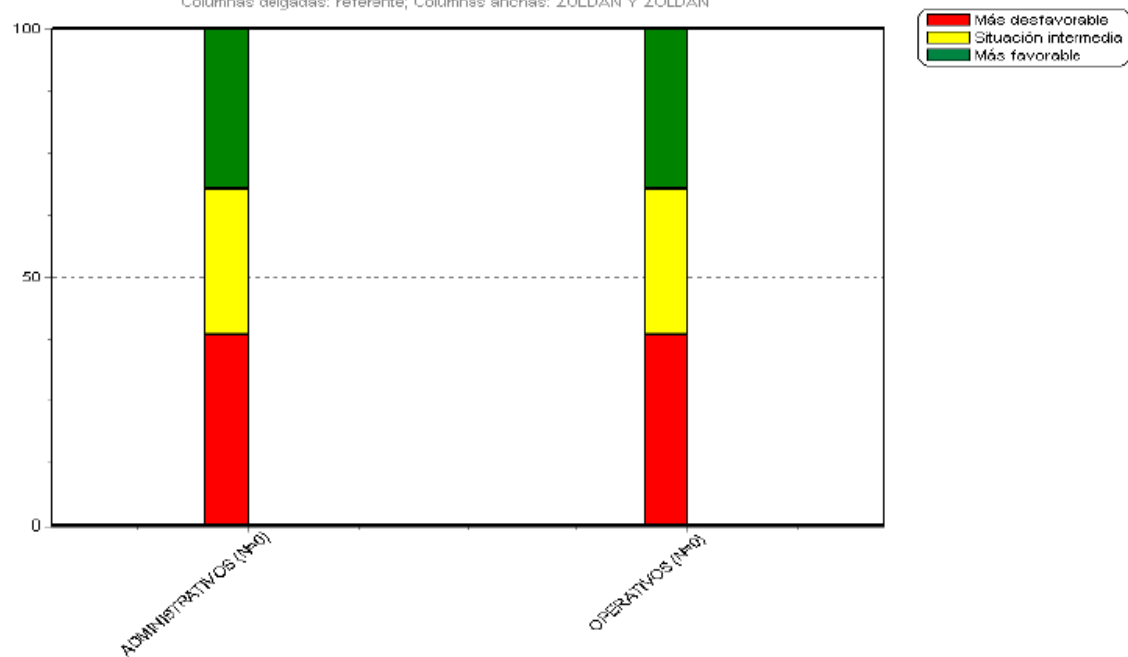
Exigencias psicológicas emocionales por Sexo en ZOLDAN Y ZOLDAN

Columnas delgadas: referente; Columnas anchas: ZOLDAN Y ZOLDAN



Exigencias psicológicas emocionales por Puesto de trabajo en ZOLDAN Y ZOLDAN

Columnas delgadas: referente; Columnas anchas: ZOLDAN Y ZOLDAN



Fuente: ISTAS21 (CoPsoQ)

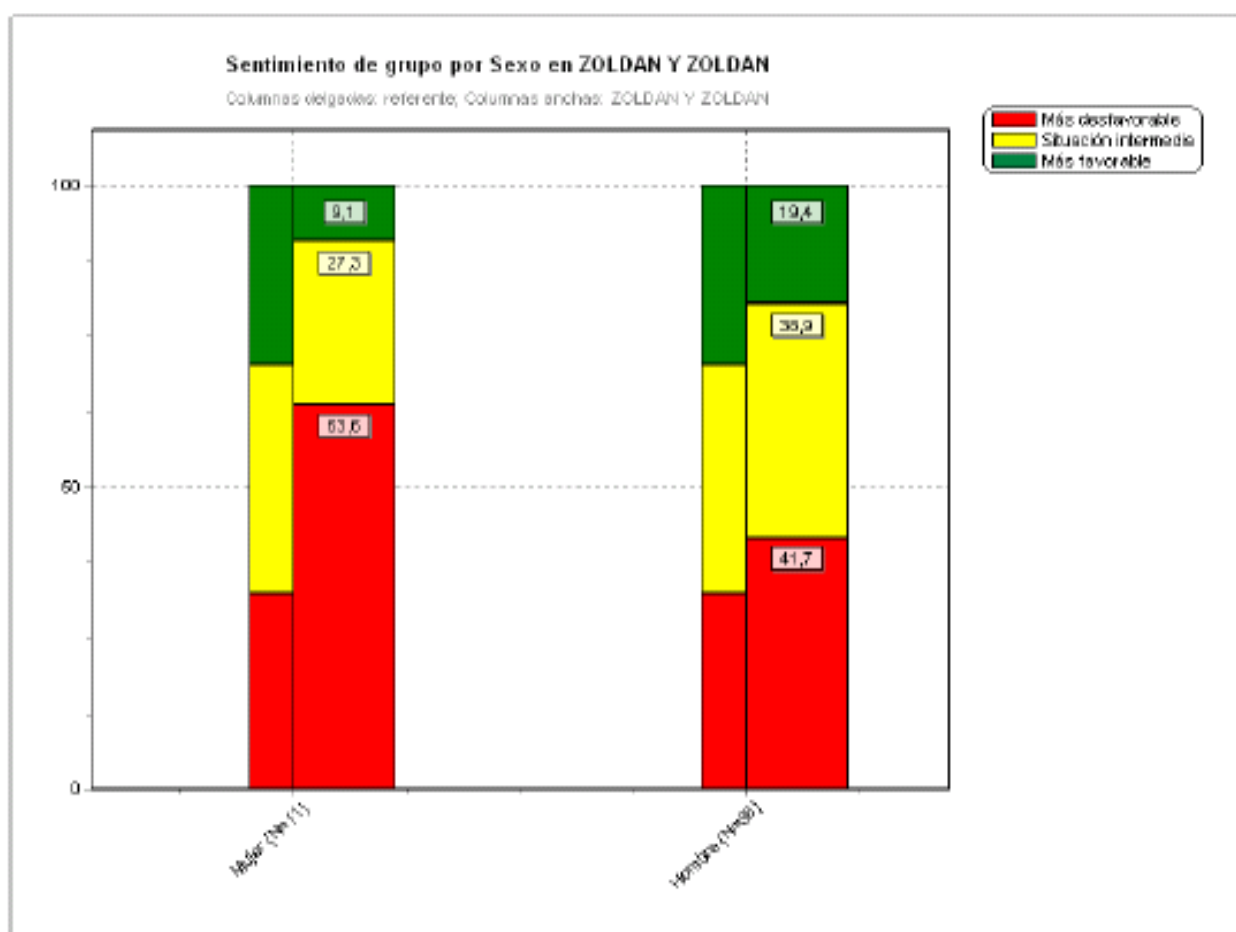
13) Sentimiento de grupo

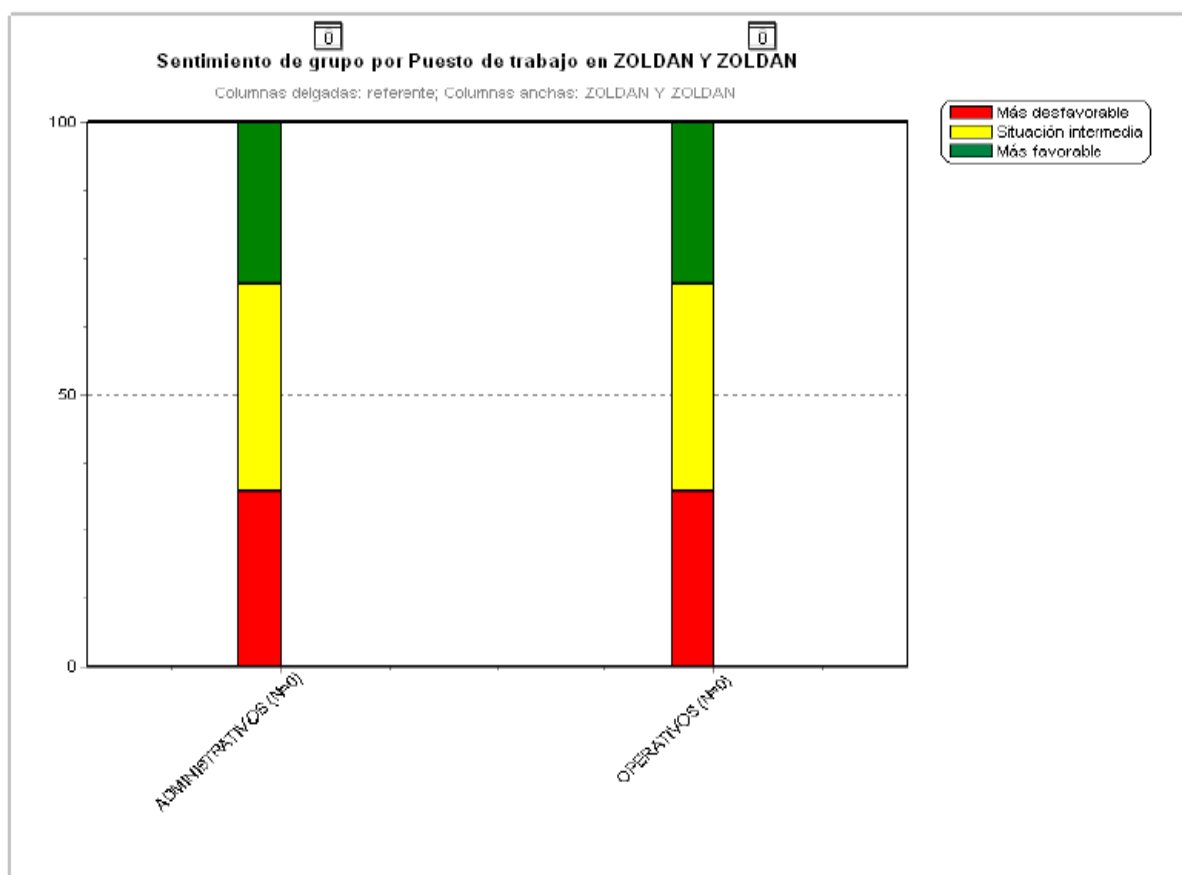
Es el sentimiento de formar parte del colectivo humano con el que trabajamos cada día, y puede verse como un indicador de la calidad de las relaciones en el trabajo; es el componente emocional del apoyo social y está relacionado con las posibilidades de relación social.

Un 46,81% de trabajadores/as de ZOLDAN Y ZOLDAN está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto al Sentimiento de grupo.

Tabla 66 Sentimiento de grupo. Distribución de frecuencias.

	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca	No contesta
	%	%	%	N
¿Hay un buen ambiente entre tú y tus compañeros/as de trabajo?	53,2 [N=25]	19,1 [N=9]	27,7 [N=13]	[N=1]
Entre compañeras/os ¿os ayudáis en el trabajo?	47,9 [N=23]	31,3 [N=15]	20,8 [N=10]	[N=0]
En el trabajo, ¿sientes que formas parte de un grupo?	62,5 [N=30]	10,4 [N=5]	27,1 [N=13]	[N=0]





Fuente: ISTAS21 (CoPsoQ)

14) Conflicto de rol

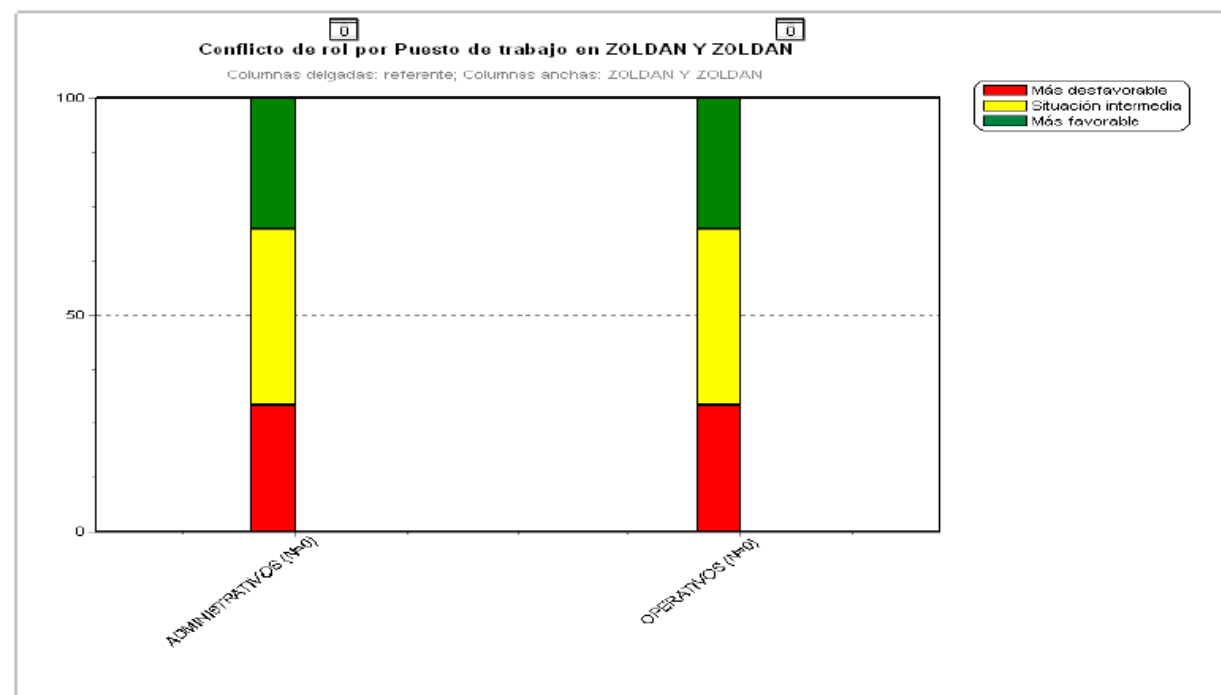
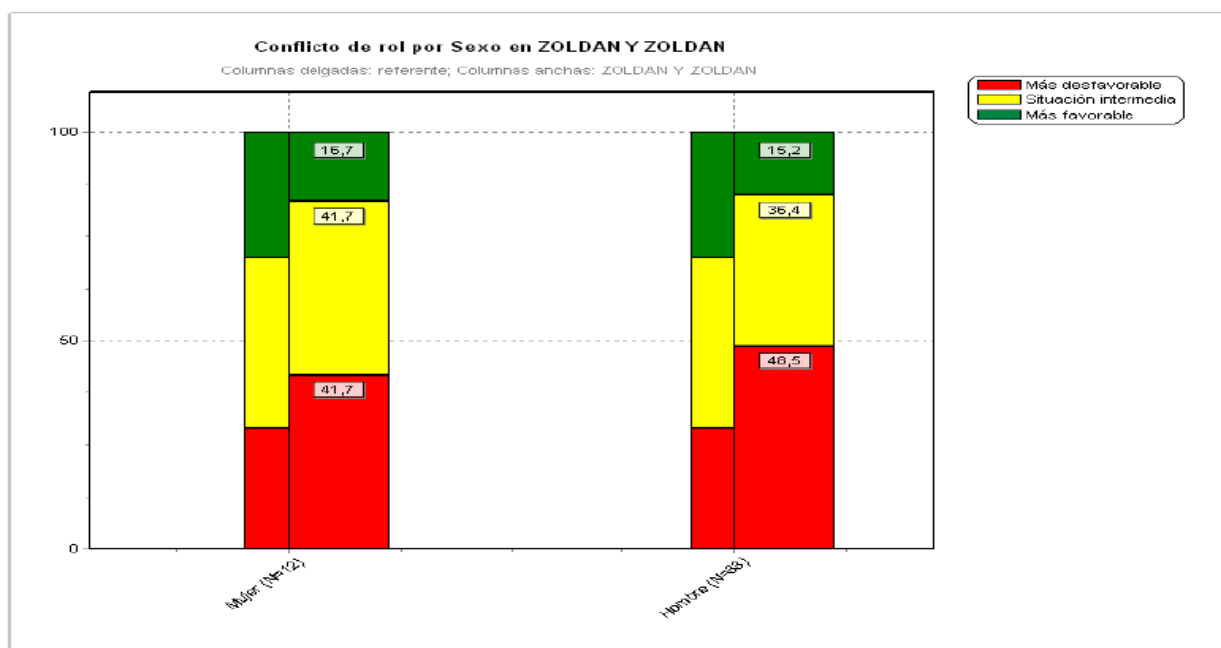
Son las exigencias contradictorias que se presentan en el trabajo y las que puedan suponer conflictos de carácter profesional o ético.

Es frecuente cuando el trabajador debe afrontar la realización de tareas con las que pueda estar en desacuerdo o le supongan conflictos éticos (por ejemplo, expulsar mendigos de un local...), o cuando tiene que “elegir” entre órdenes contradictorias (por ejemplo, en el caso de un conductor al que se le impone un tiempo máximo de viaje cuando hay, además, normas de tráfico y otras circunstancias que lo limitan).

Un 46,67% de trabajadores/as de ZOLDAN Y ZOLDAN está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto al Conflicto de rol.

Tabla 67 Conflicto de rol. Distribución de frecuencias.

	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca	No contesta
	%	%	%	N
¿Haces cosas en el trabajo que son aceptadas por algunas personas y no por otras?	54,2 [N=26]	27,1 [N=13]	18,8 [N=9]	[N=0]
¿Se te exigen cosas contradictorias en el trabajo?	37,5 [N=18]	20,8 [N=10]	41,7 [N=20]	[N=0]
¿Tienes que hacer tareas que tú crees que deberían hacerse de otra manera?	40,0 [N=18]	28,9 [N=13]	31,1 [N=14]	[N=3]
¿Tienes que realizar tareas que te parecen innecesarias?	25,5 [N=12]	27,7 [N=13]	46,8 [N=22]	[N=1]



Fuente: ISTAS21 (CoPsoQ)

15) Exigencias psicológicas cognitivas

Se refieren al manejo de conocimientos, y no son ni negativas ni positivas por si mismas sino que deben valorarse en función de las posibilidades de desarrollo. Si la organización del trabajo facilita las oportunidades y los recursos necesarios, pueden implicar la adquisición de nuevos conocimientos y habilidades y favorecer la salud en tanto que promueven el aprendizaje y el trabajo activo. Por el contrario, cuando hay pocas posibilidades para el desarrollo de habilidades, pueden influenciar negativamente la salud, al igual que cuando son excesivamente bajas, reflejando pasividad y estancamiento del trabajo.

Tienen que ver con el diseño y el contenido de las tareas, su nivel de complejidad y variabilidad y el tiempo establecido para realizarlas. Para que las exigencias cognitivas sean positivas, debemos además cuestionarnos si se tiene la formación necesaria para manejar la información que se requiere en el puesto de trabajo.

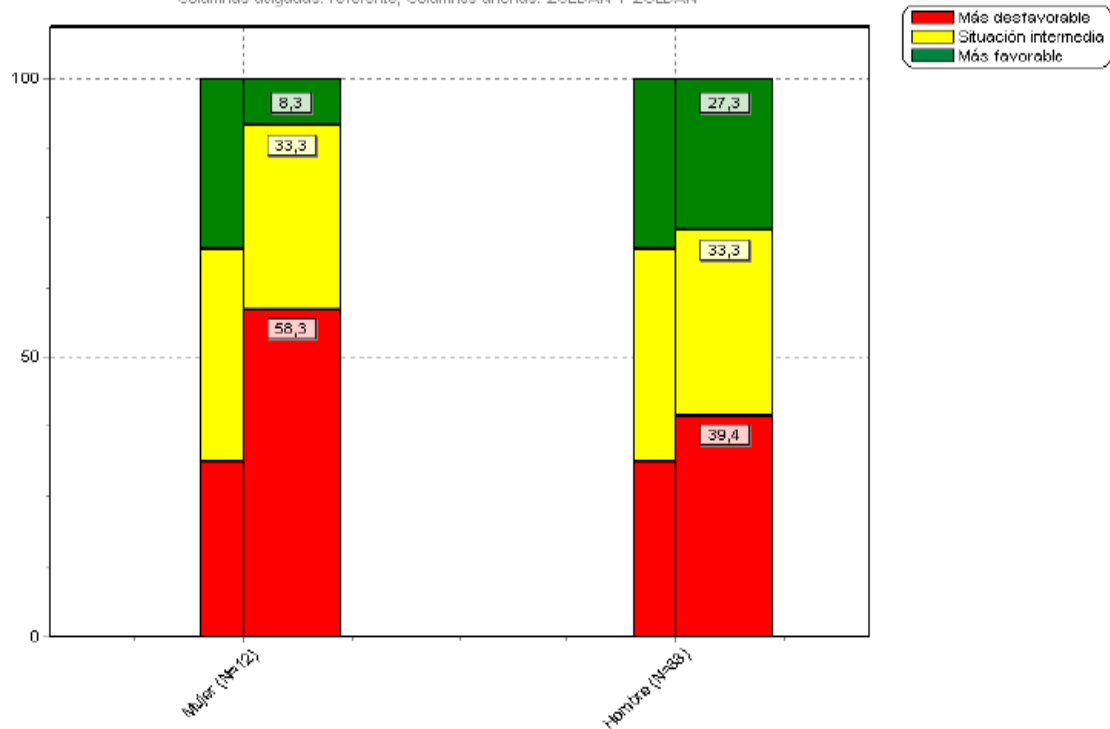
Un 44,44% de trabajadores/as de ZOLDAN Y ZOLDAN está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto a las Exigencias psicológicas cognitivas.

Tabla 68 Exigencias psicológicas cognitivas. Distribución de frecuencias.

	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca	No contesta
	%	%	%	N
¿Tu trabajo requiere memorizar muchas cosas?	40,4 [N=19]	27,7 [N=13]	31,9 [N=15]	[N=1]
¿Tu trabajo requiere que tomes decisiones de forma rápida?	45,8 [N=22]	25,0 [N=12]	29,2 [N=14]	[N=0]
¿Tu trabajo requiere que tomes decisiones difíciles?	33,3 [N=16]	27,1 [N=13]	39,6 [N=19]	[N=0]
¿Tu trabajo requiere manejar muchos conocimientos?	60,9 [N=28]	15,2 [N=7]	23,9 [N=11]	[N=2]

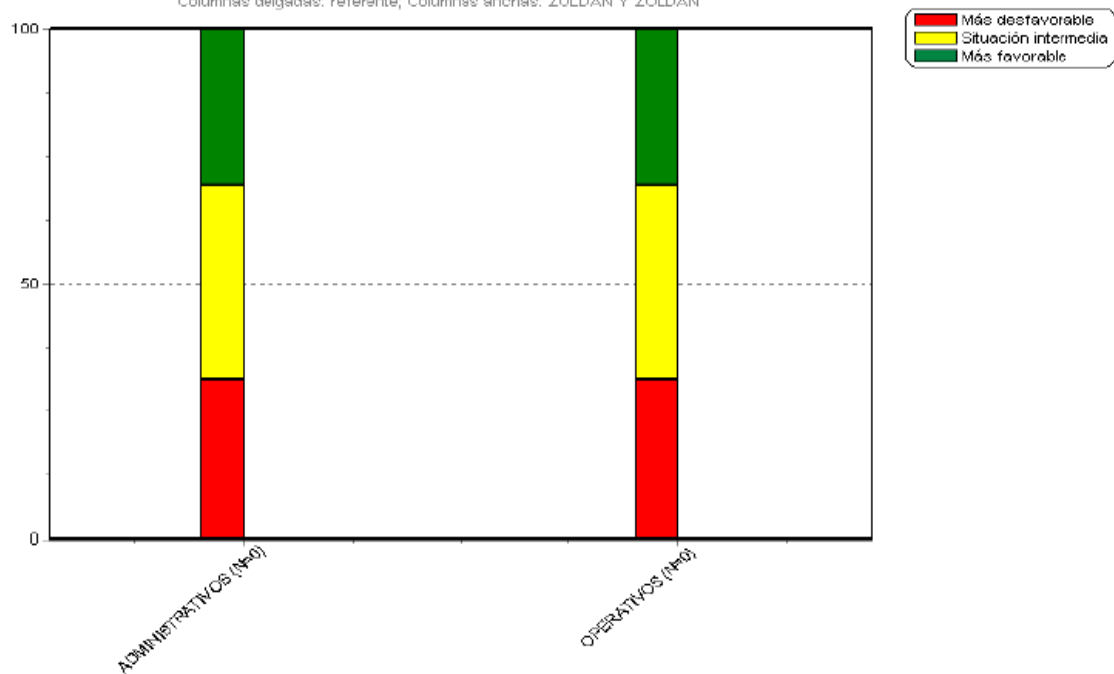
Exigencias psicológicas cognitivas por Sexo en ZOLDAN Y ZOLDAN

Columnas delgadas: referente; Columnas anchas: ZOLDAN Y ZOLDAN



Exigencias psicológicas cognitivas por Puesto de trabajo en ZOLDAN Y ZOLDAN

Columnas delgadas: referente; Columnas anchas: ZOLDAN Y ZOLDAN



Fuente: ISTAS21 (CoPsoQ)

16) Influencia

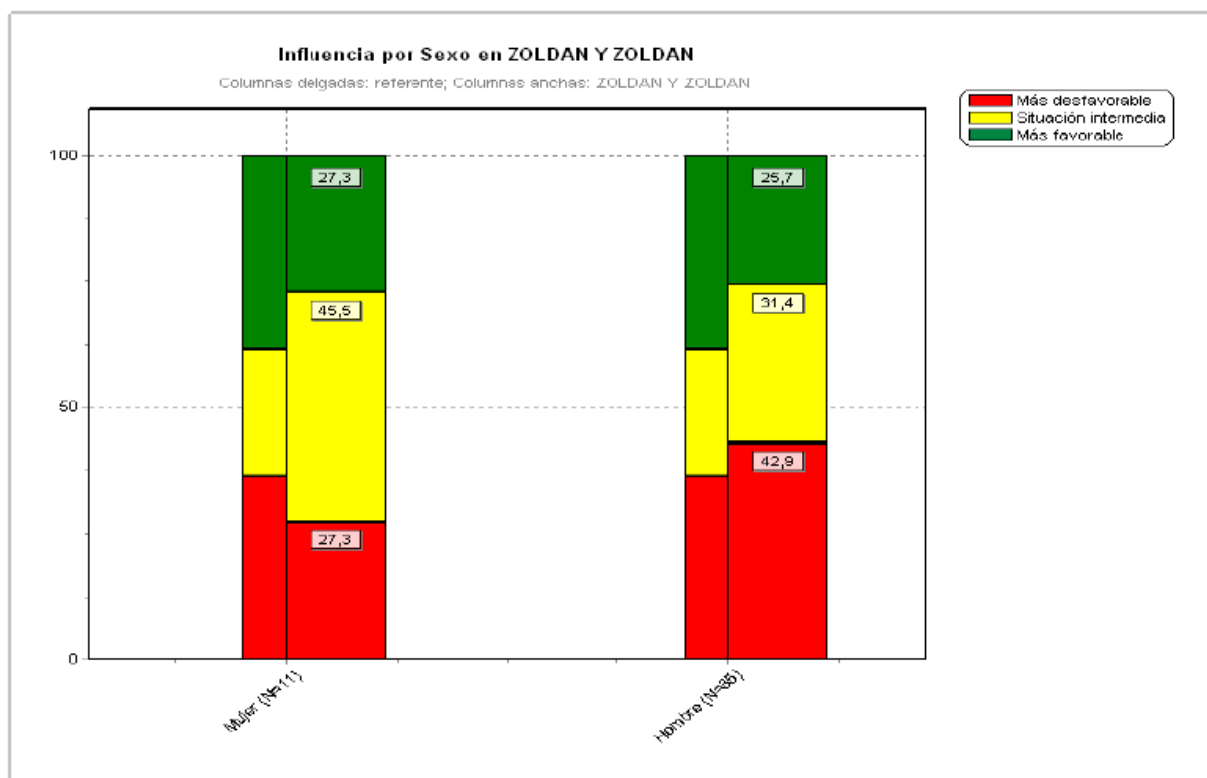
Es el margen de autonomía en el día a día del trabajo: en las tareas a realizar y su cantidad, en el orden de realización de las mismas, en los métodos a emplear, etc.

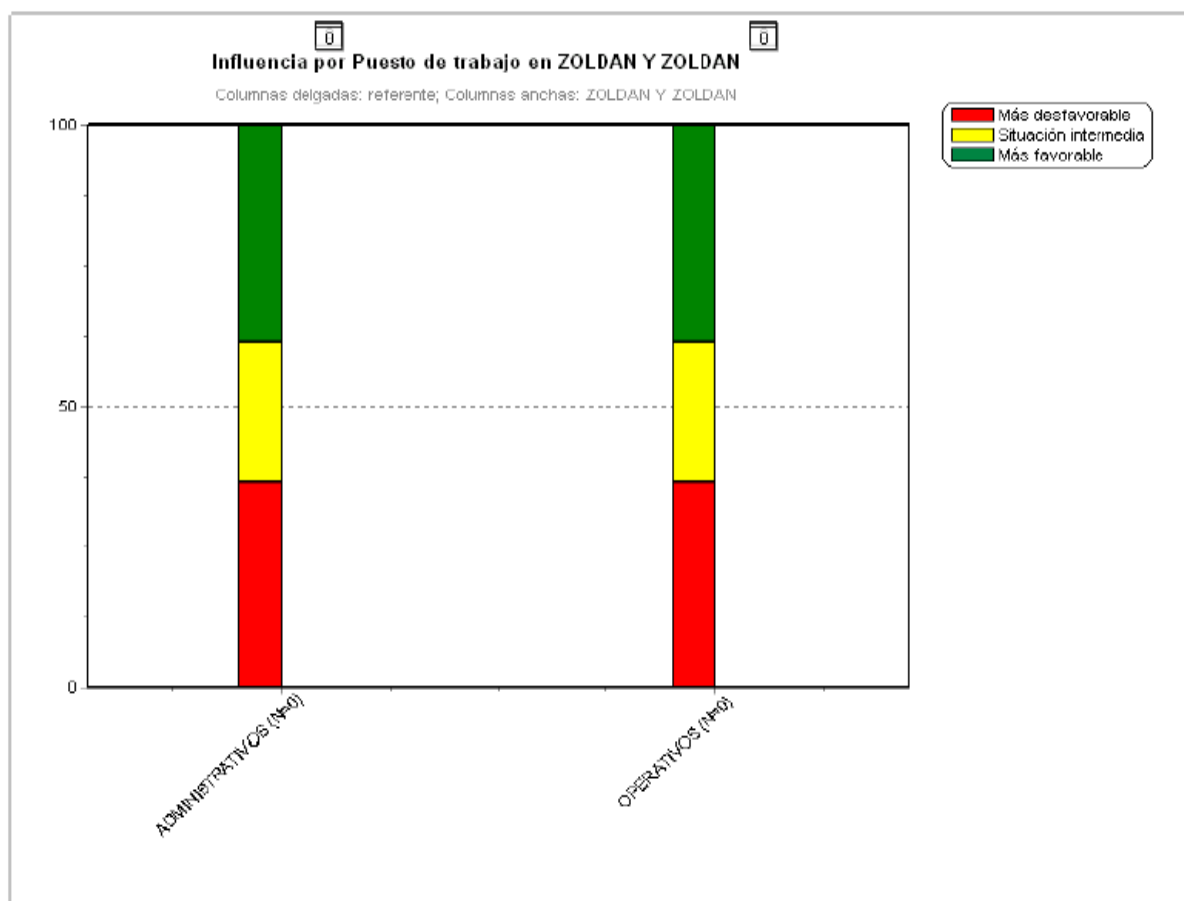
Tiene que ver con la participación que cada trabajador y trabajadora tiene en las decisiones sobre estos aspectos fundamentales de su trabajo cotidiano, es decir, con los métodos de trabajo empleados y si éstos son participativos o no y permiten o limitan la autonomía. Puede guardar una alta relación con las posibilidades de desarrollo.

Un 39,13% de trabajadores/as de ZOLDAN Y ZOLDAN está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto a Influencia.

Tabla 69 Influencia. Distribución de frecuencias.

	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca	No contesta
	%	%	%	N
¿Tienes mucha influencia sobre las decisiones que afectan a tu trabajo?	25,5 [N=12]	27,7 [N=13]	46,8 [N=22]	[N=1]
¿Tienes influencia sobre la cantidad de trabajo que se te asigna?	23,9 [N=11]	30,4 [N=14]	45,7 [N=21]	[N=2]
¿Se tiene en cuenta tu opinión cuando se te asignan tareas?	31,3 [N=15]	18,8 [N=9]	50,0 [N=24]	[N=0]
¿Tienes influencia sobre el orden en el que realizas las tareas?	50,0 [N=24]	27,1 [N=13]	22,9 [N=11]	[N=0]





Fuente: ISTAS21 (CoPsoQ)

17) Claridad de rol

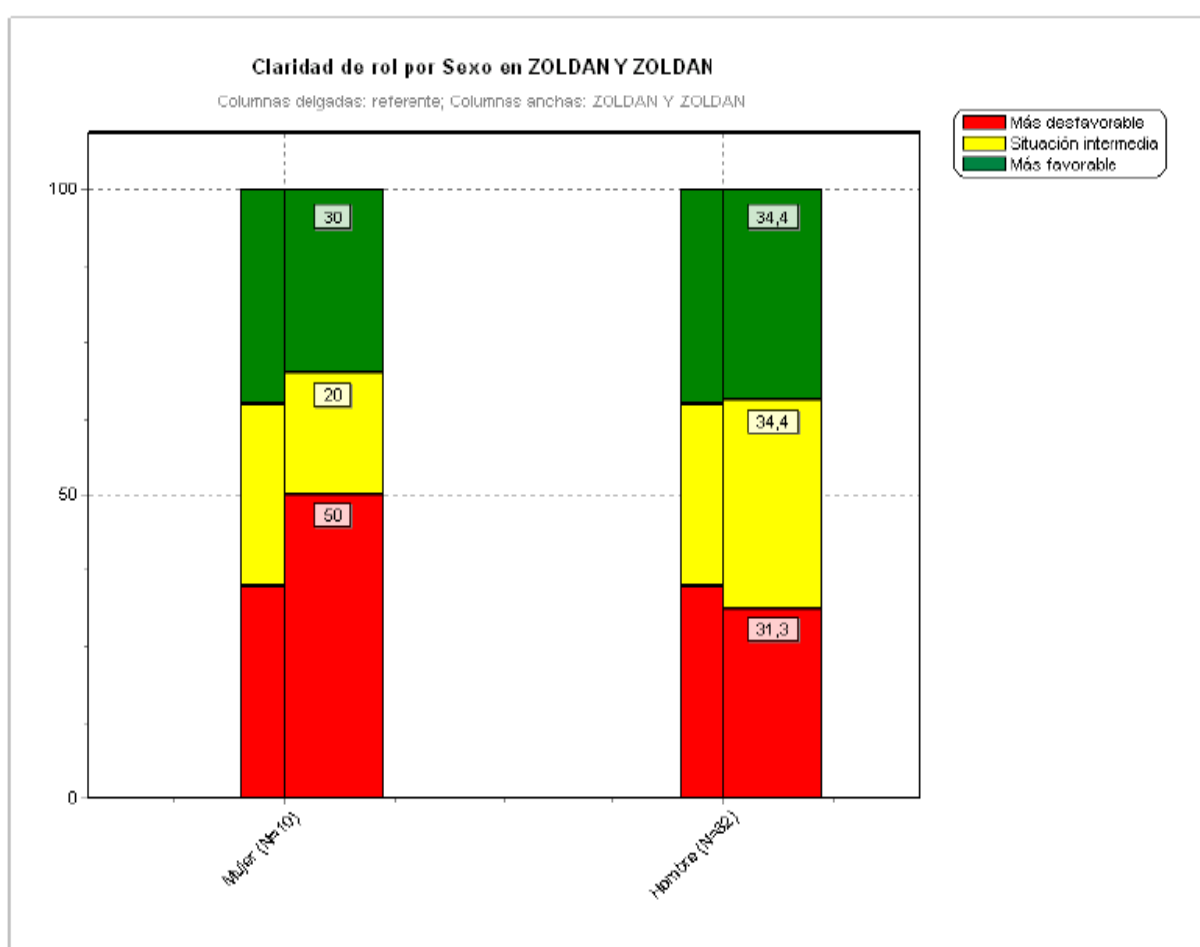
Es el conocimiento concreto sobre la definición de las tareas a realizar, objetivos, recursos a emplear y margen de autonomía en el trabajo.

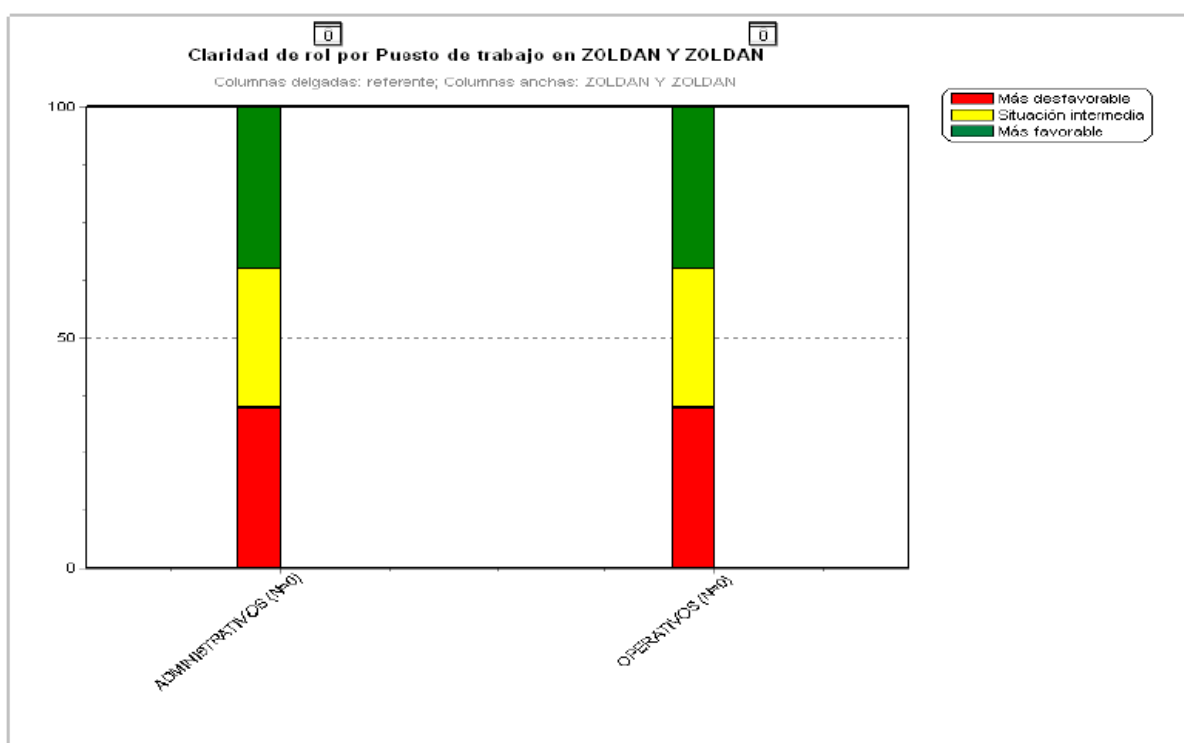
Tiene que ver con la existencia y el conocimiento por parte de todos los trabajadores de una definición concisa de los puestos de trabajo, del propio (de cada trabajador/a) y del de las demás personas de la organización (superiores, compañeros y compañeras).

Un 35,71% de trabajadores/as de ZOLDAN Y ZOLDAN está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto a la Claridad de rol.

Tabla 70 Claridad de rol. Distribución de frecuencias.

	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca	No contesta
	%	%	%	N
¿Sabes exactamente qué margen de autonomía tienes en tu trabajo?	57,4 [N=27]	25,5 [N=12]	17,0 [N=8]	[N=1]
¿Tu trabajo tiene objetivos claros?	80,0 [N=36]	13,3 [N=6]	6,7 [N=3]	[N=3]
¿Sabes exactamente qué tareas son de tu responsabilidad?	85,1 [N=40]	10,6 [N=5]	4,3 [N=2]	[N=1]
¿Sabes exactamente qué se espera de ti en el trabajo?	72,3 [N=34]	10,6 [N=5]	17,0 [N=8]	[N=1]





Fuente: ISTAS21 (CoPsoQ)

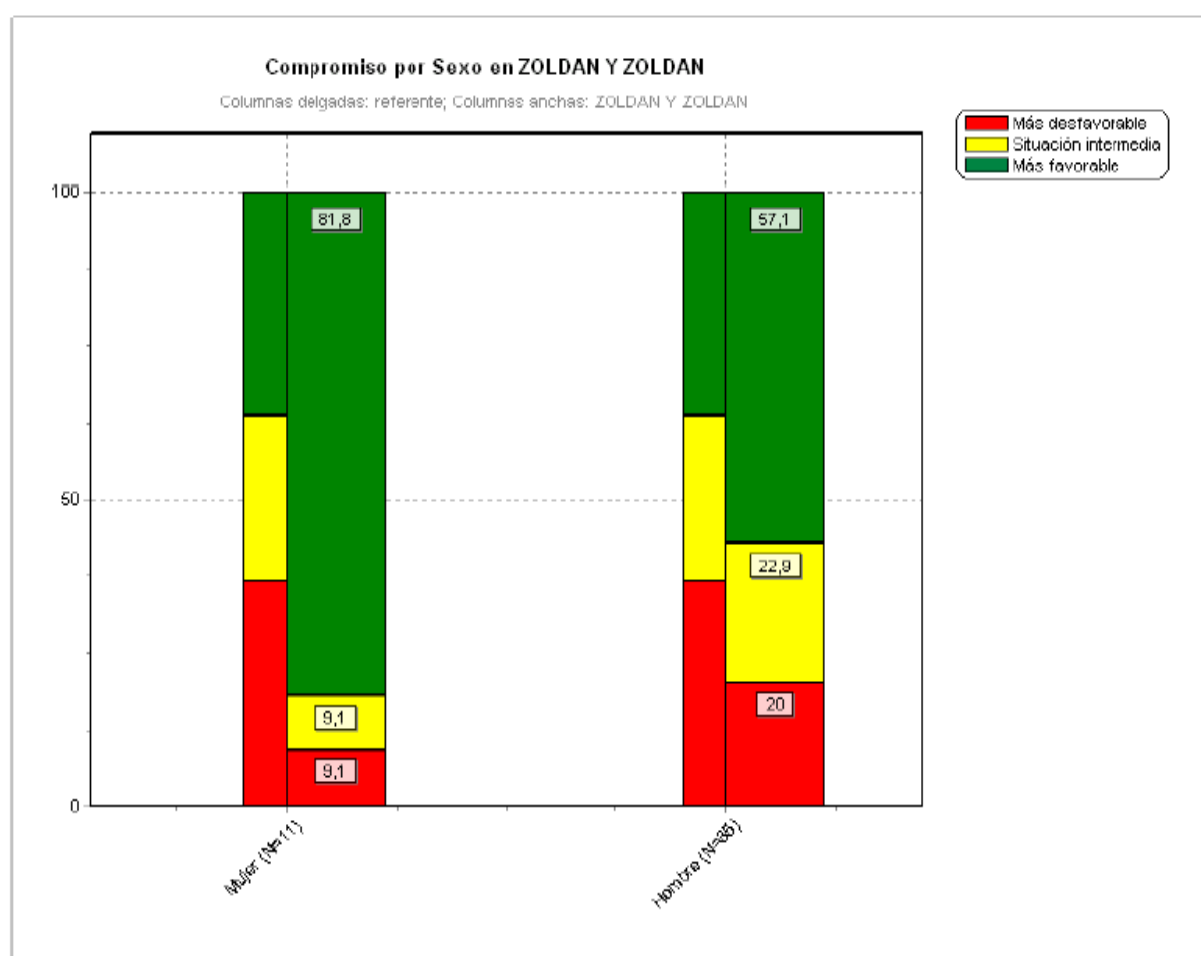
18) Compromiso

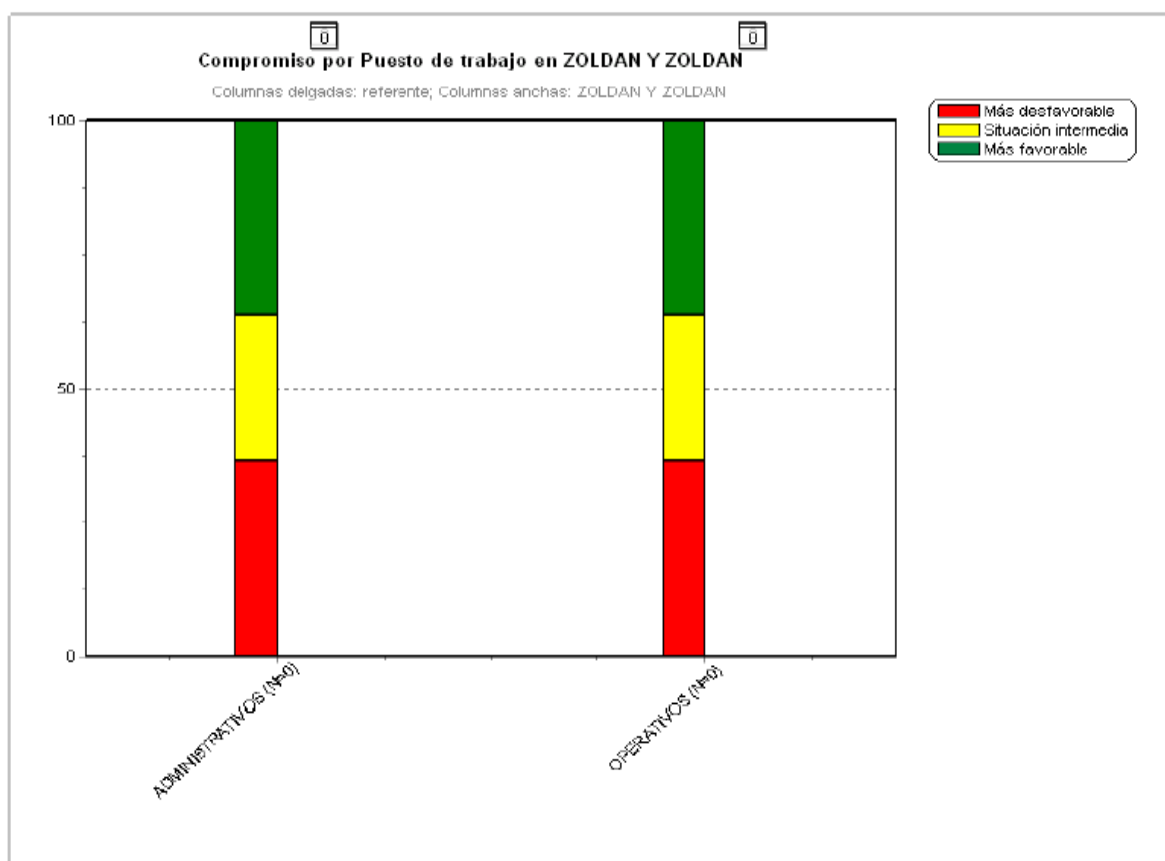
Se refiere a la implicación de cada trabajador con su trabajo, considerado como la actividad laboral y la globalidad de circunstancias en las que ésta se desarrolla. Está estrechamente relacionado con el sentido y con el conjunto de intercambios materiales y emocionales que se producen entre el trabajo y quien lo ejecuta.

Un 17,39% de trabajadores/as de ZOLDAN Y ZOLDAN está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto al Compromiso.

Tabla 71 Compromiso. Distribución de frecuencias.

	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca	No contesta
	%	%	%	N
¿Hablas con entusiasmo de tu empresa a otras personas?	57,4 [N=27]	29,8 [N=14]	12,8 [N=6]	[N=1]
¿Te gustaría quedarte en la empresa en la que estás para el resto de tu vida laboral?	45,8 [N=22]	16,7 [N=8]	37,5 [N=18]	[N=0]
¿Sientes que los problemas de tu empresa son también tuyos?	78,7 [N=37]	14,9 [N=7]	6,4 [N=3]	[N=1]
¿Sientes que tu empresa tiene una gran importancia para ti?	81,3 [N=39]	12,5 [N=6]	6,3 [N=3]	[N=0]





Fuente: ISTAS21 (CoPsoQ)

19) Posibilidades de desarrollo

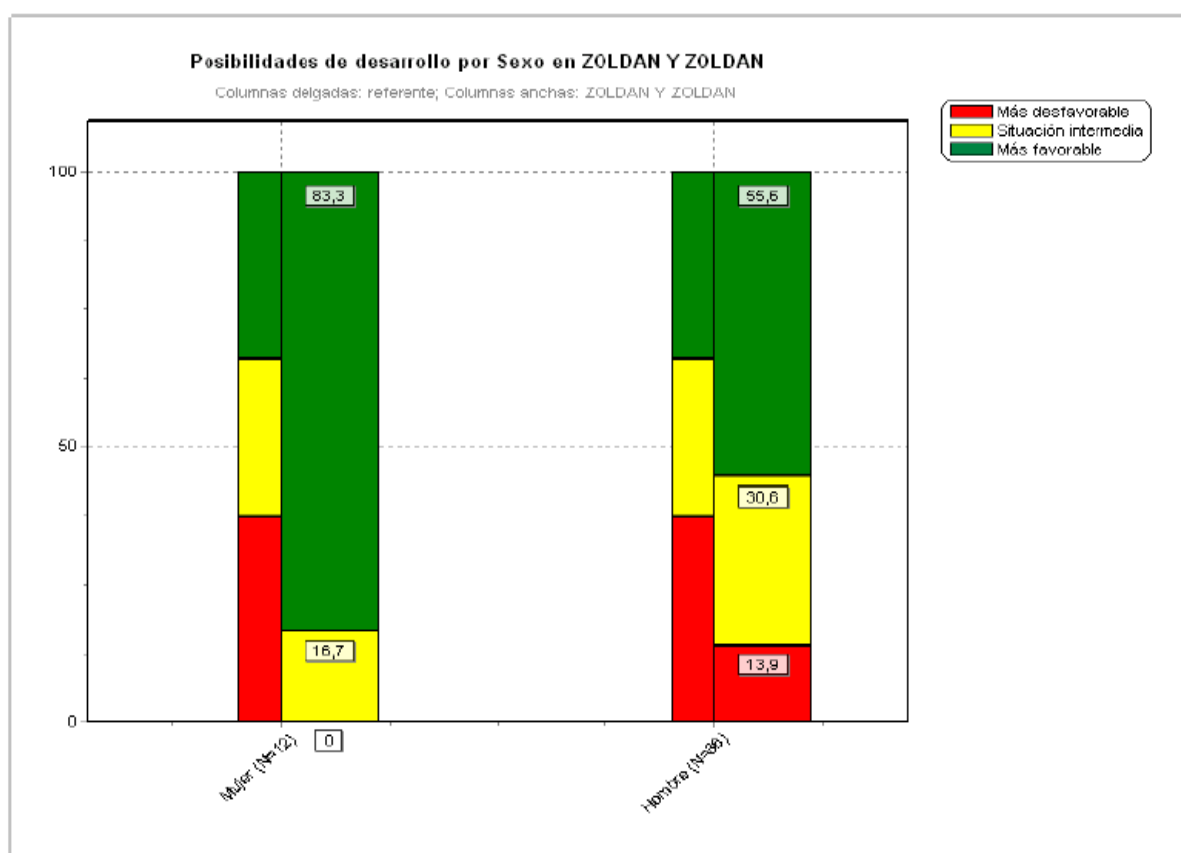
Se refieren a las oportunidades que ofrece la realización del trabajo para poner en práctica los conocimientos, habilidades y experiencia de los trabajadores y adquirir nuevos.

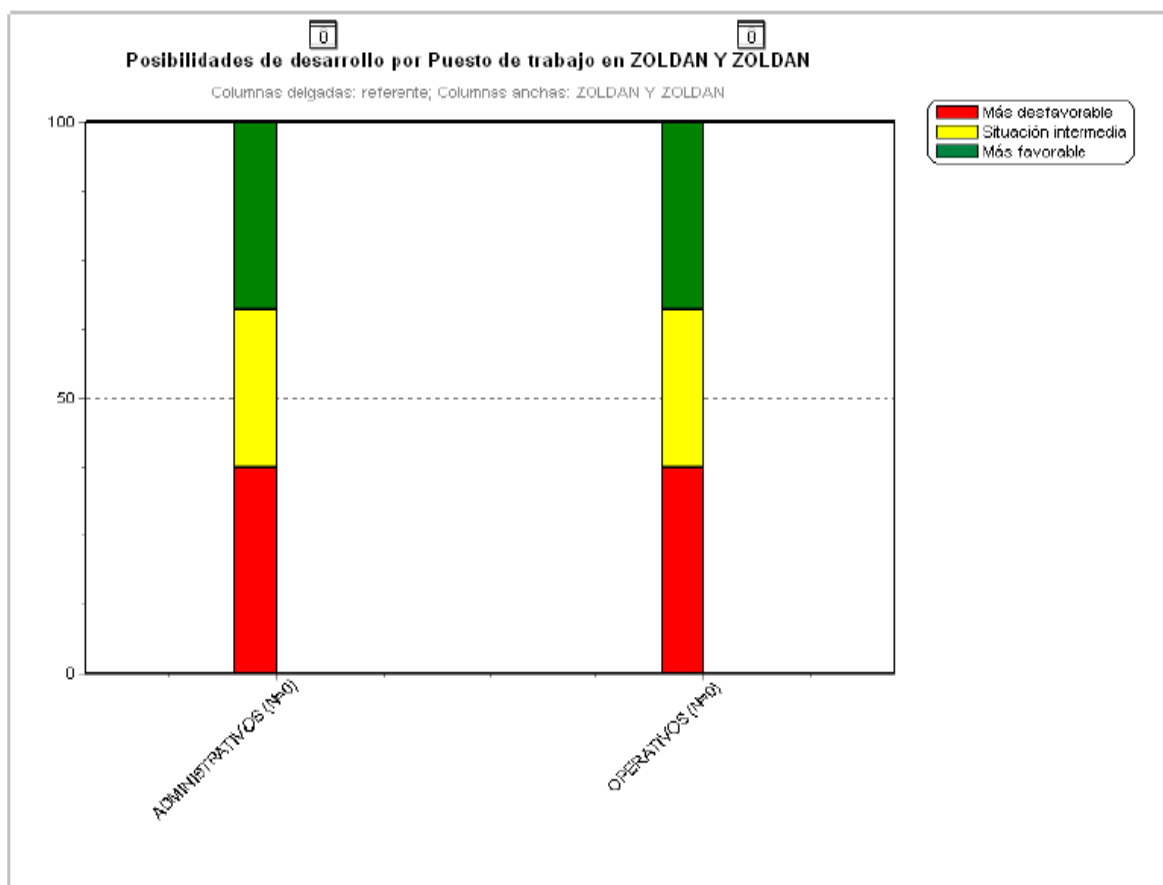
Tienen que ver, sobretodo, con los niveles de complejidad y de variedad de las tareas, siendo el trabajo estandarizado y repetitivo, el paradigma de la exposición nociva. Se relaciona con los métodos de trabajo y producción y el diseño del contenido del trabajo (más rutinario, estandarizado o monótono en un extremo, más complejo y creativo en el otro) y con la influencia.

Un 10,42% de trabajadores/as de ZOLDAN Y ZOLDAN está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto a las Posibilidades de desarrollo.

Tabla 72 Posibilidades de desarrollo. Distribución de frecuencias.

	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca	No contesta
	%	%	%	N
¿Tu trabajo requiere que tengas iniciativa?	77,1 [N=37]	18,8 [N=9]	4,2 [N=2]	[N=0]
¿Tu trabajo permite que aprendas cosas nuevas?	60,4 [N=29]	22,9 [N=11]	16,7 [N=8]	[N=0]
¿La realización de tu trabajo permite que apliques tus habilidades y conocimientos?	54,2 [N=26]	27,1 [N=13]	18,8 [N=9]	[N=0]
¿Tu trabajo es variado?	64,6 [N=31]	18,8 [N=9]	16,7 [N=8]	[N=0]





Fuente: ISTAS21 (CoPsoQ)

20) Sentido del trabajo

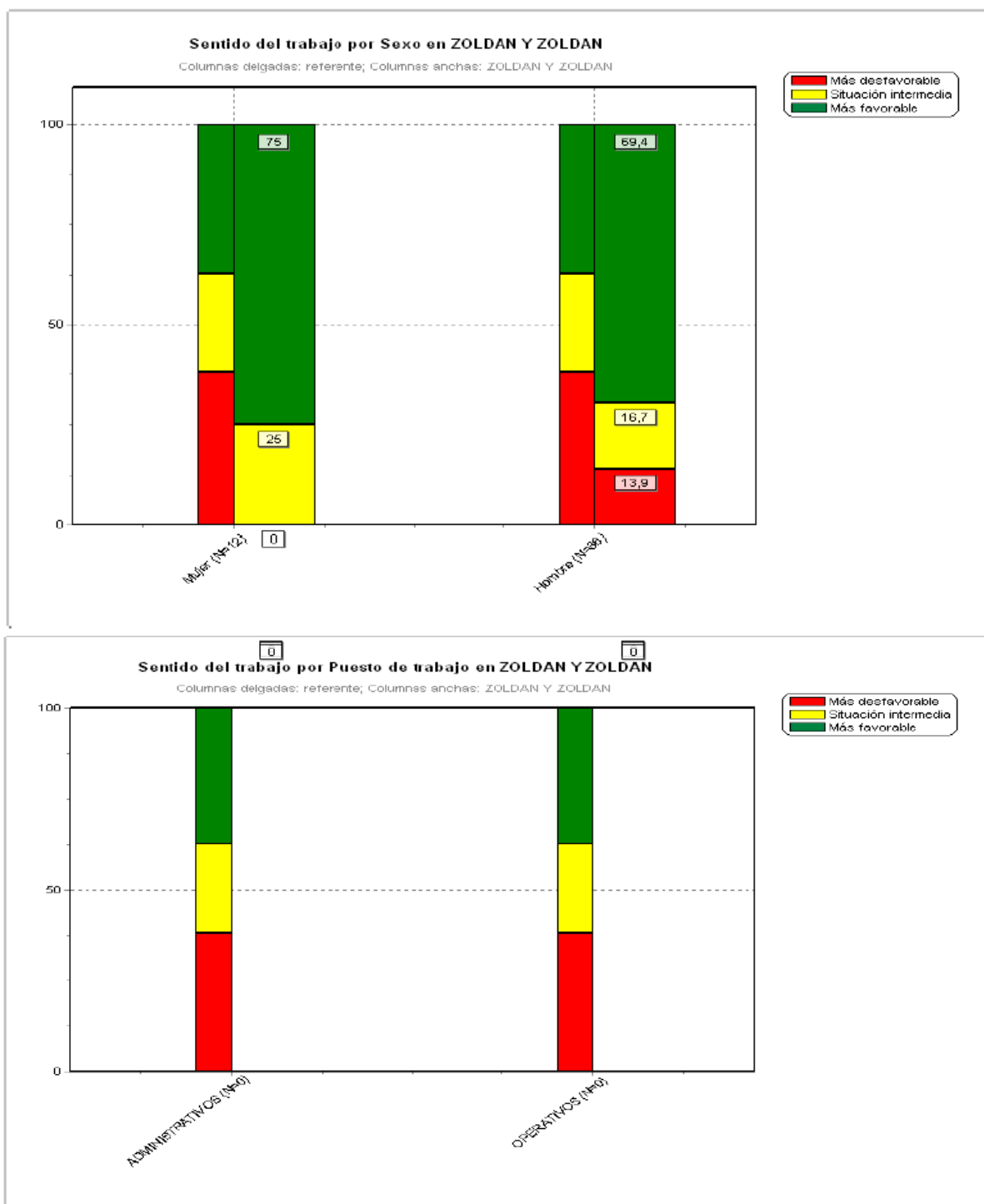
Además de tener un empleo y obtener ingresos, el trabajo tiene sentido si podemos relacionarlo con otros valores (utilidad, importancia social, aprendizaje...etc.), lo que ayuda a afrontar de una forma más positiva sus exigencias.

Tiene que ver con el contenido del trabajo, con el significado de las tareas por sí mismas, y la visualización de su contribución al producto o servicio final.

Un 10,42% de trabajadores/as de ZOLDAN Y ZOLDAN está expuesto a la situación más desfavorable para la salud respecto al Sentido del trabajo.

Tabla 73 Sentido del trabajo. Distribución de frecuencias.

	Siempre + Muchas veces	Algunas veces	Sólo alguna vez + Nunca	No contesta
	%	%	%	N
¿Las tareas que haces te parecen importantes?	91,7 [N=44]	4,2 [N=2]	4,2 [N=2]	[N=0]
¿Te sientes comprometido con tu profesión?	72,9 [N=35]	14,6 [N=7]	12,5 [N=6]	[N=0]
¿Tienen sentido tus tareas?	87,5 [N=42]	6,3 [N=3]	6,3 [N=3]	[N=0]



Fuente: ISTAS21 (CoPsoQ)

3.2. IDENTIFICACION DE MOBBING LABORAL

En la literatura científica encontramos muchos nombres referidos al mismo concepto: “acoso moral”, “acoso psicológico”, “psicoterror laboral” u “hostigamiento psicológico en el trabajo”. Pero todos comparten una misma definición.

El mobbing es una situación laboral repetida y mantenida en el tiempo que conlleva una serie de agresiones psicológicas que atentan contra la integridad y la dignidad personal y profesional del trabajador afectado, y que supone un riesgo laboral con importantes consecuencias físicas, psicológicas y sociales para la salud del trabajador.

Heinz Leymann, pionero investigador del campo a principios de los años 80 del pasado siglo, establece en el LIPT (*Leymann Inventory of Psychological Terrorization*, 1990) 45 comportamientos susceptibles de ser considerados mobbing si se presentan de forma sistemática (al menos una vez por semana) y durante un tiempo prolongado (al menos durante seis meses).

Tipos de mobbing

Para clasificar el acoso laboral existen diferentes tipologías posibles:

Entre personas de distinto estatus vs. entre personas del mismo estatus·

- Ascendente: Del subordinado al jefe. En la literatura científica se destaca que el mobbing ascendente • es el menos común de ellos (Piñuel, 2001).
- Descendente: Del jefe al subordinado. El acosador es un superior jerárquico, es la forma más habitual • por la facilidad que le confiere su posición en la estructura de poder para hostigar.

- Entre iguales: De compañero a compañero. El acosador y el acosado son del mismo nivel • jerárquico.

Esta posible tipología se incluiría dentro de la que considera dos tipos de mobbing: el horizontal (que incluiría el ascendente y el descendente) y el vertical (que incluiría el mobbing entre iguales).

Agresión grupal vs. agresión aislada.

Entre personas del mismo sexo vs. entre personas de diferente sexo.

Conductas de mobbing

Es mobbing:	No es mobbing:
• una situación que se da de forma repetida, (más de una vez por semana) • que se alarga en el tiempo, (dura más de seis meses) • dónde se busca desprestigiar personal o laboralmente, • que incluye la manipulación de personas, • pueden existir envidias o celos, • y las malas condiciones de trabajo se utilizan como pretexto para el ataque personal. • Se aísla al trabajador, • se crean rumores y mentiras sobre su vida privada,	• una situación aislada, • si se da en momentos puntuales, • cuando el objetivo es mejorar el trabajo y el rendimiento, • un autoritarismo excesivo por parte del superior, • los conflictos del trabajo, • las malas condiciones de trabajo, • el trabajo individual o aislado por la propia actividad, • el cotilleo “sano”, no negativo necesariamente, • la mala organización de trabajo o

- | | |
|--|--|
| • se oculta información, | falta de comunicación, |
| • se discrimina para evitar la mejora profesional, | • cuando no se mejora profesionalmente por falta de méritos, |
| • se humilla a la persona, | • los roces, tensiones, conflictos, |
| • y se crean sentimientos de incapacidad o ineficacia. | • la ineficacia para realizar un trabajo. |

Entendiendo que se trata de un proceso harto complejo que es producto del concurso de factores de muy diverso nivel se hace difícil concretar el origen exacto y las causas de esta patología organizacional.

Si nos atenemos al modelo de Demandas-Control de Karasek y Theorell y posteriores extensiones (ej. Salanova, Peiró y Schaufeli, 2002; Schaufeli y Bakker, 2004) el mobbing puede considerarse un riesgo psicosocial que presenta altas demandas de tipo social y que exige unos recursos de los que pocas personas disponen. Así pues su origen se situaría en la dinámica relacional entre las personas y los grupos en el trabajo.

Otros autores sitúan el foco de interés en otros puntos. Algunos distinguen como desencadenantes clave del mobbing la presencia de una persona que asume el rol de “perseguidor principal” y la colaboración/permisividad del resto de la organización (González de Rivera, 2000). Otros hacen hincapié en el conflicto organizacional. Para Marie-France Hirigoyen es precisamente la falta de éste lo que origina el mobbing. El conflicto es una discusión o enfrentamiento de forma abierta y tiene por lo tanto una consideración positiva. En contraste, en el mobbing los comportamientos se van gestando poco a poco y van minando la salud del trabajador con pequeñas agresiones

continuas. Para otros autores en esta misma línea es el propio conflicto, considerado negativamente, el que origina todo el proceso. Algunas voces sugieren que este tipo de comportamientos pueden constituir simplemente una especie de “distracción” para los hostigadores.

Así pues, aquello que favorece la aparición de este tipo de conductas se encuentra principalmente ligado a dos aspectos: la organización del trabajo y las dinámicas relacionales que implica para los trabajadores, por un lado, y la mala gestión de los conflictos por parte de los supervisores, por otro.

Los factores más directamente relacionados con tipos más concretos de mobbing como el ascendente tienen su base en organizaciones en las que los sistemas de promoción no son claros. Se asignan a personas mediante puestos “a dedo” y el trabajador no asume la autoridad de su superior. Para el mobbing horizontal una posible causa puede ser no acatar las reglas implícitas existentes en un grupo o ser más competente o más trabajador que el resto. En los dos casos hablaríamos de aspectos vinculados a dinámicas relacionales derivadas de la organización del trabajo.

Tal como se dice en la nota técnica de prevención número 476 “...los estudios empíricos han mostrado una importante relación entre una organización pobre del trabajo y la aparición de conductas de mobbing. Así, estas conductas se ven favorecidas en organizaciones con un método de trabajo y producción con una organización extremadamente pobre, con ausencia de interés y apoyo por parte de los superiores, con ausencia de relación con éstos, con la existencia de múltiples jerarquías, con cargas excesivas de trabajo debido a escasez de la plantilla o mala distribución de la misma,

con una deficiente organización diaria del trabajo, con la existencia de líderes espontáneos no oficiales, con un trabajo con bajo contenido, con conflictos de rol, con flujos pobres de información o con estilos de dirección autoritarios, etc.” (Daza, Bilbao & García-Silva,1998).

En cuanto a la mala gestión del conflicto, la negación del mismo y la participación en él con el fin de aumentar el grado de estigmatización de la persona acosada son posiciones que pueden incrementar la escalada del conflicto

Tabla No 74 Signos y Consecuencia del Mobbing

SIGNOS Y CONSECUENCIAS DEL MOBBING

Para el trabajador:	Para la organización:
• Ansiedad e hipervigilancia • Apatía • Sentimientos de impotencia y frustración • Problemas de atención • Depresión • Adicciones • Trastornos del sueño • Trastornos psicosomáticos y músculo-esqueléticos. • Intentos de suicidio	• Disminución de la calidad del trabajo • Disminución de la cantidad de trabajo • Alteración en las relaciones interpersonales • Aumento del absentismo • Aumento de la rotación externa-interna • Deterioro del clima laboral • Aumento de la accidentalidad

Para la familia:	Para la sociedad:
• Conflictividad familiar • Desestructuración social y familiar • Incapacidad de encontrar empleo • Alejamiento y abandono de amigos • Daños económicos	• Gasto económico • Pérdida de fuerza de trabajo • Largos periodos de baja • Coste de asistencia a enfermedades • Pensiones por jubilación anticipada

3.4.1 METODOLOGÍA MOBBING

La aplicación de este instrumento, permite recolectar los datos respecto a la presencia de Mobbing. Así mismo cuando aplique, permite determinar el grado de riesgo en una escala de riesgo de 6 niveles: Nunca, Pocas veces al año o menos, Una vez al año o

menos, Algunas veces al mes, Una vez a las semana, Todos los días.

Los instrumentos diseñados para responder al alcance de la batería comprenden:

- a. Cuestionario para la evaluación de mobbing, que aporta datos cuantitativos con una interpretación cualitativa.
- b. Guía para el análisis psicosocial de puestos de trabajo.

3.5 EVALUACION DEL MOBBING LABORAL

3.5.1 EVALUACION DEL MOBBING LABORAL DE VICUÑA S.A.

A continuación se presentan los resultados que se obtuvieron de las evaluaciones tomadas al personal de la empresa VICUÑA, el cuestionario utilizado fue el proporcionado por el Dr. Álvaro Peralta.

El concepto de mobbing, según Iñaki Piñuel pionero en la investigación y divulgación del mobbing, psicólogo del Trabajo y de la Organización, señala que traducido de manera correcta al castellano como acoso psicológico, posee un sustrato ético esencial que se refiere a la falta de respeto y de consideración del derecho a la dignidad del trabajador como un elemento relevante o sustancial de la relación laboral.

Aunque en nuestro medio no hay una herramienta especializada técnicamente en la investigación y discriminación del mobbing en una organización, si hay una forma objetiva de detectar si una persona esta siendo sujeta de mobbing o acoso psicológico en su trabajo chequeando si una o varias personas del entorno laboral están utilizando contra ella una o varias agresiones psicológicas.

El cuestionario utilizado para la evaluación del personal de Vicuña contempla un grado

de frecuencia en producirse los hechos violentos o de acoso psicológico, como son:

- A) NUNCA
- B) POCAS VECES AL AÑO
- C) UNA VEZ AL AÑO
- D) ALGUNAS VECES AL MES
- E) UNA VEZ A LA SEMANA
- F) TODOS LOS DIAS

De estas opciones, si las respuestas son positivas en las opciones de frecuencia: B, D, E, F, durante un periodo continuado de al menos 6 meses, se padece una situación de hostigamiento psicológico. Para lo cual hay que considerar el tomar acciones, una vez identificada la situación de mobbing.

La intervención oportuna y decisiva en este caso puede prevenir futuros daños provocados por los comportamientos descritos en el cuestionario.

3.5.1.2 Tabulación y Estadística

Los valores que a continuación se detallan son los obtenidos por cada pregunta y en relación a su frecuencia (cantidad de veces en presentarse el hecho). Finalmente el universo investigado es de 54 trabajadores.

Tabla No 75 Tabulación de la Evaluación Mobbing Laboral Vicuña

Pregunta/ Opciones	Frecuencia ultimo año						NO CONTESTA
	A	B	C	D	E	F	
1	35	4	3	8	3	0	1
2	24	12	2	9	0	7	0
3	17	18	6	9	1	3	0
4	29	6	3	8	0	6	2
5	35	9	5	6	0	0	2
6	24	10	2	10	1	4	2
7	22	17	3	12	0	0	0
8	33	13	3	2	0	0	2
9	25	14	2	8	0	3	2
10	28	9	9	4	2	1	1
11	34	10	0	6	2	1	1
12	26	12	4	11	0	1	0
13	32	5	2	10	3	0	2
14	36	10	2	5	0	1	0
15	27	7	2	12	1	4	1
16	28	16	0	7	1	2	0
17	41	5	1	2	3	2	0
18	34	6	2	10	2	0	1
19	32	9	7	3	0	2	0
20	33	12	1	5	2	3	0
21	33	13	1	4	0	2	0
22	34	9	0	4	3	4	0
23	37	11	1	4	1	0	0
24	36	7	0	2	4	0	5
25	50	2	2	0	0	0	0
26	36	10	3	4	0	0	1
27	36	7	2	4	0	5	0

Fuente: Elaborado por Frank Duque

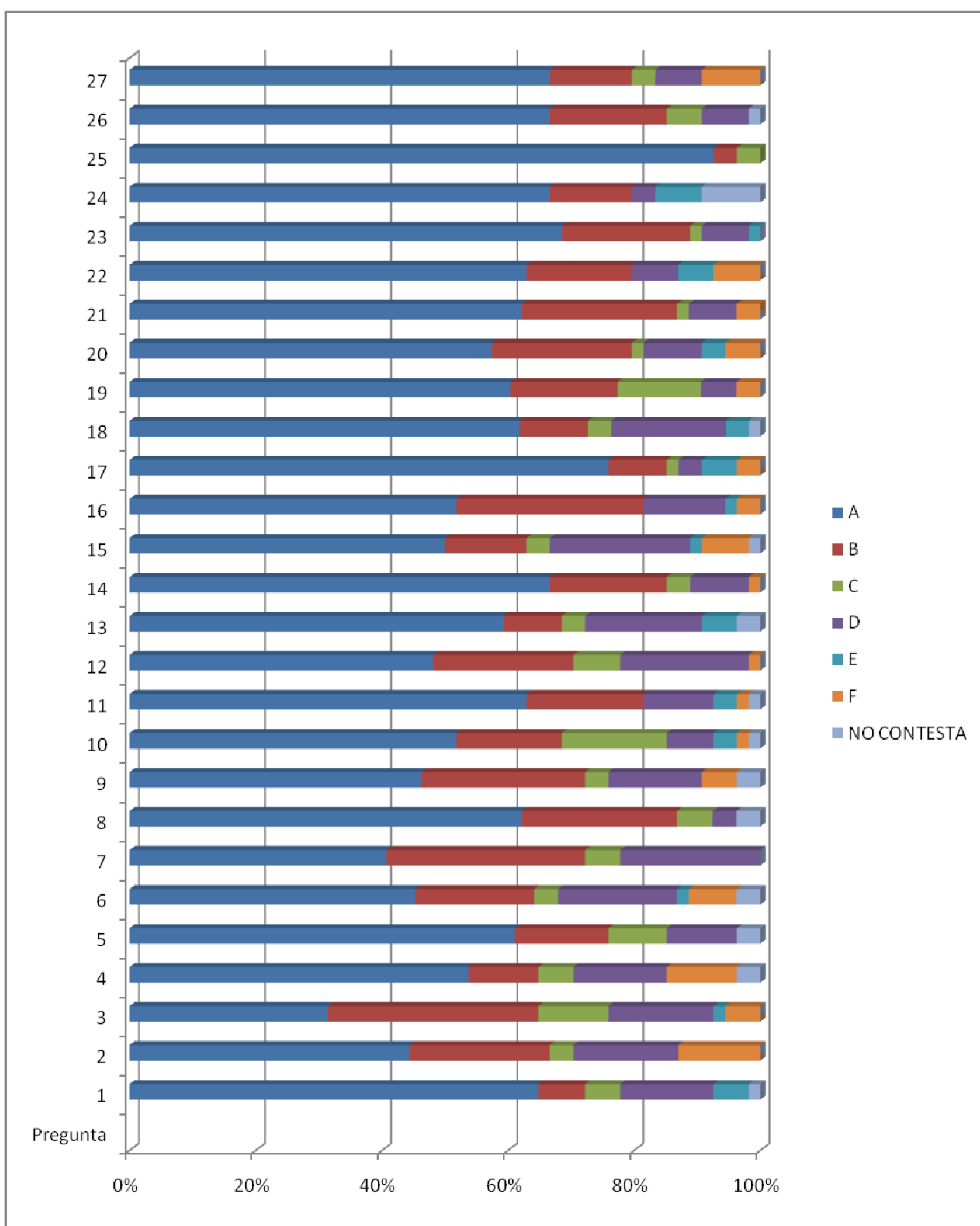
Para efectos de la estandarización los valores que se obtuvieron como respuestas, se los trabajará de la siguiente manera:

Las columnas de color amarillo identifica la respuesta negativa (A) (NUNCA) y (C) (UNA VEZ AL AÑO) e interpretan la no presencia de comportamientos hostiles o de acoso psicológico (FAVORABLE) para la organización.

Las columnas de color canela identifica la respuesta positiva (B) (POCAS VECES AL AÑO), (D) (ALGUNAS VECES AL MES), (E) (UNA VEZ A LA SEMANA) Y (F) (TODOS LOS DIAS) que interpretan la presencia de comportamientos de hostigamiento psicológico (DESFAVORABLE) para el personal evaluado.

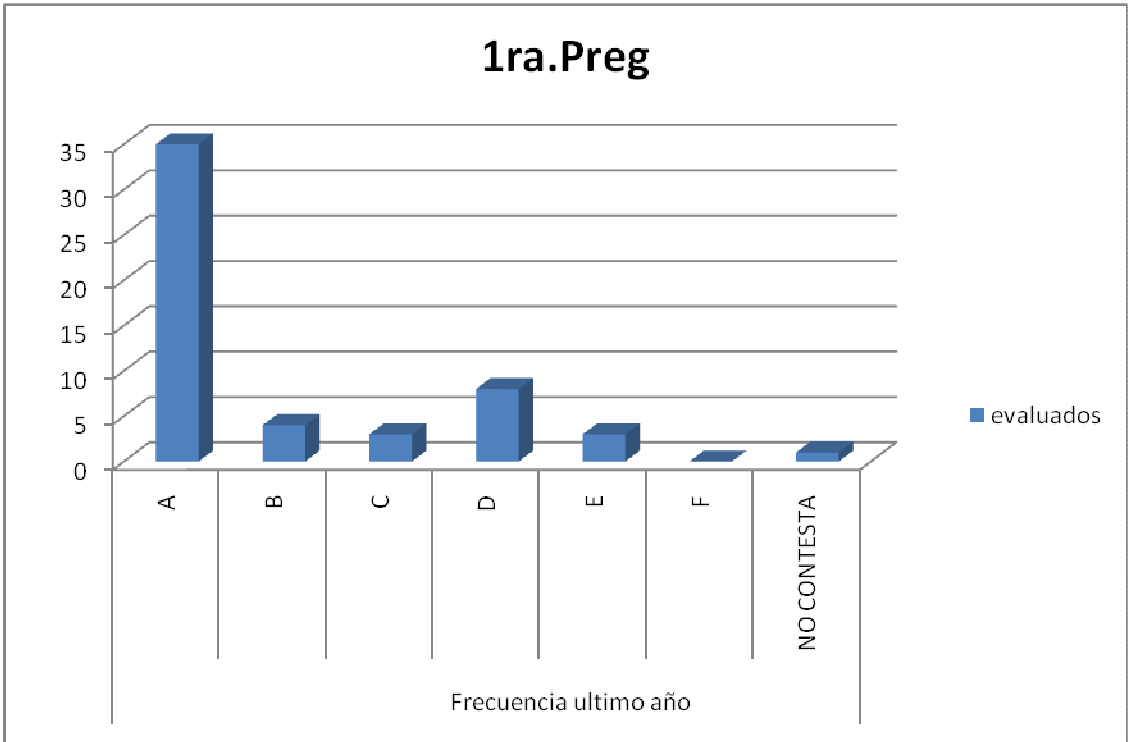
Finalmente las filas de color rojo, preguntas 2, 3, 6, 7, 9 y 12, son los comportamientos que en base a los valores obtenidos, son negativos y marcan un porcentaje superior (mas del 50%) frente a los valores obtenidos como positivos. En base a esta interpretación se recomienda iniciar las reuniones de trabajo necesarias para implementar los planes de acción mas idóneos que lleven a prevenir y corregir el mobbing laboral en la empresa VICUÑA.

Gráfico No 10 RESUMEN GENERAL MOBBING POR PREGUNTAS



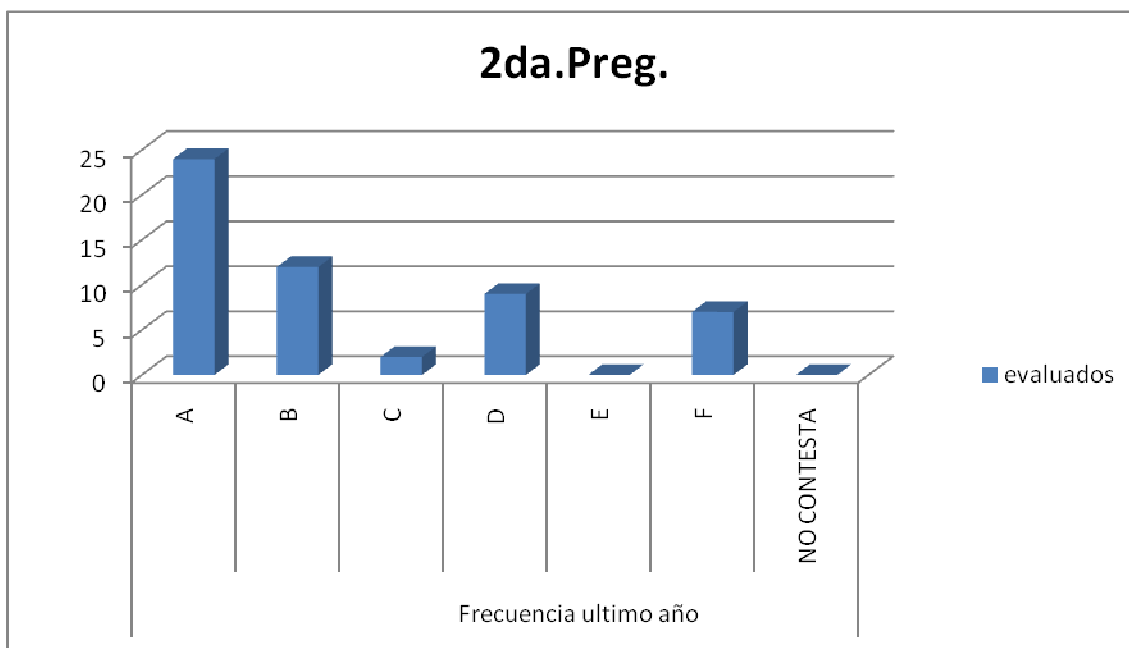
Elaborado Frank Duque

1ra. Pregunta: Mis superiores han realizado expresiones injuriosas o ultrajantes sobre la persona, con utilización de palabras soeces o con alusión a la raza, el género, el origen familiar o nacional, la preferencia política o el estatus social



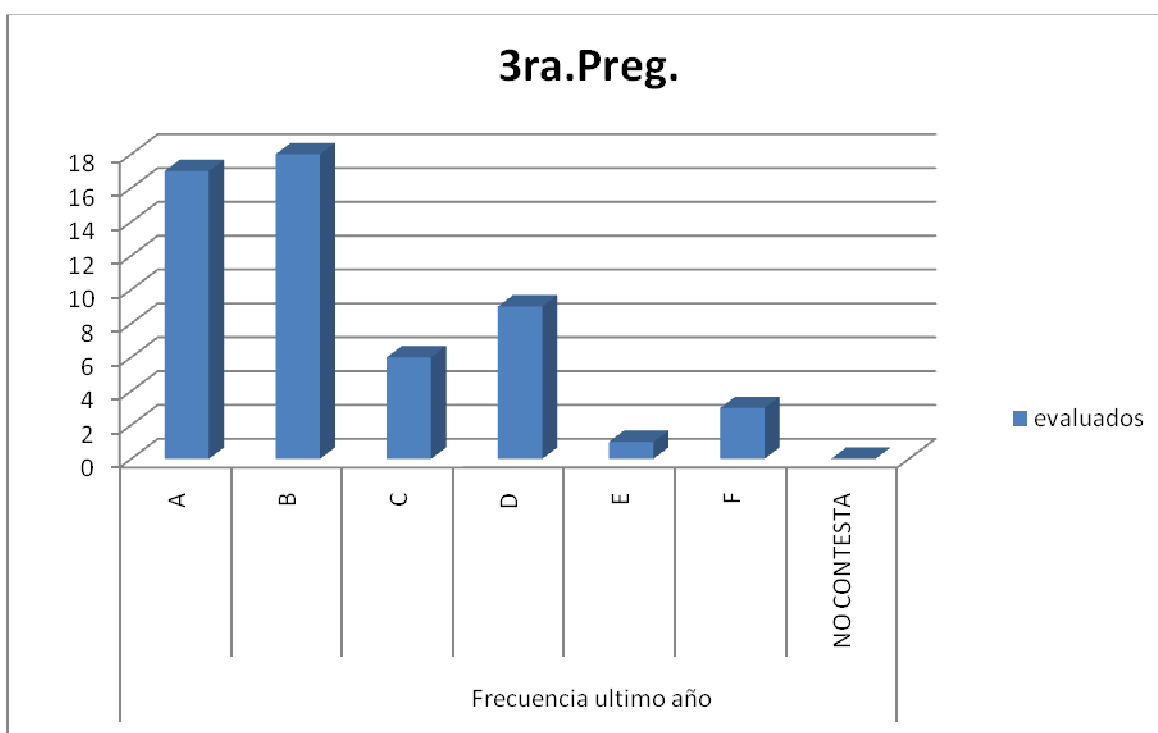
Elaborado Frank Duque

2da. Pregunta: Me ignoran, me excluyen en las actividades diarias con respecto a mis otros compañeros.



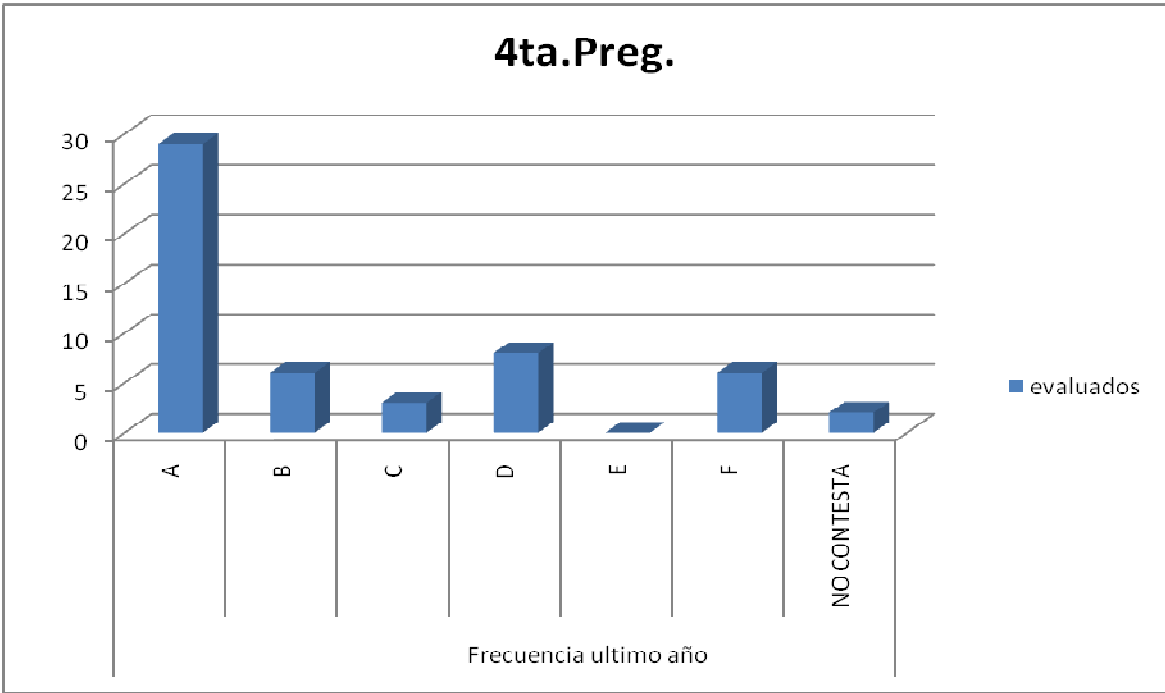
Elaborado Frank Duque

3ra. Pregunta: Evalúan mi trabajo de manera inequitativa o de forma sesgada.



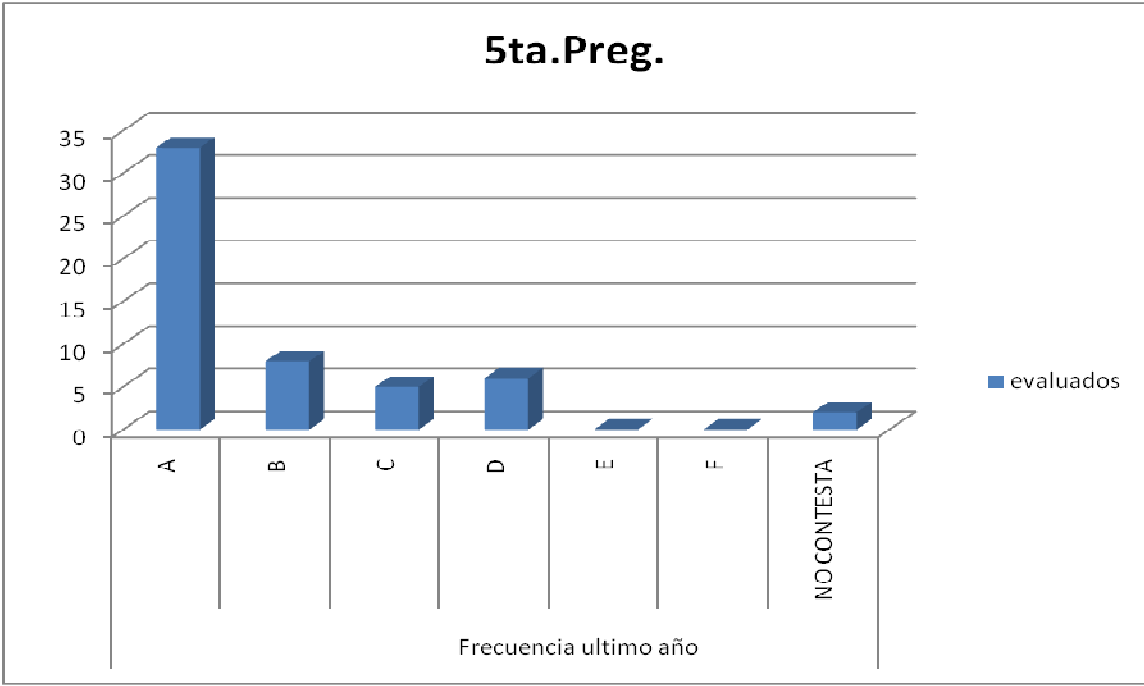
Elaborado Frank Duque

4ta. Pregunta: Mis superiores expresan comentarios hostiles y humillantes de descalificación profesional expresados en presencia de mis compañeros de trabajo.



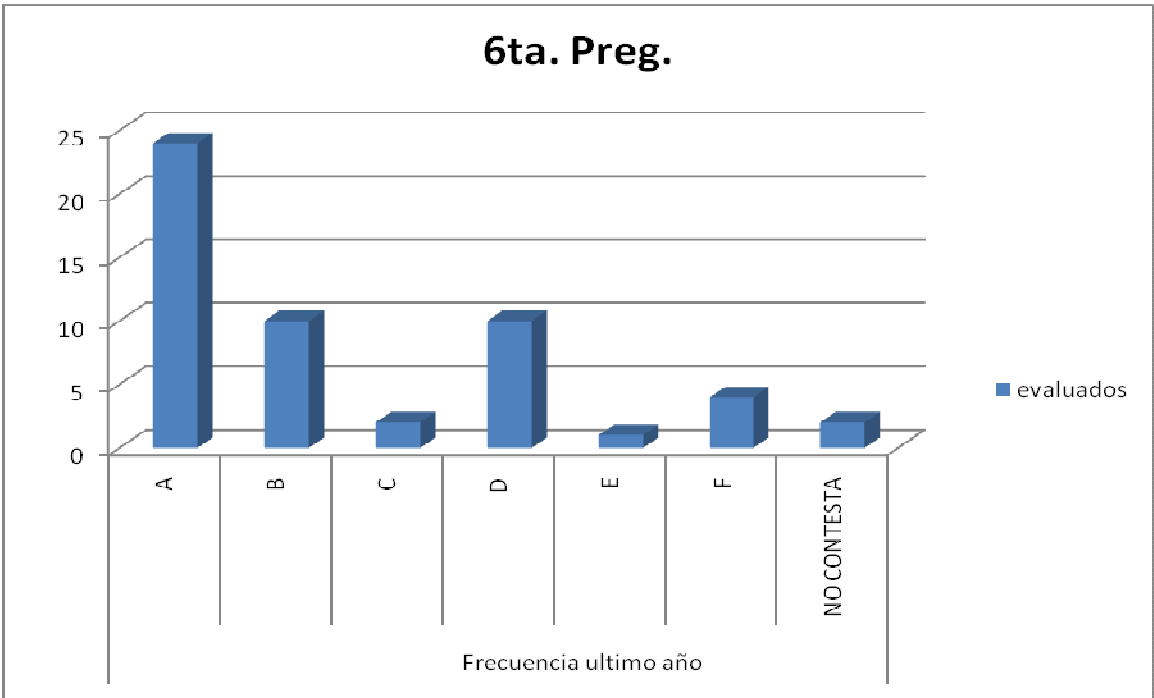
Elaborado Frank Duque

5ta. Pregunta: Constantemente se presentan injustificadas amenazas de despido expresadas en presencia de mis compañeros de trabajo.



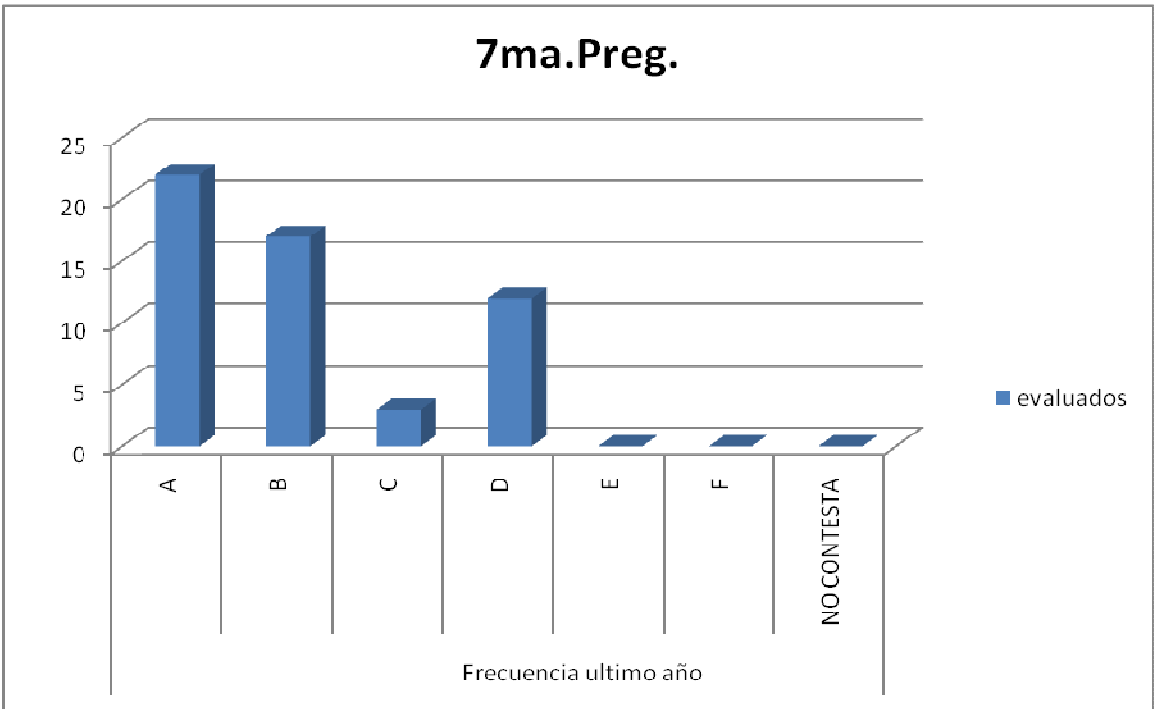
Elaborado Frank Duque

6ta. Pregunta: Prohíben a mis compañeros o colegas hablar conmigo.



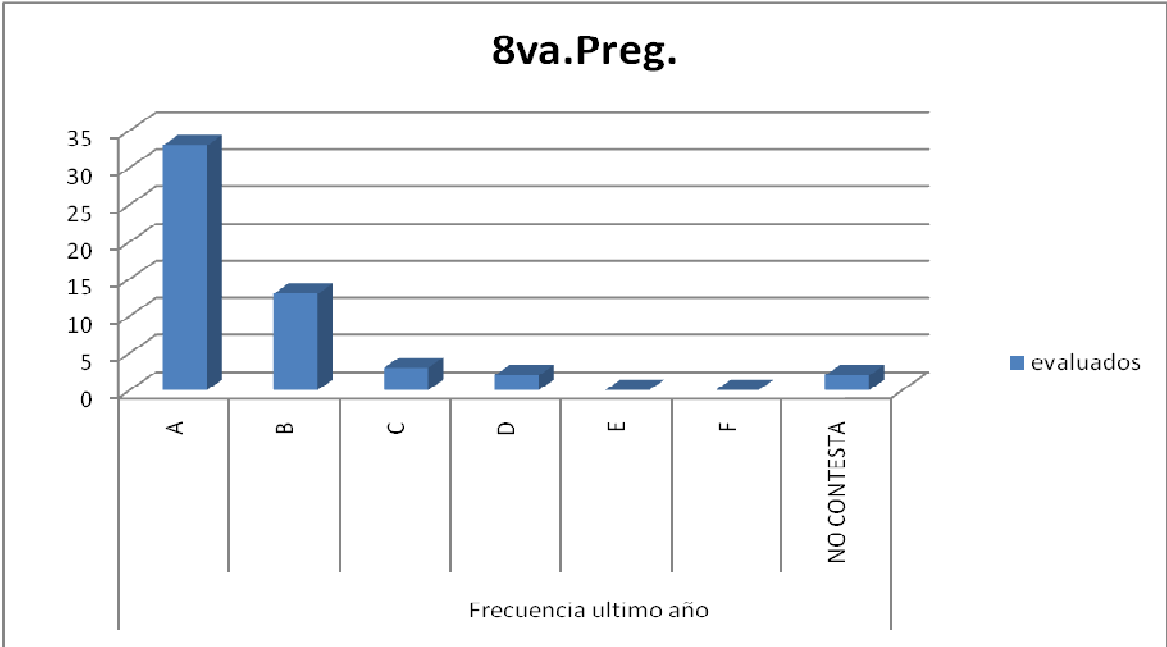
Elaborado Frank Duque

7ma. Pregunta: Recibo críticas y reproches por cualquier cosa que haga o decisión que tome en mi trabajo.



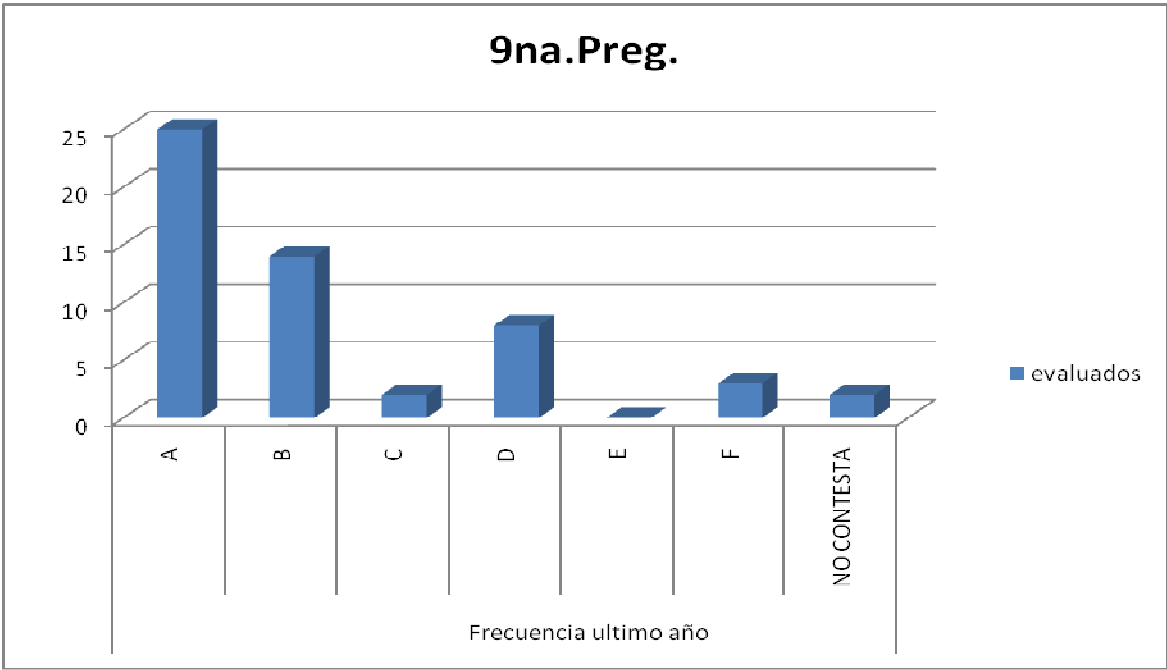
Elaborado Frank Duque

8va.Pregunta: Me amenazan con usar instrumentos disciplinarios, rescisión de contrato despido.



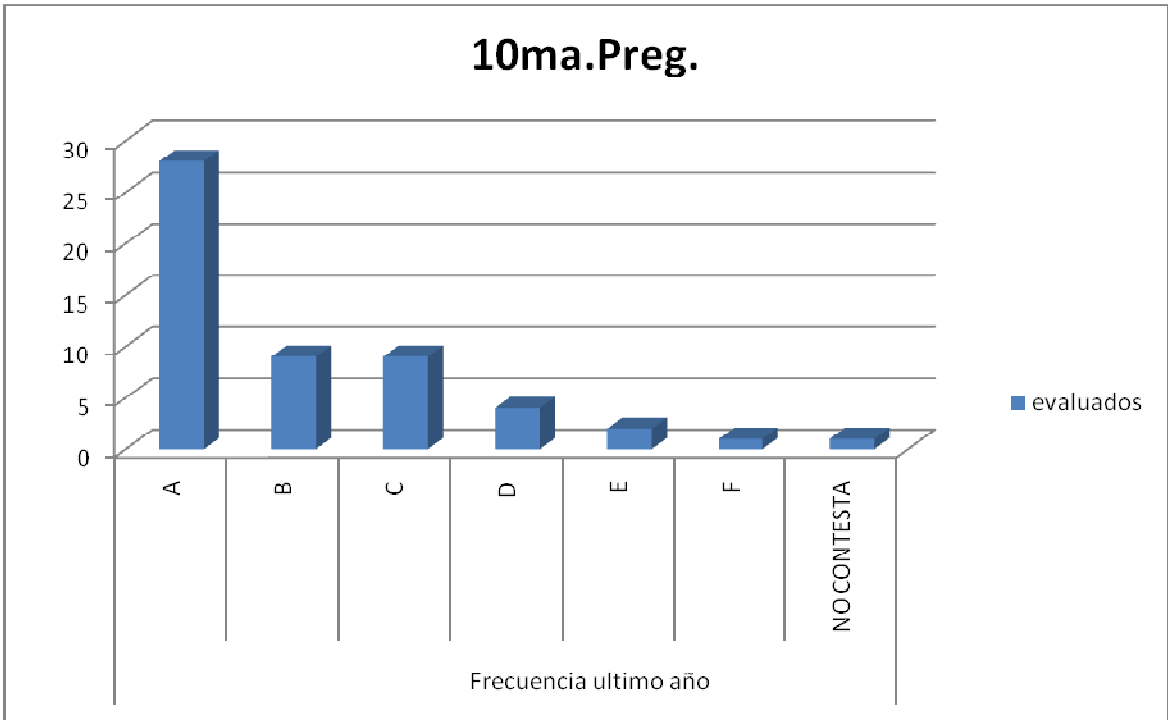
Elaborado Frank Duque

9na. Pregunta: Distorsionan malintencionadamente lo que digo o hago en mi trabajo.



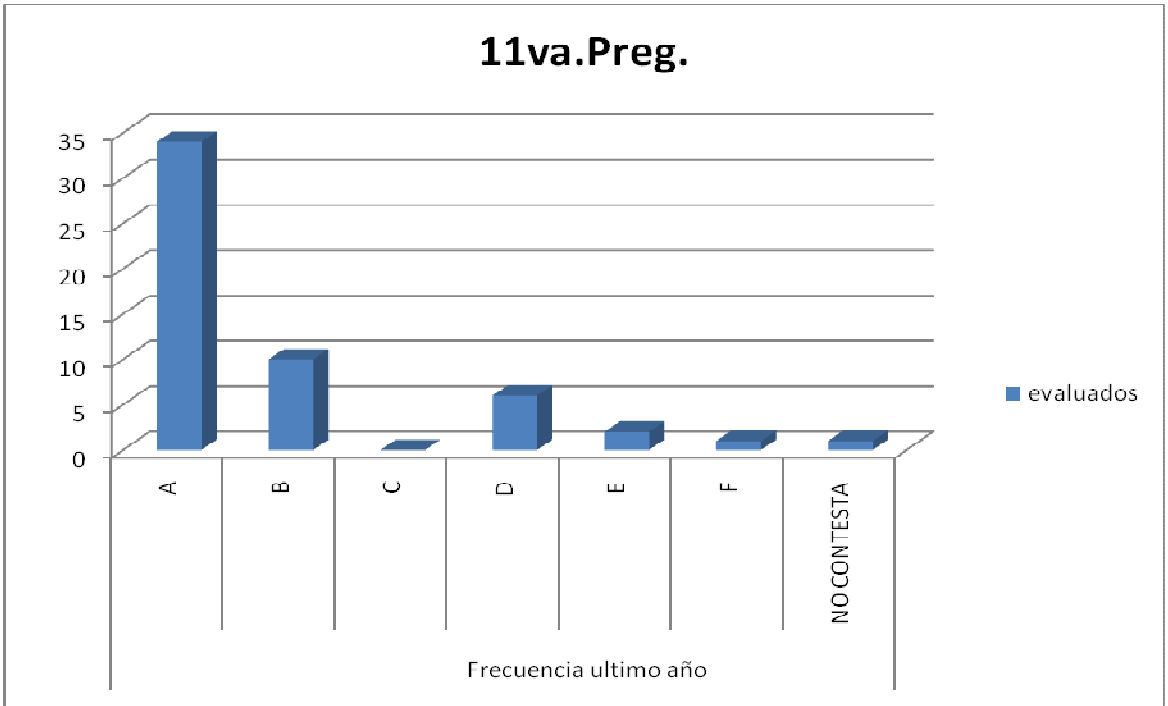
Elaborado Frank Duque

10ma. Pregunta: Me menosprecian personal o profesionalmente.



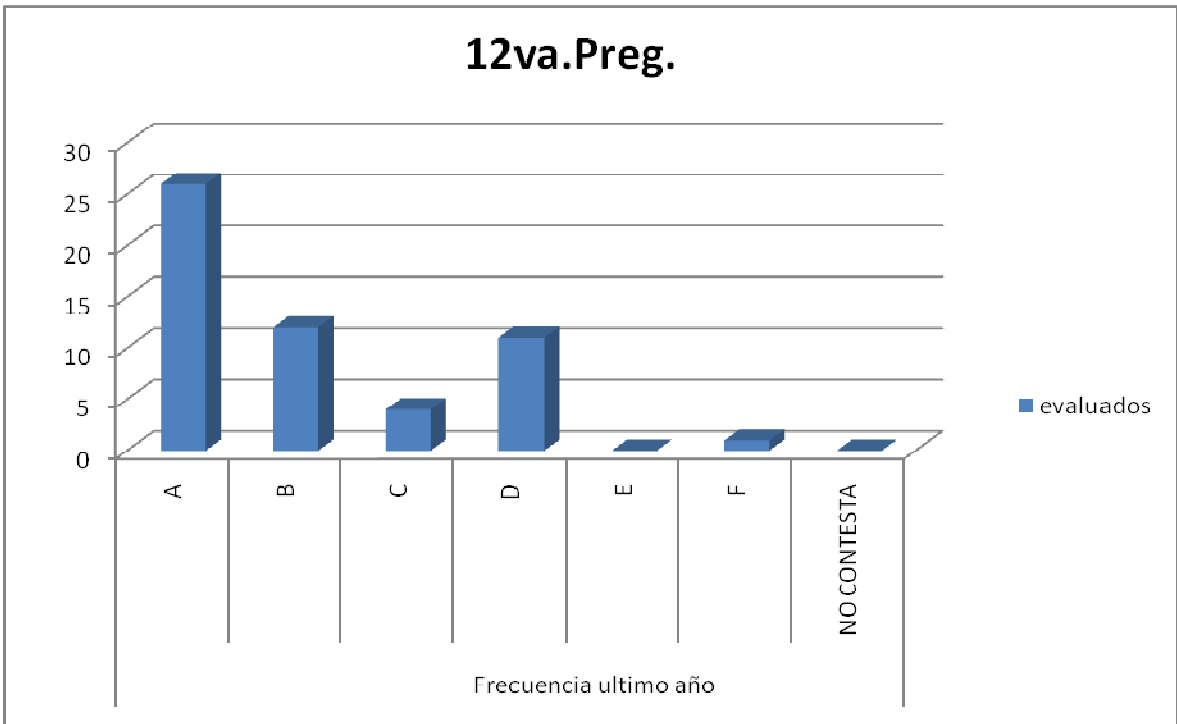
Elaborado Frank Duque

11va. Hacen burlas de mi o bromas intentando ridiculizar mi forma de hablar, andar,



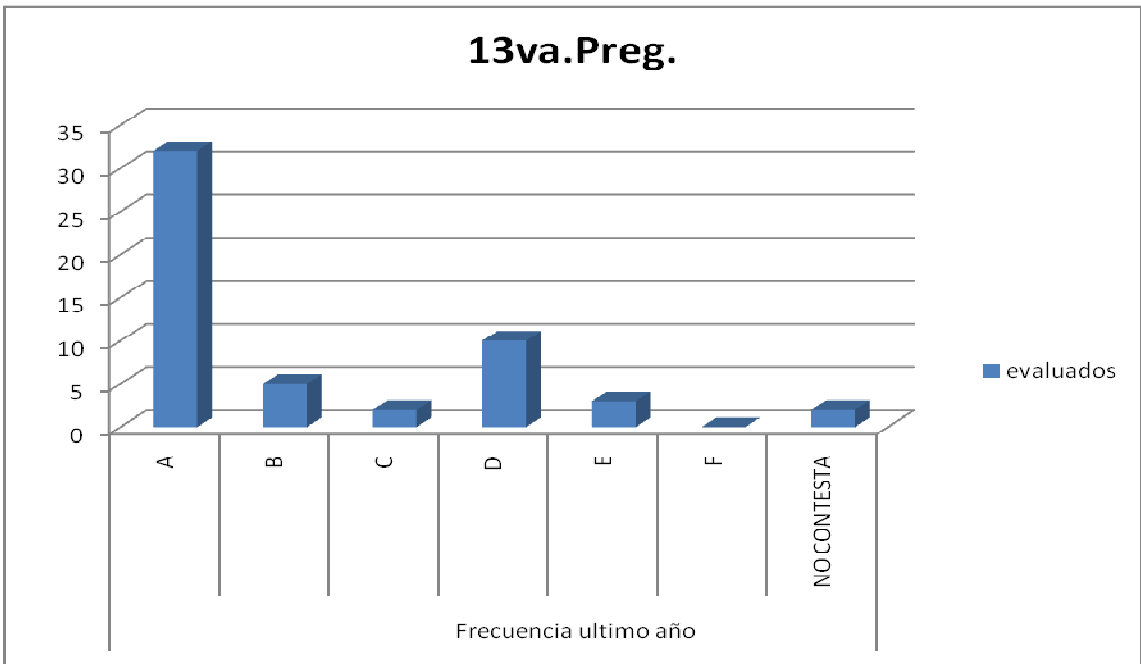
Elaborado Frank Duque

12va. Pregunta: Me gritan o elevan la voz de manera intimidante.



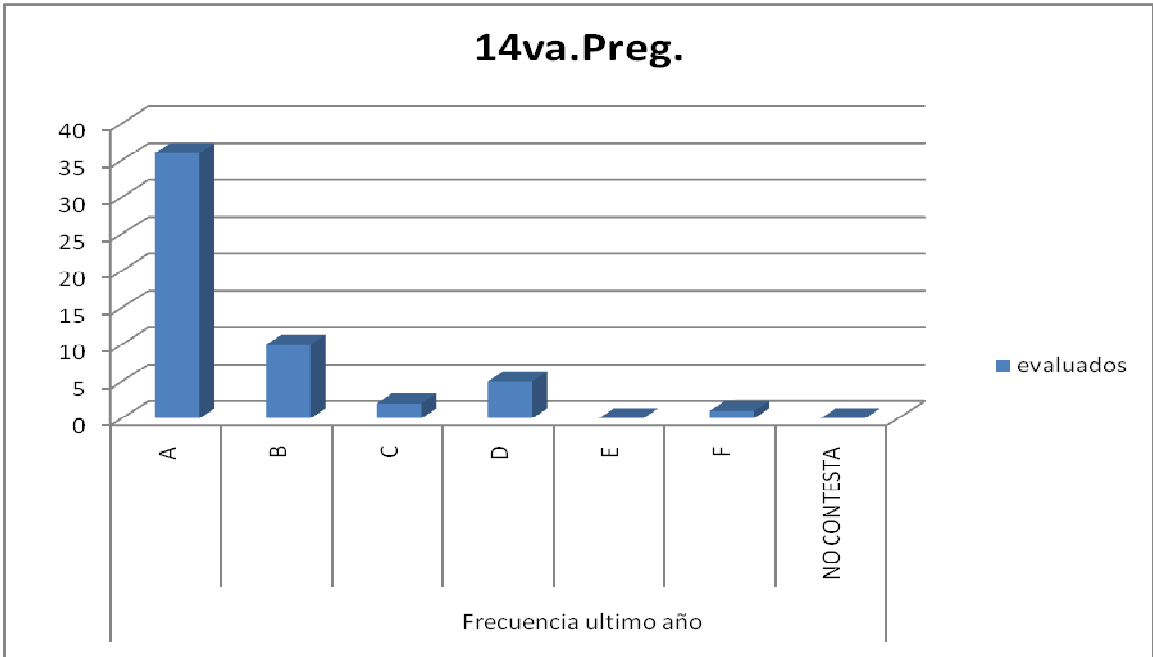
Elaborado Frank Duque

13va. Pregunta: Me privan de información imprescindible y necesaria para hacer mi trabajo.



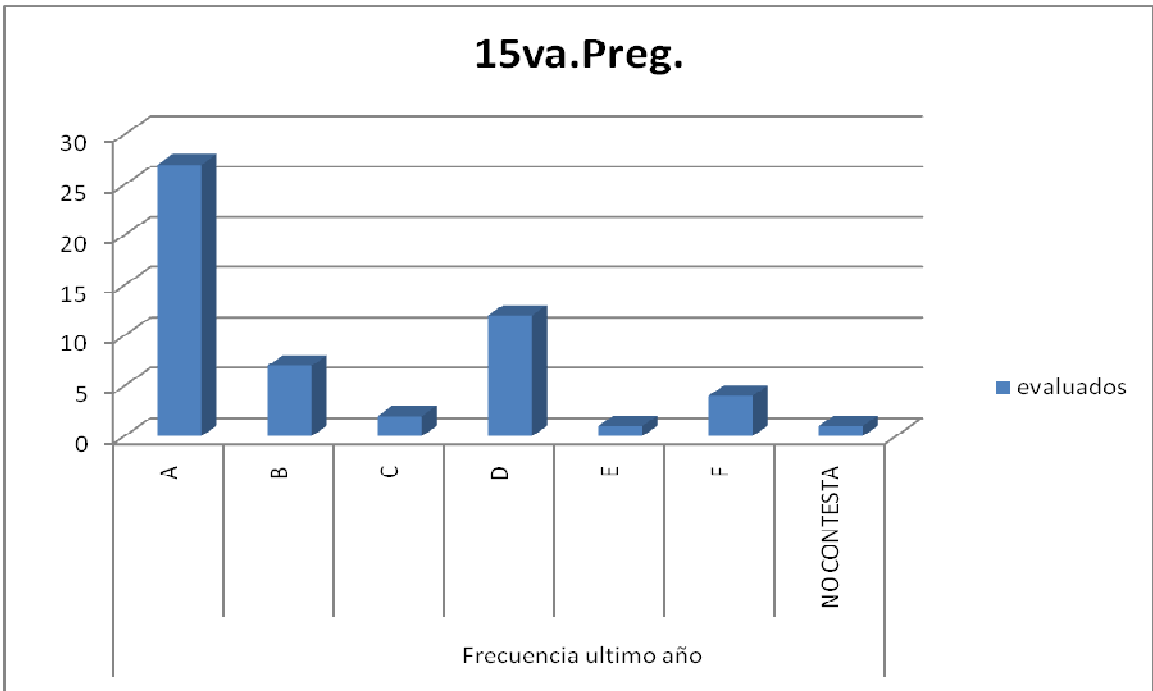
Elaborado Frank Duque

14va. Pregunta: Me asignan plazos de ejecución o cargas de trabajo irrazonables.



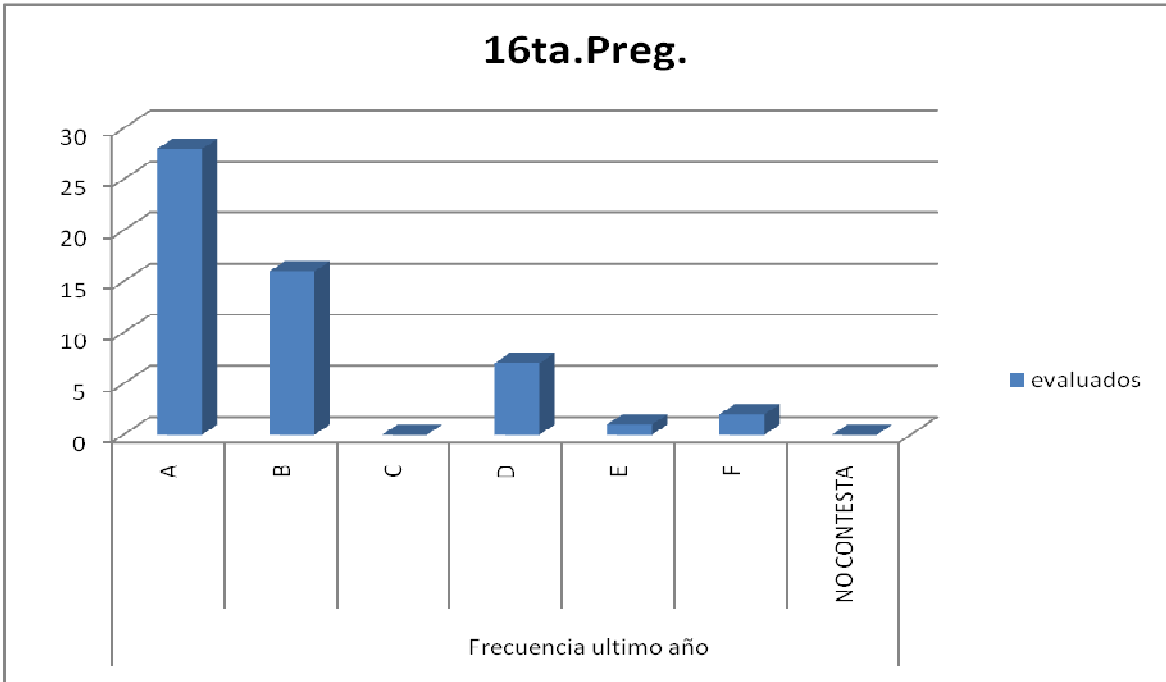
Elaborado Frank Duque

15ta. Pregunta: Desvaloran continuamente mi esfuerzo profesional, intentan persistentemente desmoralizarme.



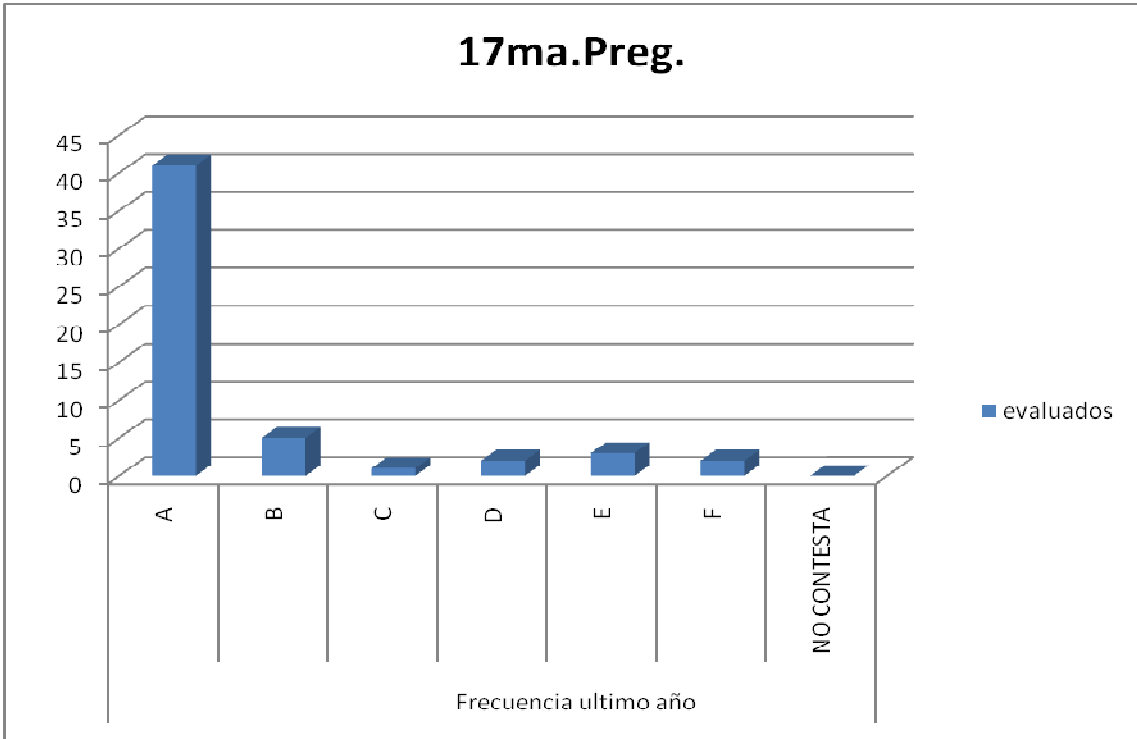
Elaborado Frank Duque

16ta. Pregunta: Mi jefe se niega a comunicar, hablar o reunirse conmigo.



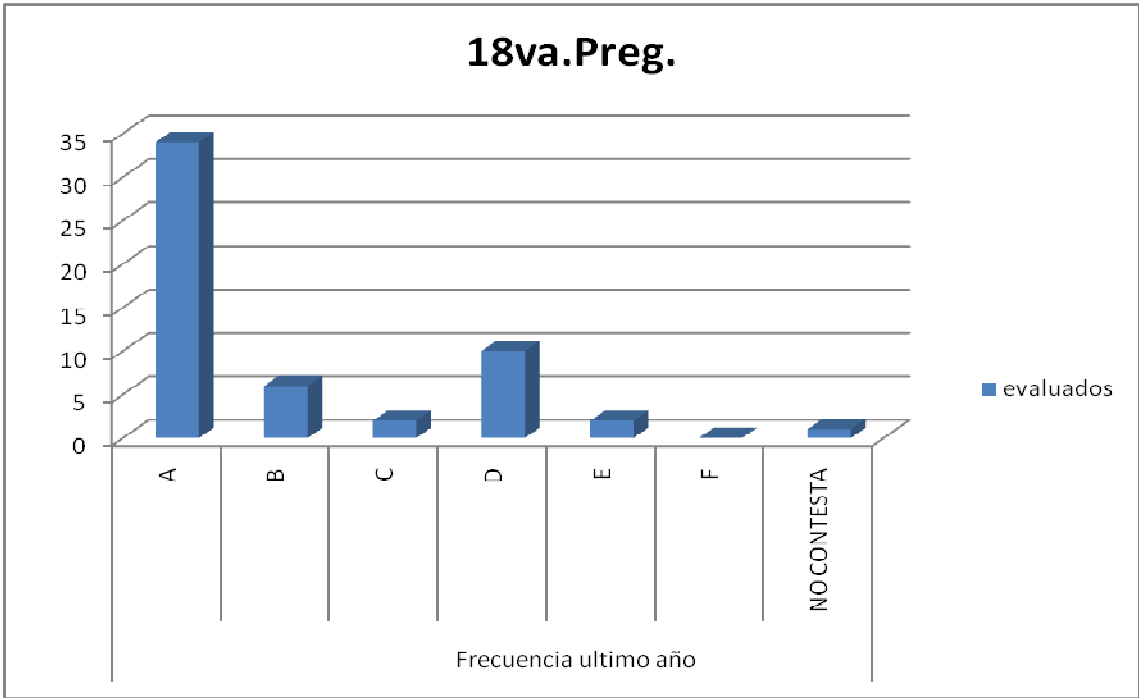
Elaborado Frank Duque

17ma. Pregunta: Controlan, supervisan o monitorean mi trabajo de forma malintencionada para obligarme a renunciar.



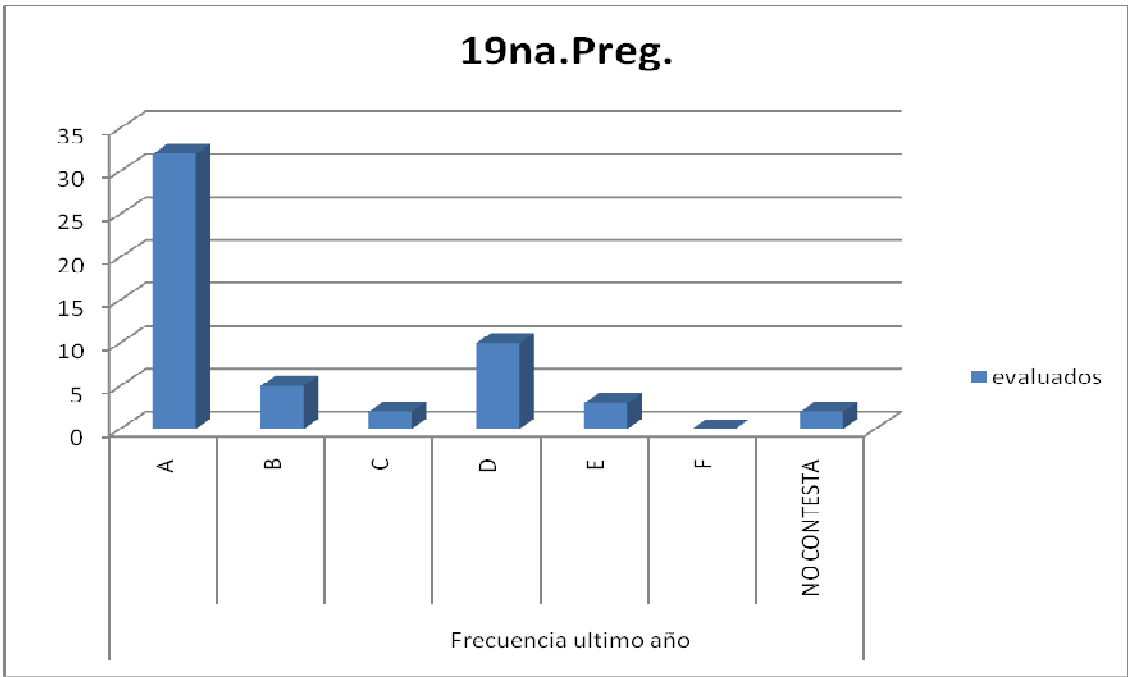
Elaborado Frank Duque

18va. Pregunta: Me asignan tareas rutinarias, sin valor o interés alguno.



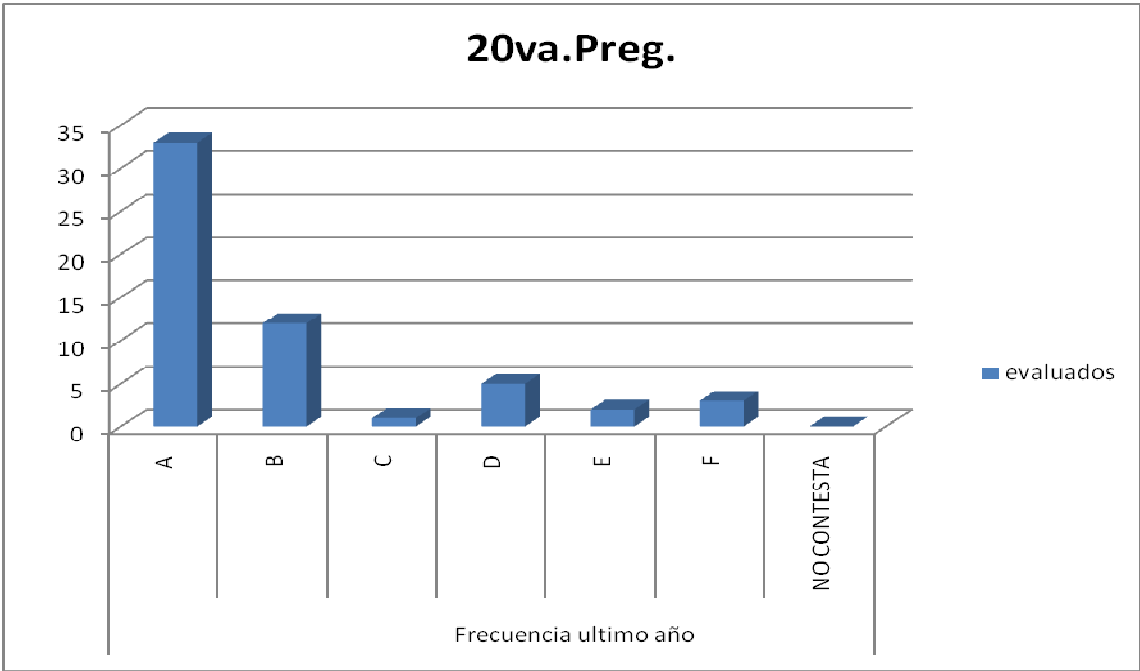
Elaborado Frank Duque

19na. Pregunta: Me asignan tareas que ponen en peligro mi integridad física o mi salud, propósito.



Elaborado Frank Duque

20va. Pregunta: Me impiden que adopte las medidas de seguridad necesarias para realizar mi trabajo con la debida seguridad.



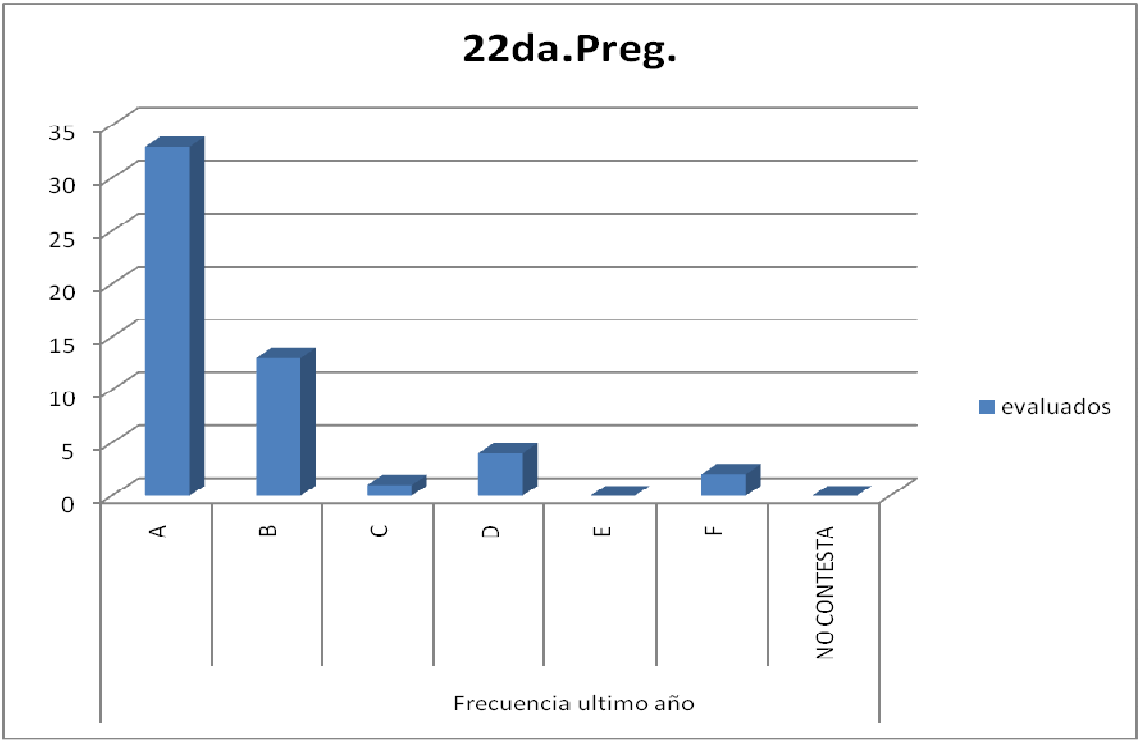
Elaborado Frank Duque

21ra. Pregunta: Se me ocasionan gastos con intención de perjudicarme económicamente.



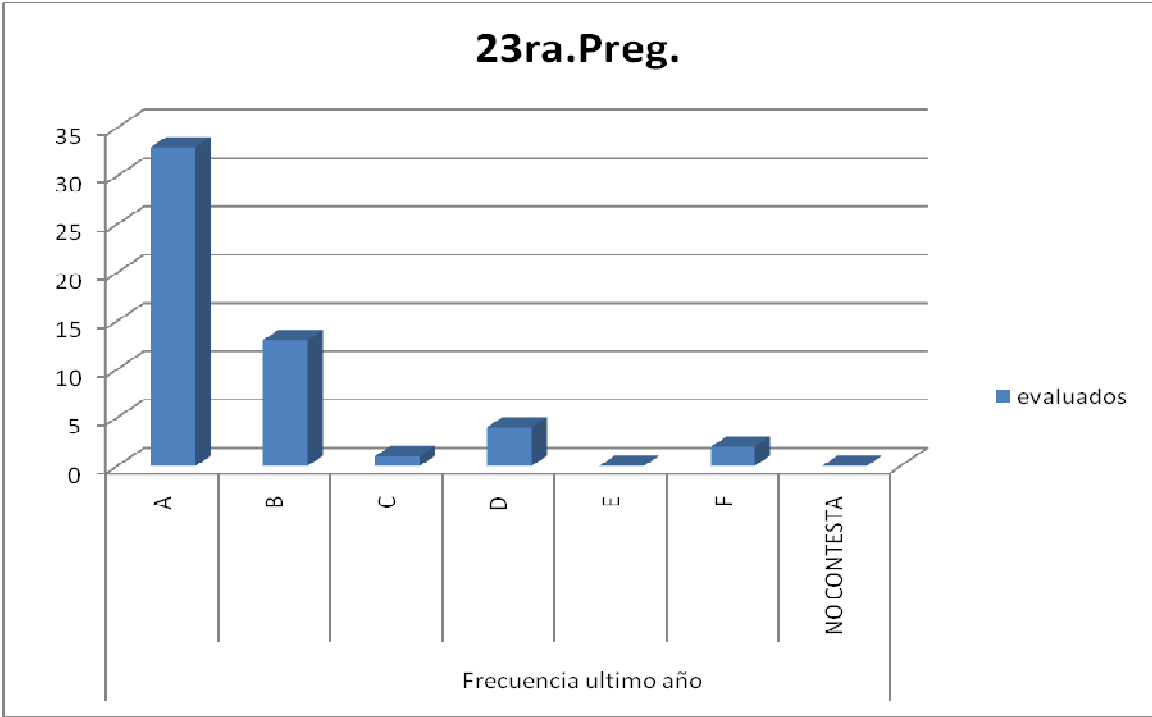
Elaborado Frank Duque

22da. Pregunta: Intentan aislarme de mis compañeros dándome trabajos o tareas que me alejan físicamente de ellos.



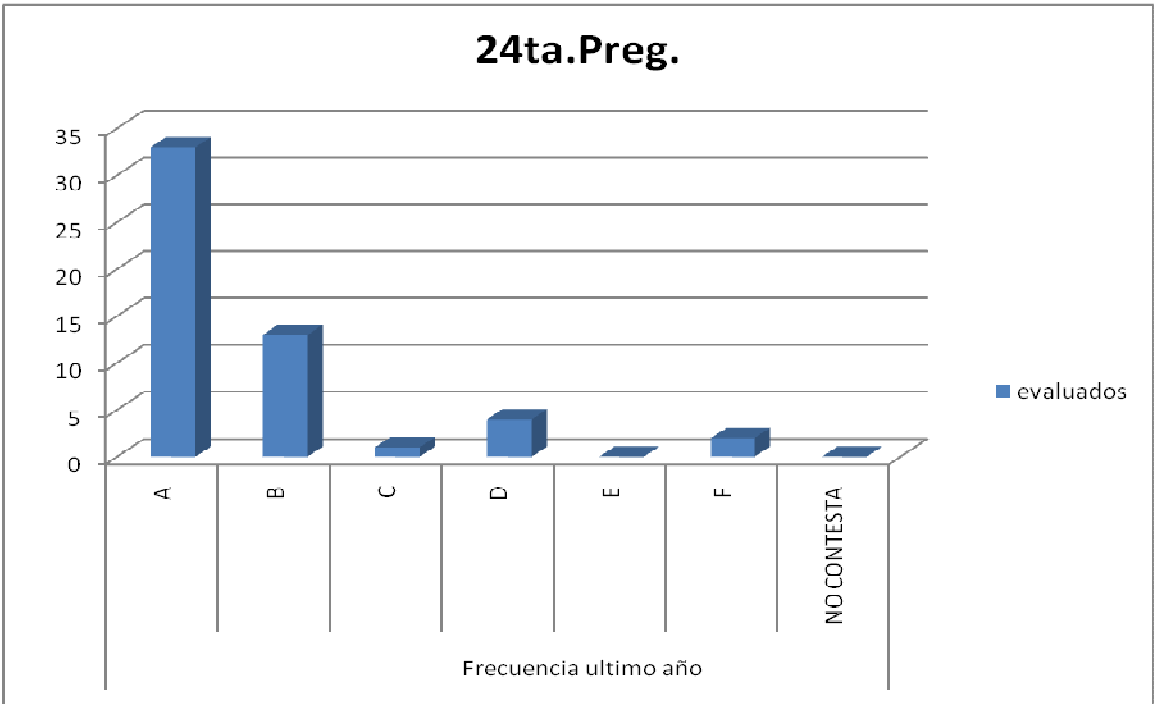
Elaborado Frank Duque

23ra. Pregunta: Se hacen bromas inapropiadas y crueles acerca de mí.



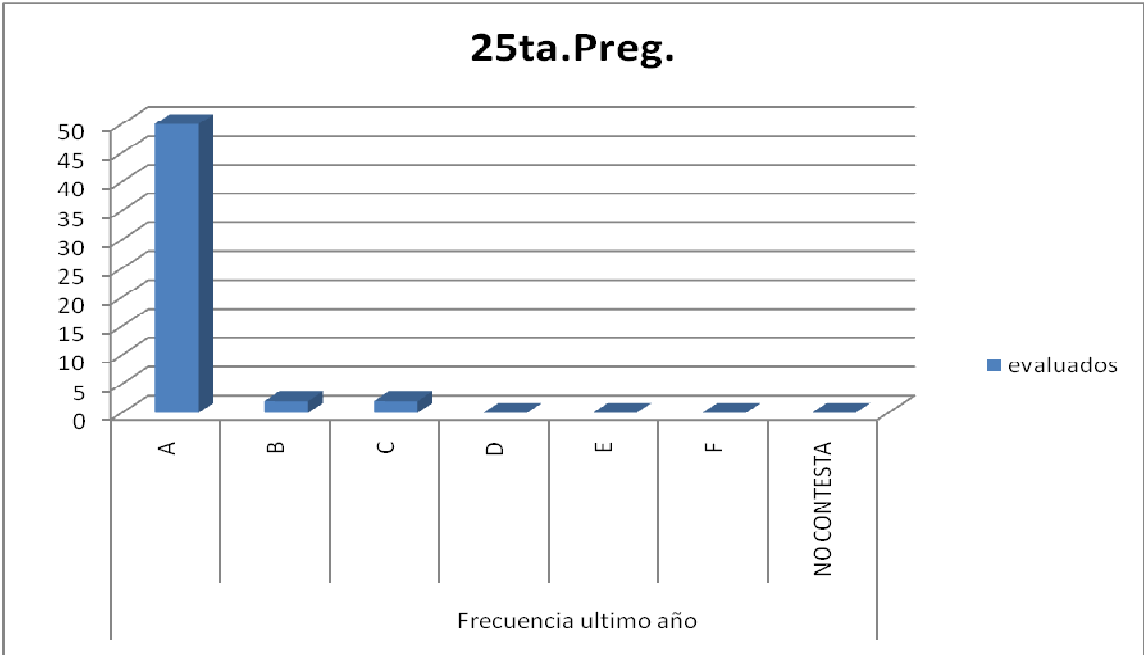
Elaborado Frank Duque

24ta. Pregunta: Me asignan plazos de ejecución o cargas de trabajo irrazonables e inusuales.



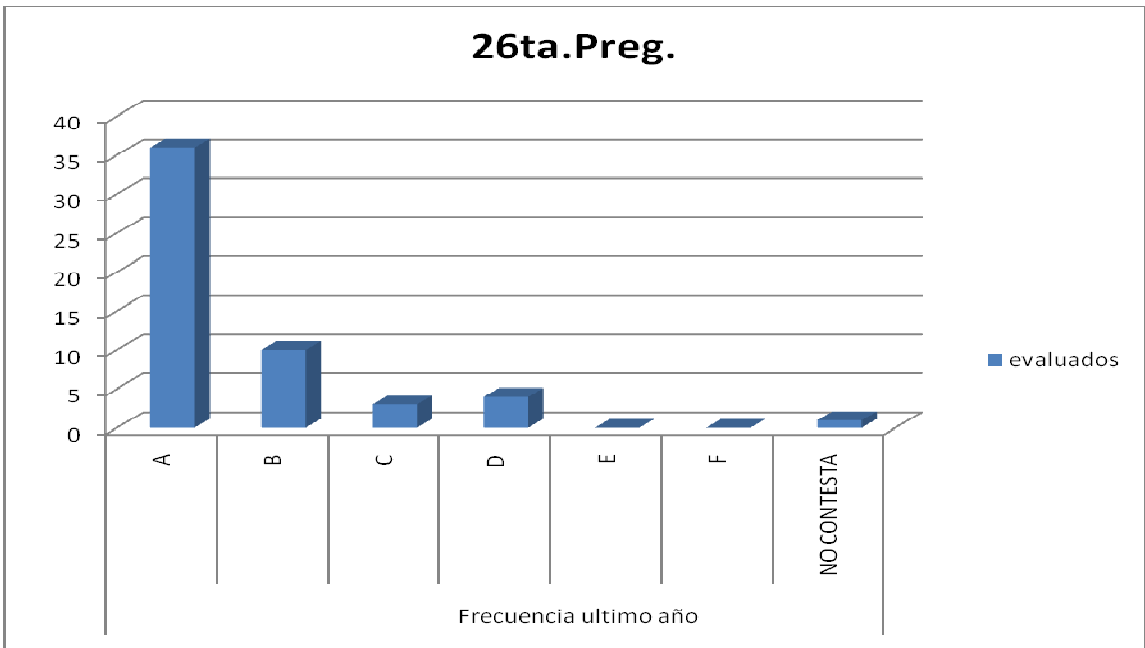
Elaborado Frank Duque

25ta. Pregunta: Me hacen insinuaciones o proposiciones sexuales directas o indirectas.



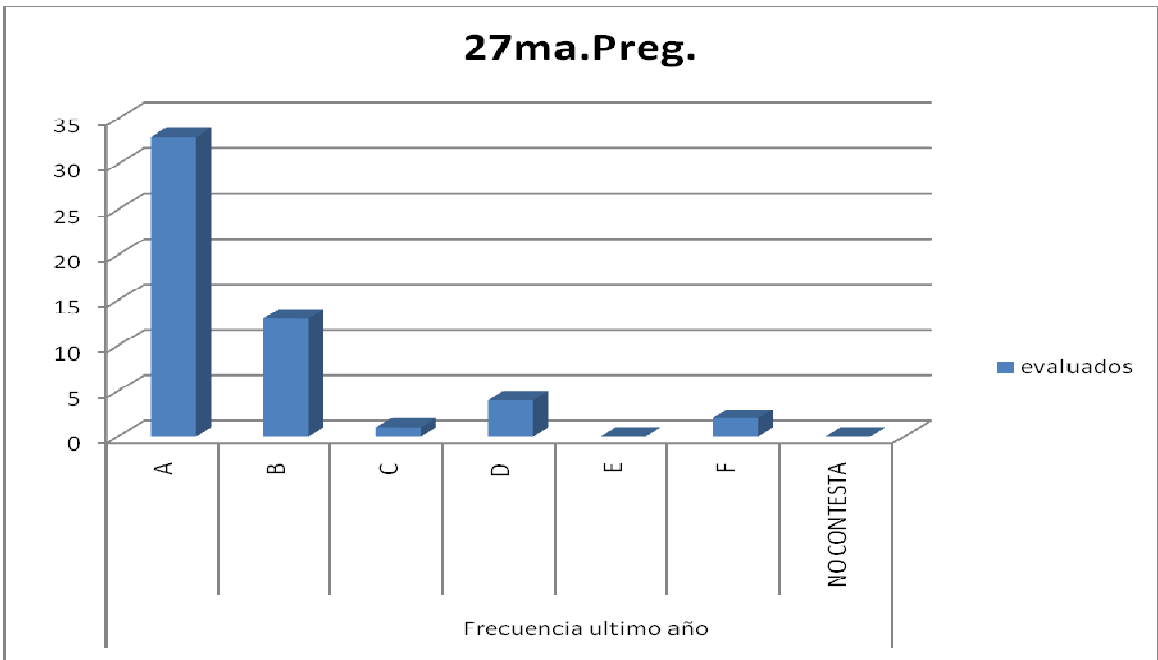
Elaborado Frank Duque

26ta. Pregunta: Se producen burlas sobre la apariencia física o la forma de vestir, formuladas en público;



Elaborado Frank Duque

27ma. Pregunta: Se hace alusión pública a hechos pertenecientes a la intimidad de mi persona.



Elaborado Frank Duque

3.5.2 EVALUACION DEL MOBBING LABORAL DE ZOLDAN & ZOLDAN

A continuación se presentan los resultados que se obtuvieron de las evaluaciones tomadas al personal de la empresa ZOLDAN Y ZOLDAN, el cuestionario utilizado fue el proporcionado por el Dr. Alvaro Peralta.

El concepto de mobbing, según Iñaki Piñuel pionero en la investigación y divulgación del mobbing, psicólogo del Trabajo y de la Organización, señala que traducido de manera correcta al castellano como acoso psicológico, posee un sustrato ético esencial que se refiere a la falta de respeto y de consideración del derecho a la dignidad del trabajador como un elemento relevante o sustancial de la relación laboral.

Aunque en nuestro medio no hay una herramienta especializada técnicamente en la investigación y discriminación del mobbing en una organización, si hay una forma objetiva de detectar si una persona esta siendo sujeta de mobbing o acoso psicológico en su trabajo chequeando si una o varias personas del entorno laboral están utilizando contra ella una o varias agresiones psicológicas.

El cuestionario utilizado para la evaluación del personal de vicuña contempla un grado de frecuencia en producirse los hechos violentos o de acoso psicológico, como son

- A)NUNCA
- B)POCAS VECES AL AÑO
- C)UNA VEZ AL AÑO
- D)ALGUNAS VECES AL MES
- E) UNA VEZ A LA SEMANA
- F) TODOS LOS DIAS

-

De estas opciones, si las respuestas son positivas en las opciones de frecuencia: B, D, E, F, durante un periodo continuado de al menos 6 meses, se padece una situación de hostigamiento psicológico. Para lo cual hay que considerar el tomar acciones, una vez identificada la situación de mobbing. La intervención oportuna y decisiva en este caso puede prevenir futuros daños provocados por los comportamientos descritos en el cuestionario.

TABULACION Y ESTADISTICA

Los valores que a continuación se detallan son los obtenidos por cada pregunta y en relación a su frecuencia (cantidad de veces en presentarse el hecho). Finalmente el universo investigado es de 48 trabajadores.

Tabla No 76 Tabulación de la Evaluación Mobbing Zoldan&Zoldan

Pregunta/ Opciones	Frecuencia ultimo año						NO CONTESTA
	A	B	C	D	E	F	
1	33	7	4	5	0	0	0
2	28	15	1	2	2	0	0
3	21	15	0	6	4	2	0
4	31	8	0	8	0	1	0
5	33	8	4	3	0	0	0
6	29	14	0	2	1	0	2
7	22	14	6	4	0	2	0
8	35	11	2	0	0	0	0
9	29	12	3	4	0	0	0
10	26	14	0	2	5	0	1
11	29	4	1	5	1	8	0
12	21	18	0	2	4	3	0
13	32	13	0	1	0	2	0
14	26	9	5	3	0	5	0
15	26	16	1	5	0	0	1
16	28	14	1	3	1	0	1
17	38	5	2	0	0	2	1
18	30	16	0	0	0	2	0
19	32	5	6	4	0	1	0
20	38	8	0	2	0	0	0
21	42	6	0	0	0	0	0
22	41	6	1	0	0	0	0
23	25	12	3	2	6	0	0
24	21	2	5	2	0	0	18
25	45	1	1	0	0	1	0
26	33	8	2	3	0	2	0
27	32	6	2	5	0	3	0

Elaborado Frank Duque

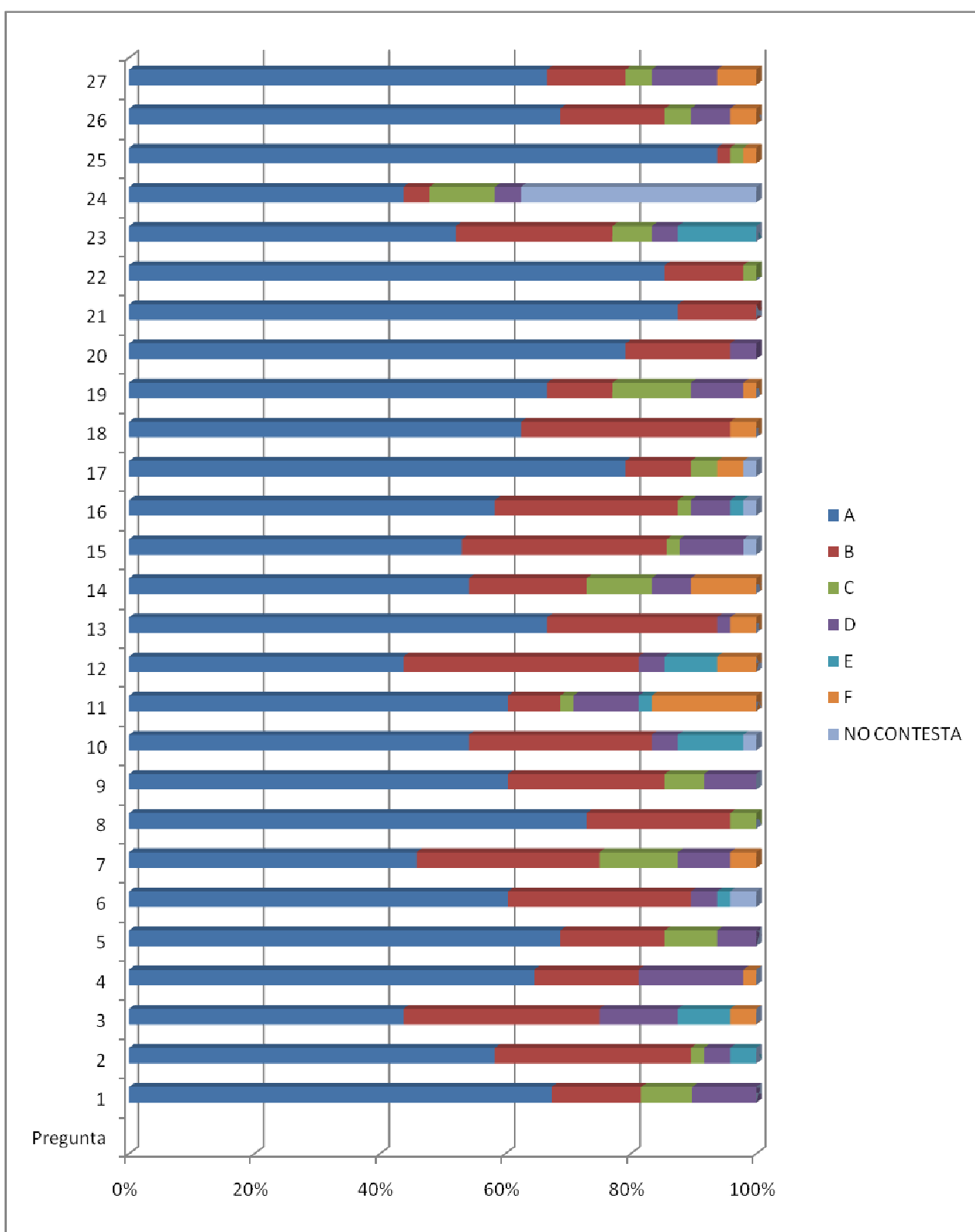
Para efectos de la estandarización los valores que se obtuvieron como respuestas, se los trabajará de la siguiente manera:

Las columnas de color amarillo identifica la respuesta negativa (A) (NUNCA) y (C) (UNA VEZ AL AÑO) e interpretan la no presencia de comportamientos hostiles o de acoso psicológico (FAVORABLE) para la organización.

Las columnas de color canela identifica la respuesta positiva (B) (POCAS VECES AL AÑO), (D) (ALGUNAS VECES AL MES), (E) (UNA VEZ A LA SEMANA) Y (F) (TODOS LOS DIAS) que interpretan la presencia de comportamientos de hostigamiento psicológico (DESFAVORABLE) para el personal evaluado.

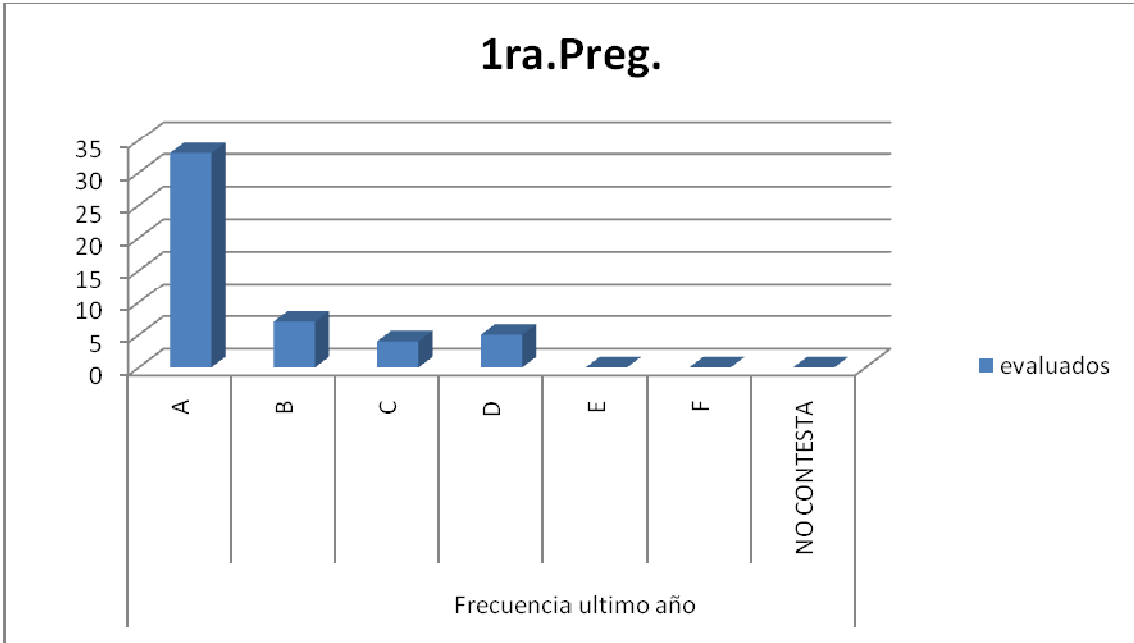
Finalmente las filas de color rojo, preguntas 3, 7, y 12, son los comportamientos que en base a los valores obtenidos, son negativos y marcan un porcentaje superior (mas del 50%) frente a los valores obtenidos como positivos. En base a esta interpretación se recomienda iniciar las reuniones de trabajo necesarias para implementar los planes de acción mas idóneos que lleven a prevenir y corregir el mobbing laboral en la empresa.

Gráfico No 11 General por Preguntas Zoldan & Zoldan



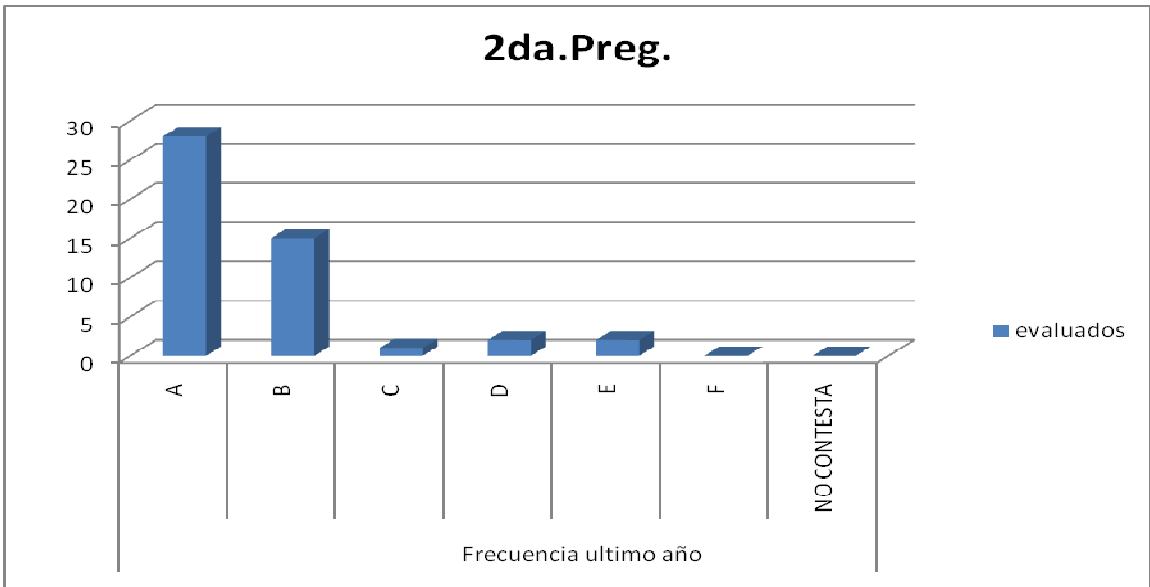
Elaborado Frank Duque

1ra. Pregunta: Mis superiores ha realizado expresiones injuriosas o ultrajantes sobre la persona, con utilización de palabras soeces o con alusión a la raza, el género, el origen familiar o nacional, la preferencia política o el estatus social



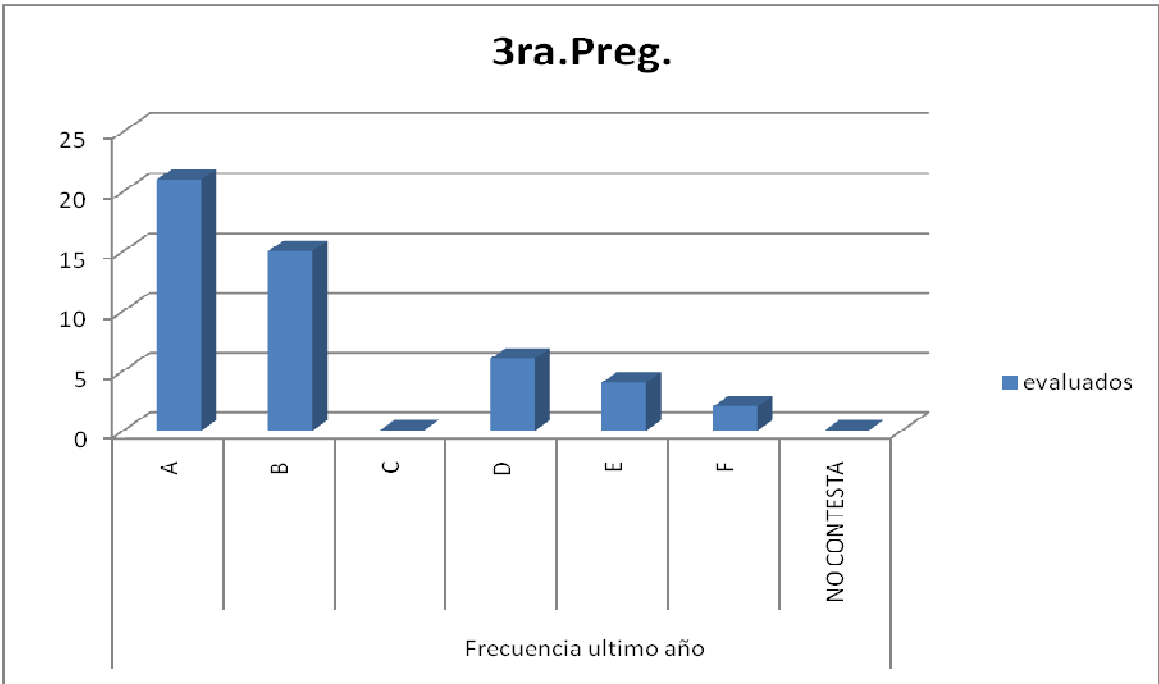
Elaborado Frank Duque

2da. Pregunta: Me ignoran, me excluyen en las actividades diarias con respecto a mis otros compañeros.



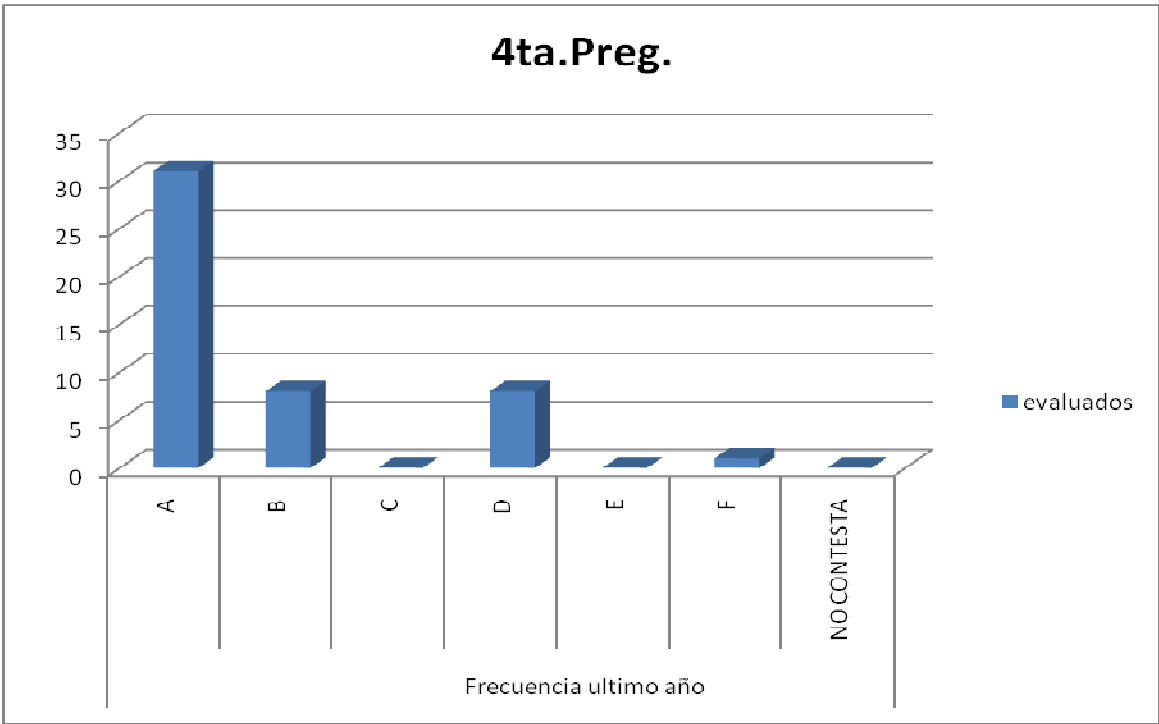
Elaborado Frank Duque

3ra. Pregunta: Evalúan mi trabajo de manera inequitativa o de forma sesgada.



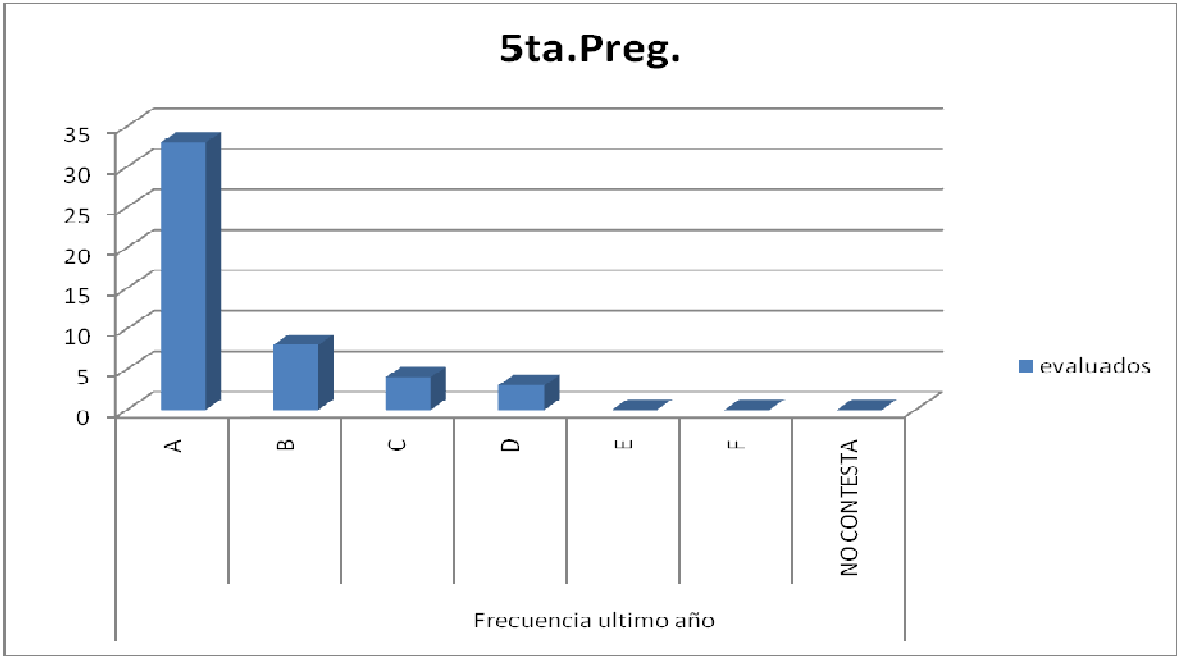
Elaborado Frank Duque

4ta. Pregunta: Mis superiores expresan comentarios hostiles y humillantes de descalificación profesional expresados en presencia de mis compañeros de trabajo.



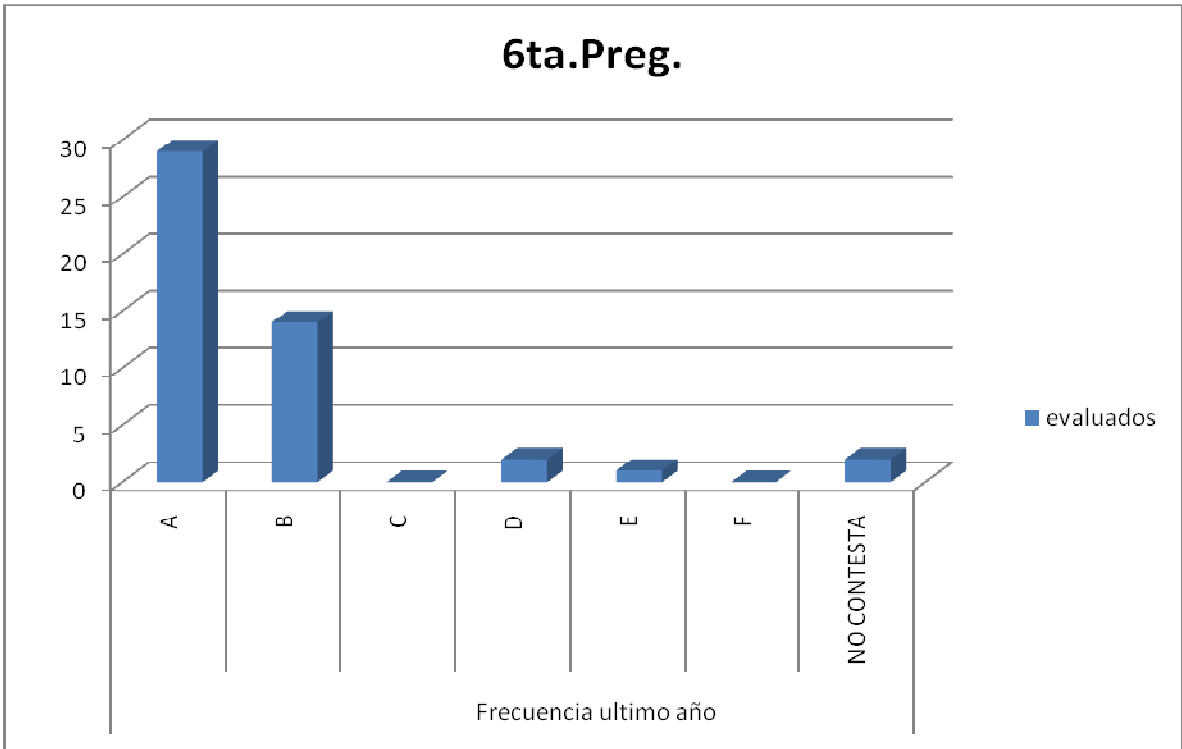
Elaborado Frank Duque

5ta. Pregunta: Constantemente se presentan injustificadas amenazas de despido expresadas en presencia de mis compañeros de trabajo.



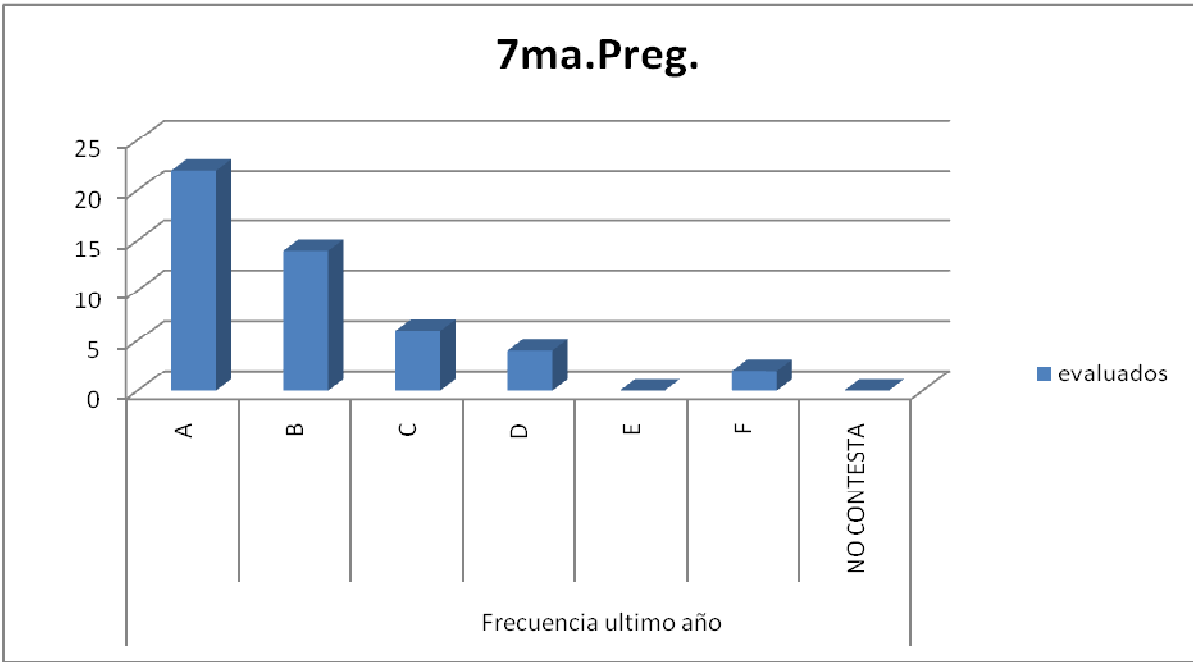
Elaborado Frank Duque

6ta. Pregunta: Prohíben a mis compañeros o colegas hablar conmigo.



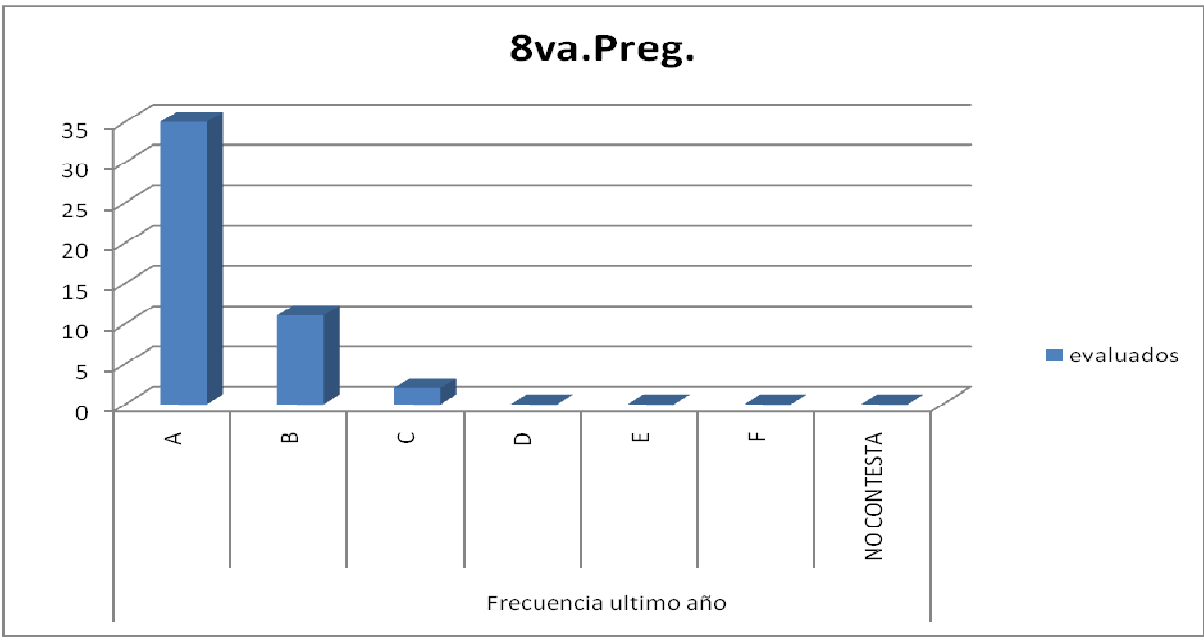
Elaborado Frank Duque

7ma. Pregunta: Recibo críticas y reproches por cualquier cosa que haga o decisión que tome en mi trabajo.



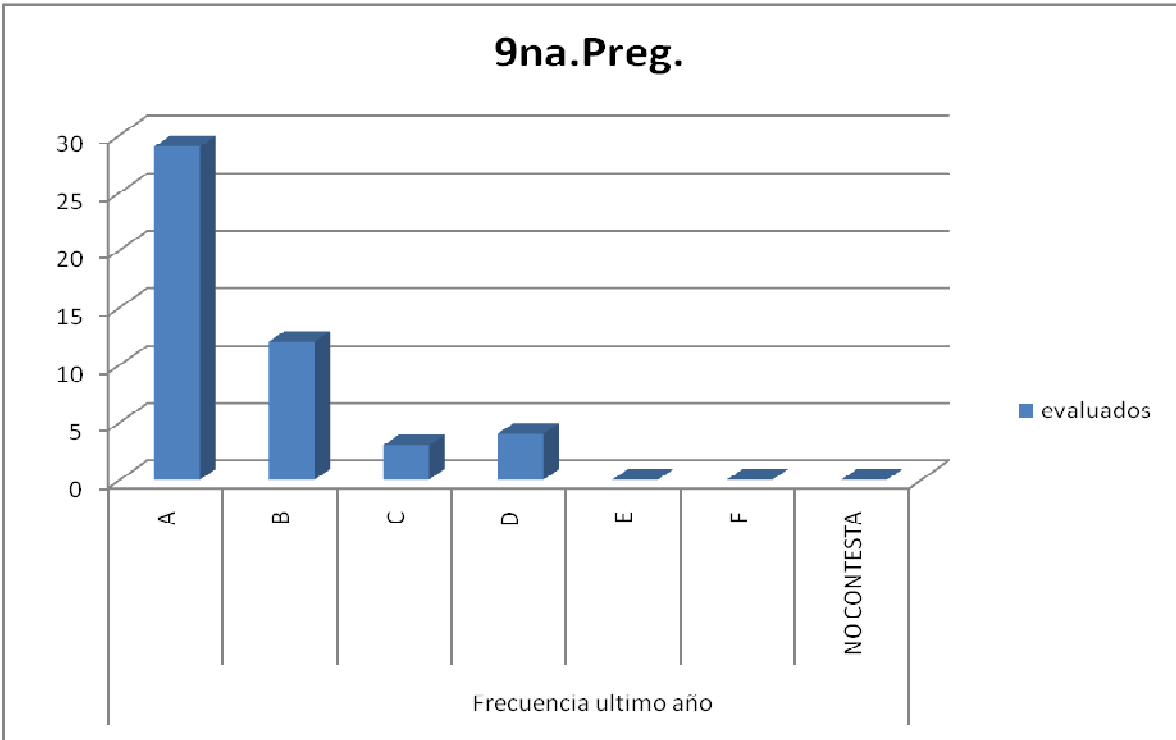
Elaborado Frank Duque

8va.Pregunta: Me amenazan con usar instrumentos disciplinarios, recisión de contrato despido.



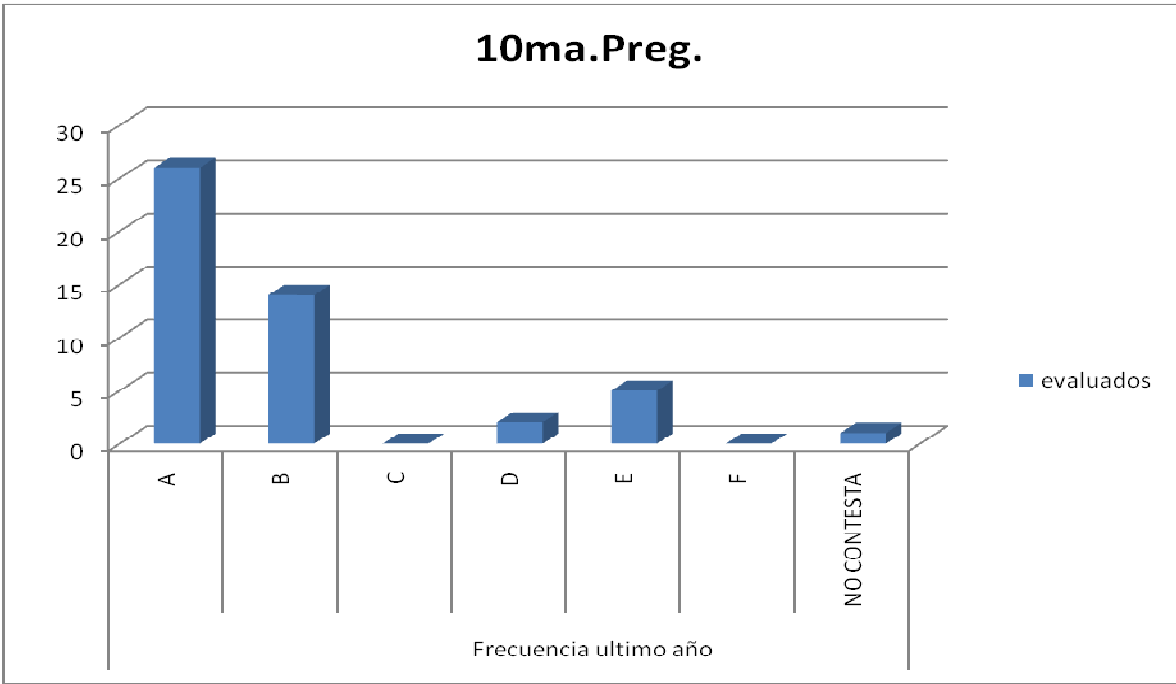
Elaborado Frank Duque

9na. Pregunta: Distorsionan malintencionadamente lo que digo o hago en mi trabajo.



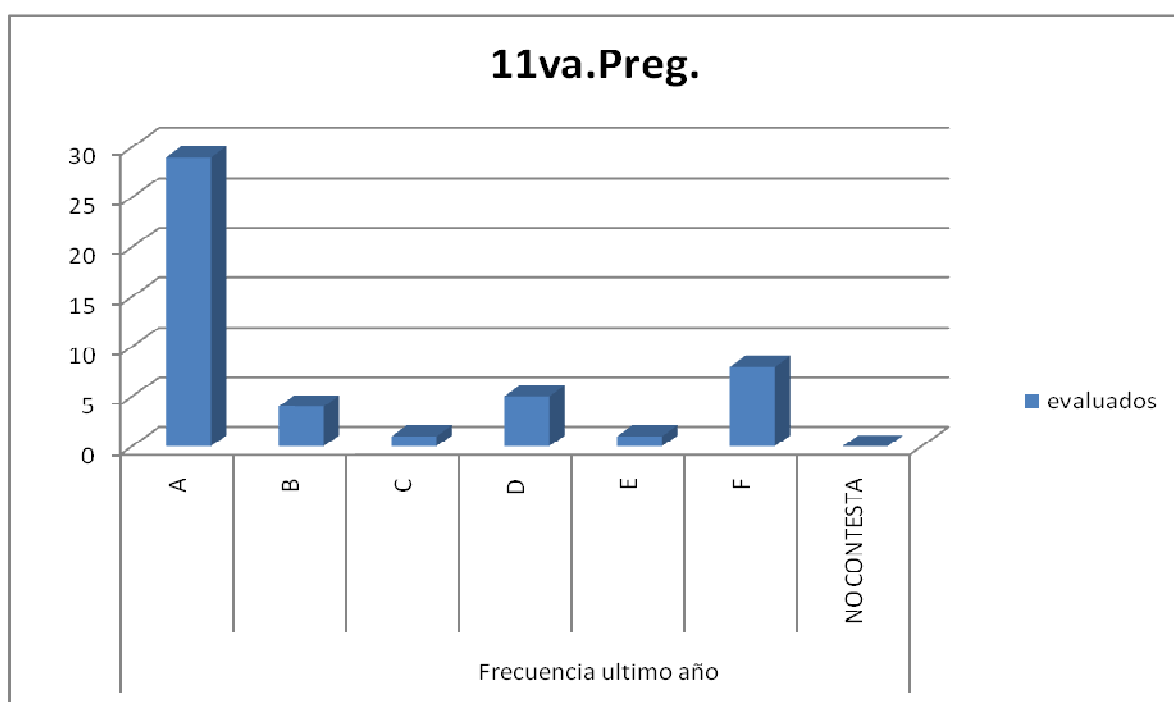
Elaborado Frank Duque

10ma. Pregunta: Me menosprecian personal o profesionalmente.



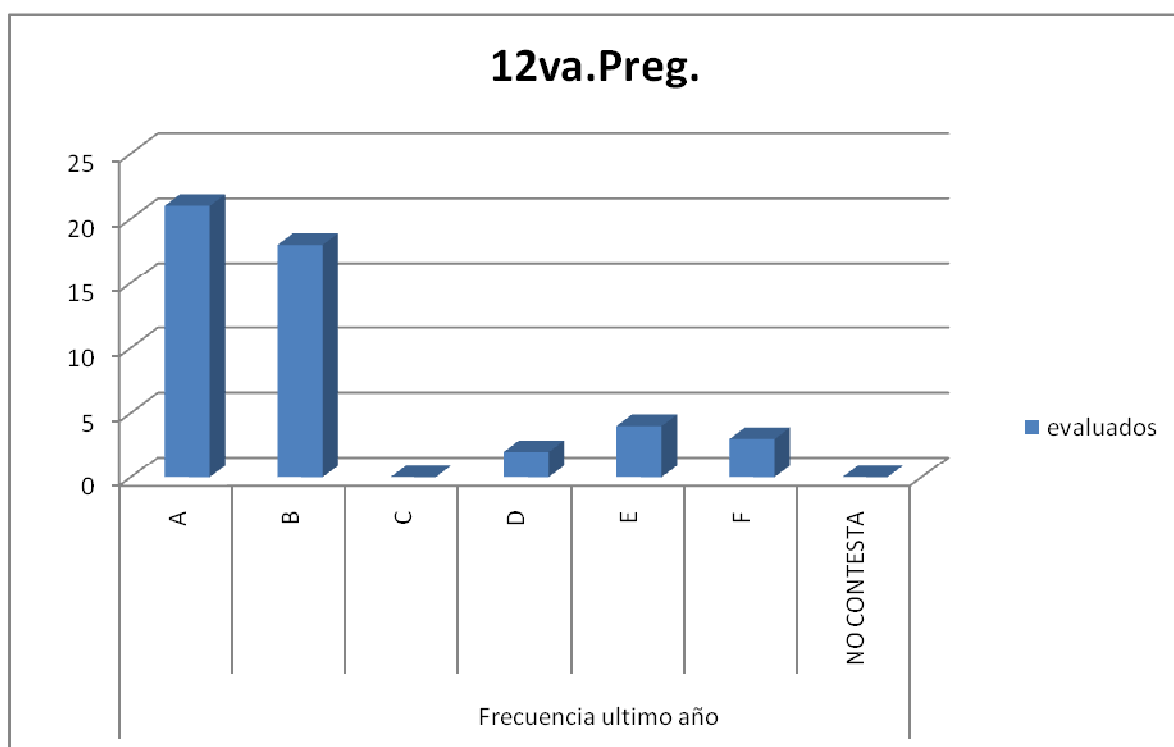
Elaborado Frank Duque

11va. Hacen burlas de mi o bromas intentando ridiculizar mi forma de hablar, andar,



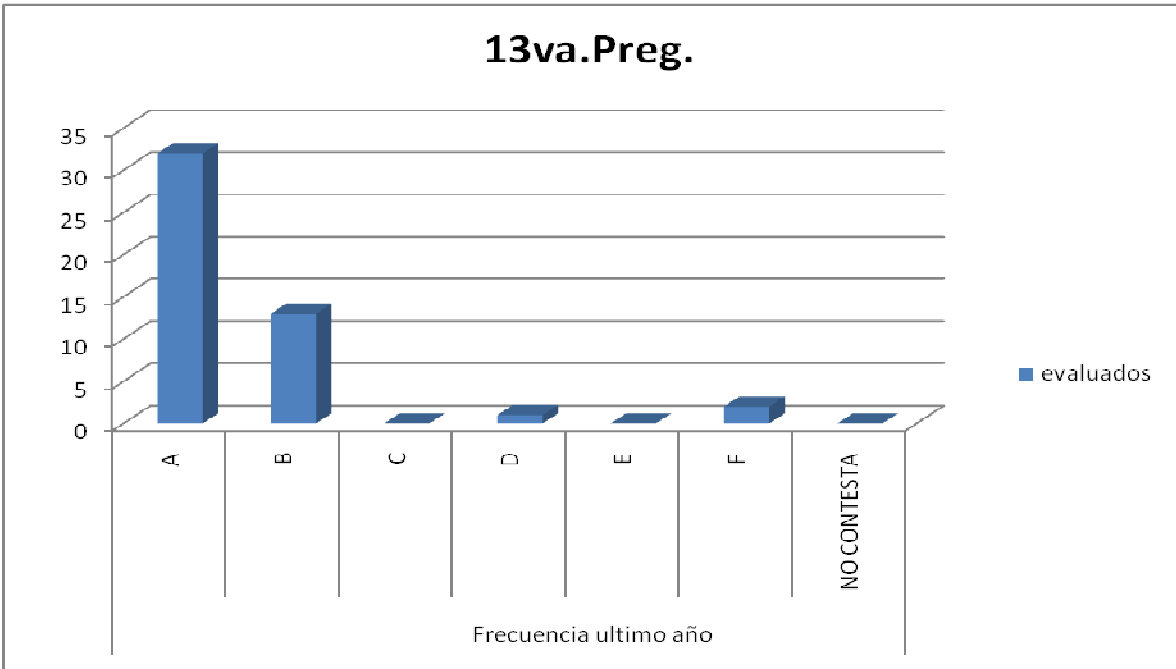
Elaborado Frank Duque

12va. Pregunta: Me gritan o elevan la voz de manera intimidante.



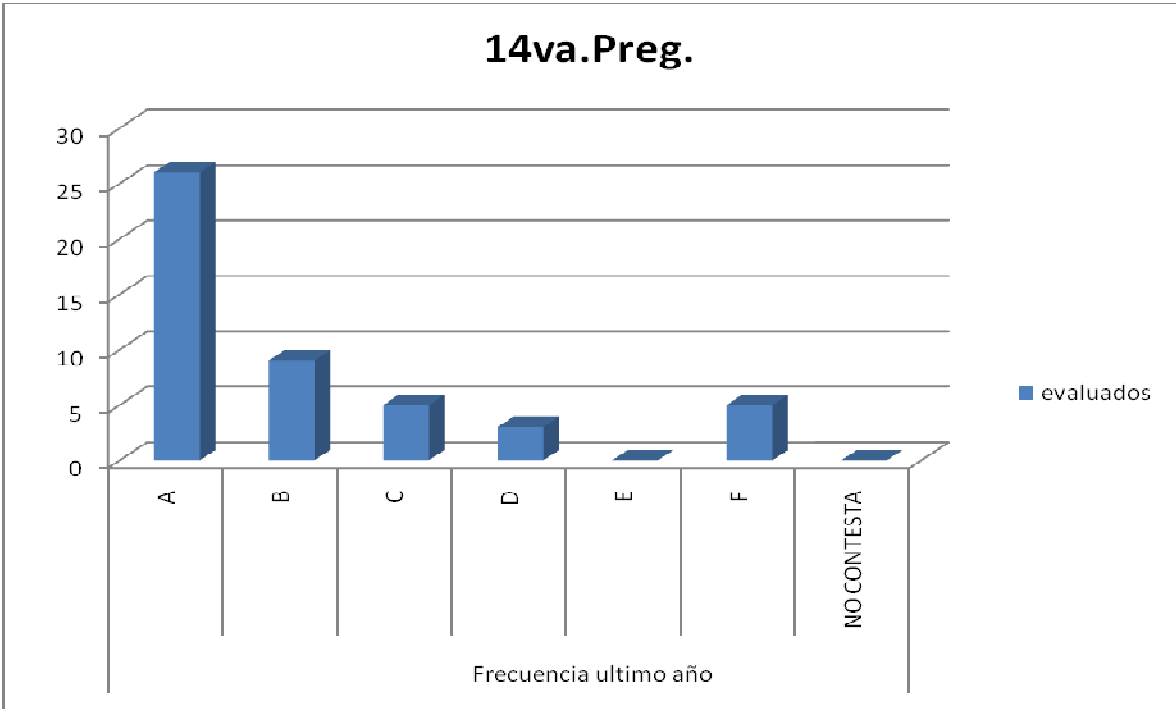
Elaborado Frank Duque

13va. Pregunta: Me privan de información imprescindible y necesaria para hacer mi trabajo.



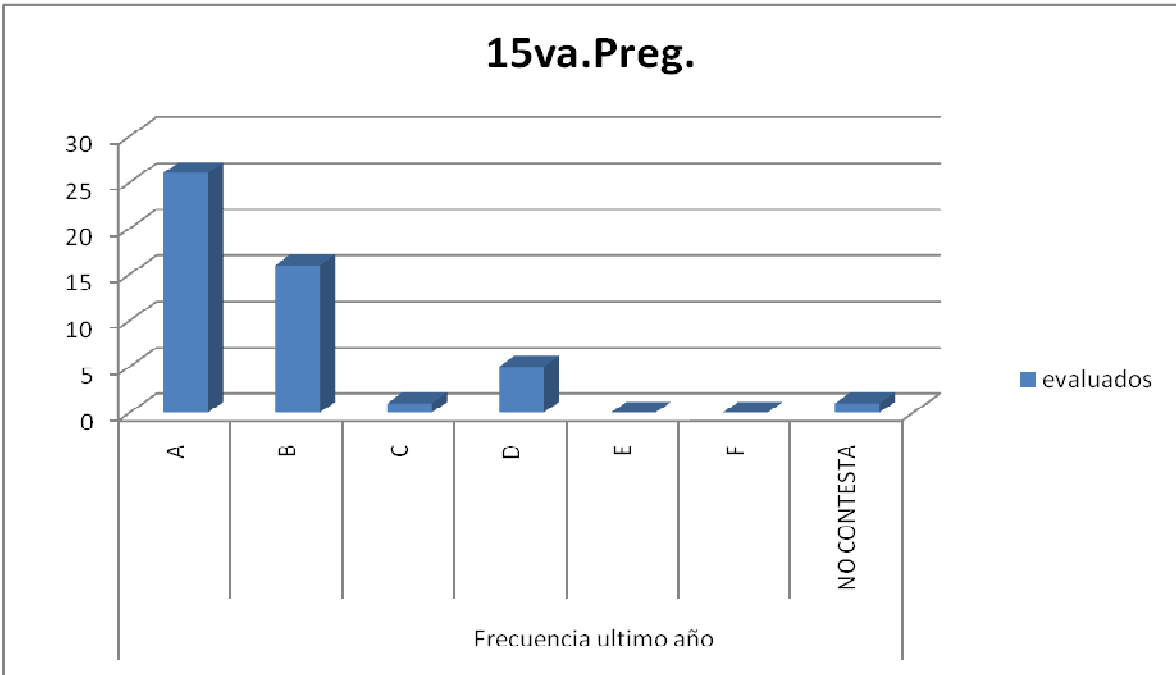
Elaborado Frank Duque

14va. Pregunta: Me asignan plazos de ejecución o cargas de trabajo irrazonables.



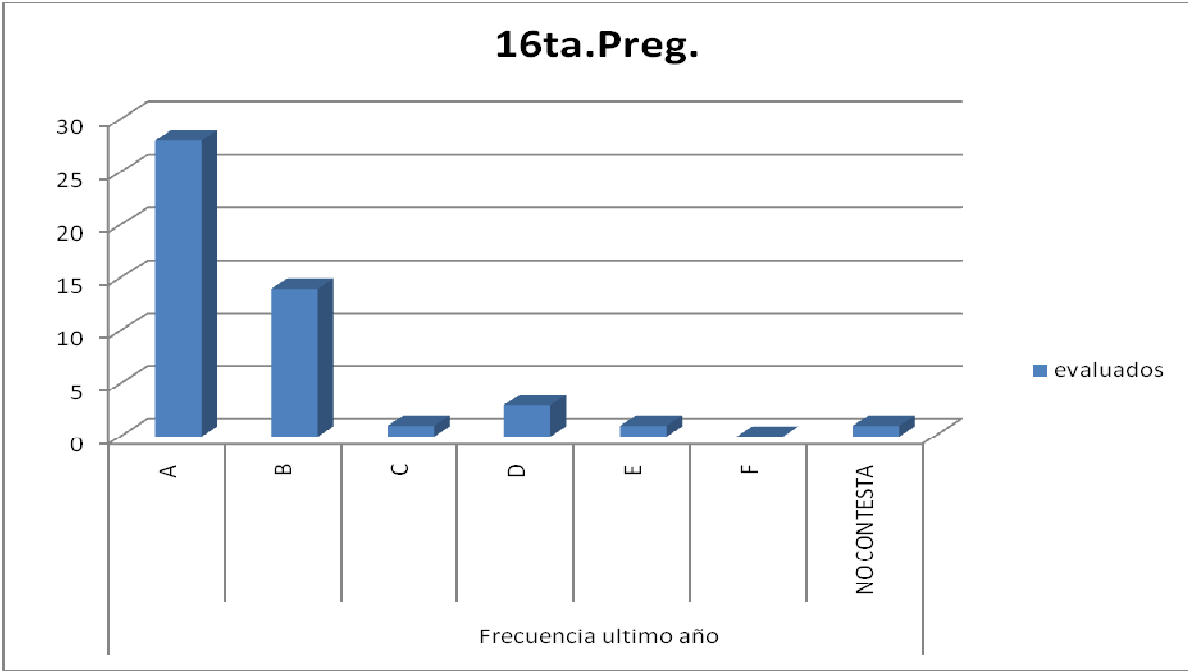
Elaborado Frank Duque

15ta. Pregunta: Desvaloran continuamente mi esfuerzo profesional, intentan persistentemente desmoralizarme.



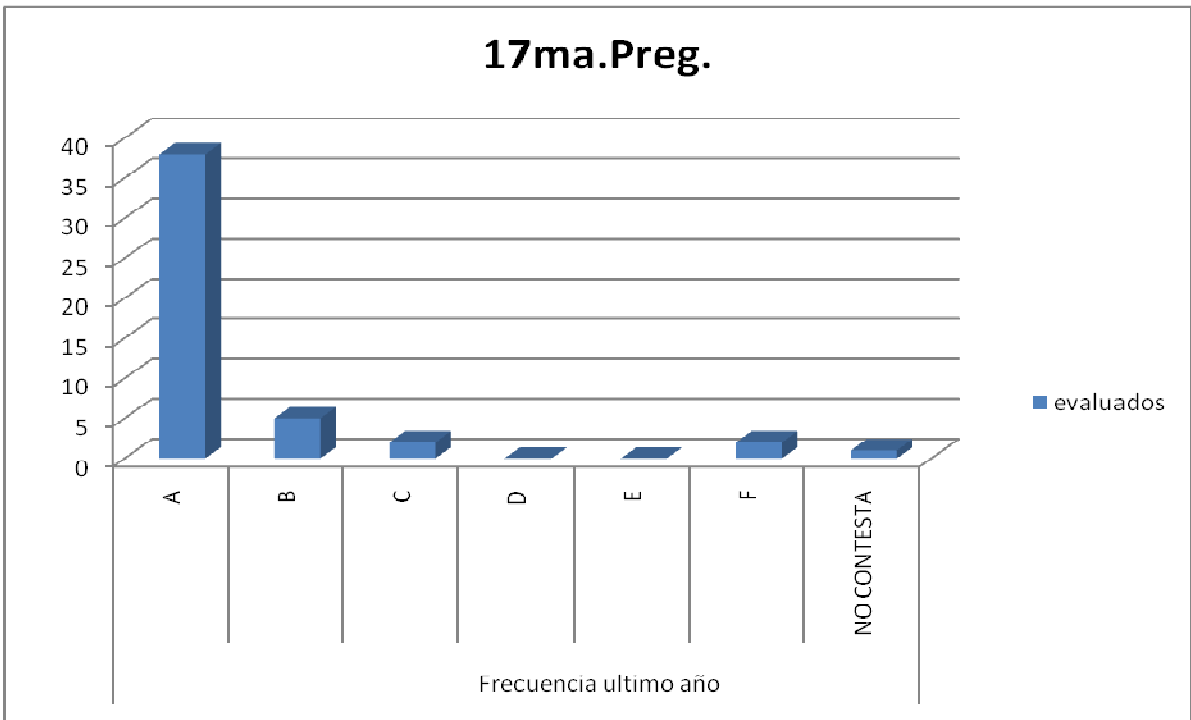
Elaborado Frank Duque

16ta. Pregunta: Mi jefe se niega a comunicar, hablar o reunirse conmigo.



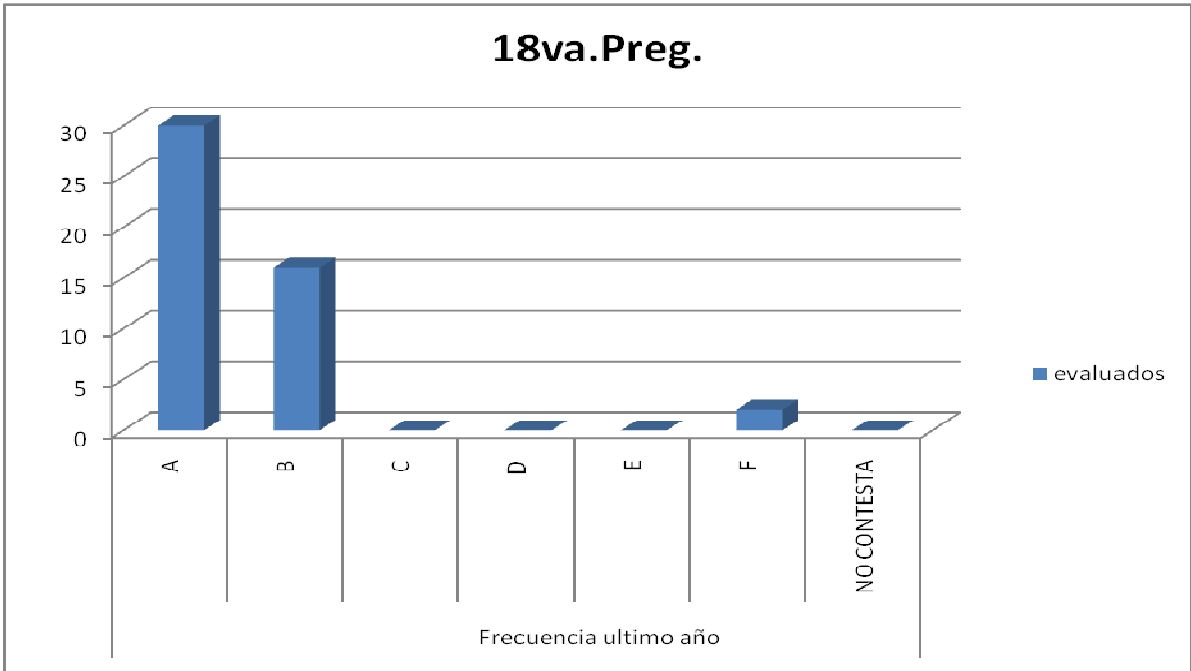
Elaborado Frank Duque

17ma. Pregunta: Controlan, supervisan o monitorean mi trabajo de forma malintencionada para obligarme a renunciar.



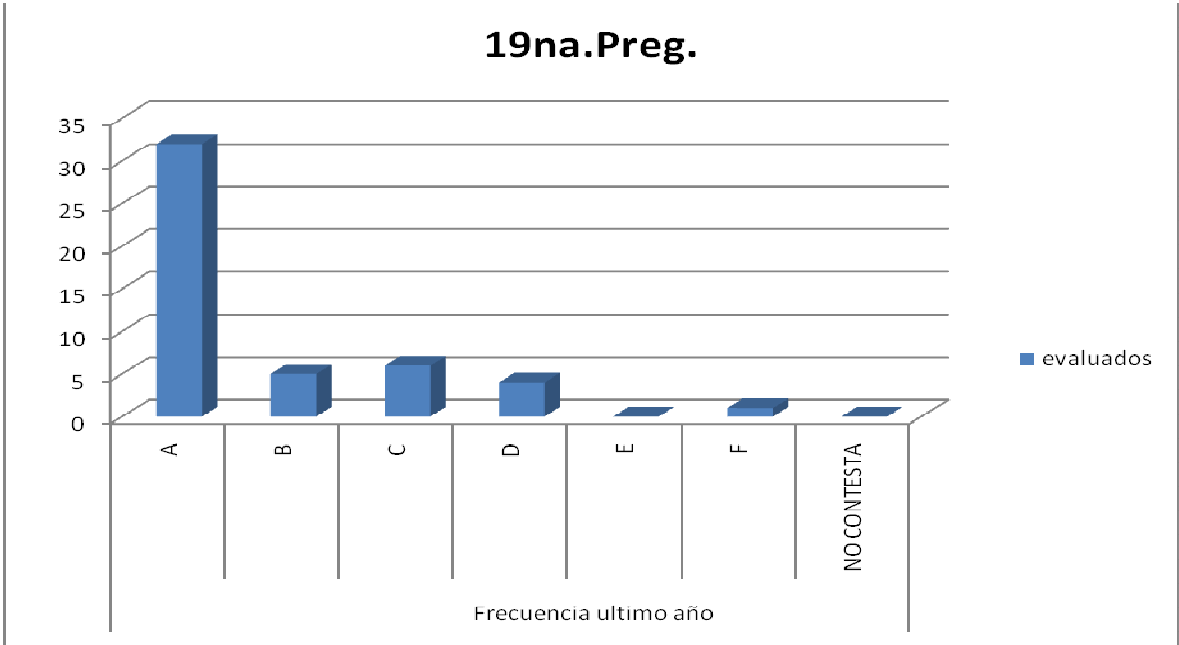
Elaborado Frank Duque

18va. Pregunta: Me asignan tareas rutinarias, sin valor o interés alguno.



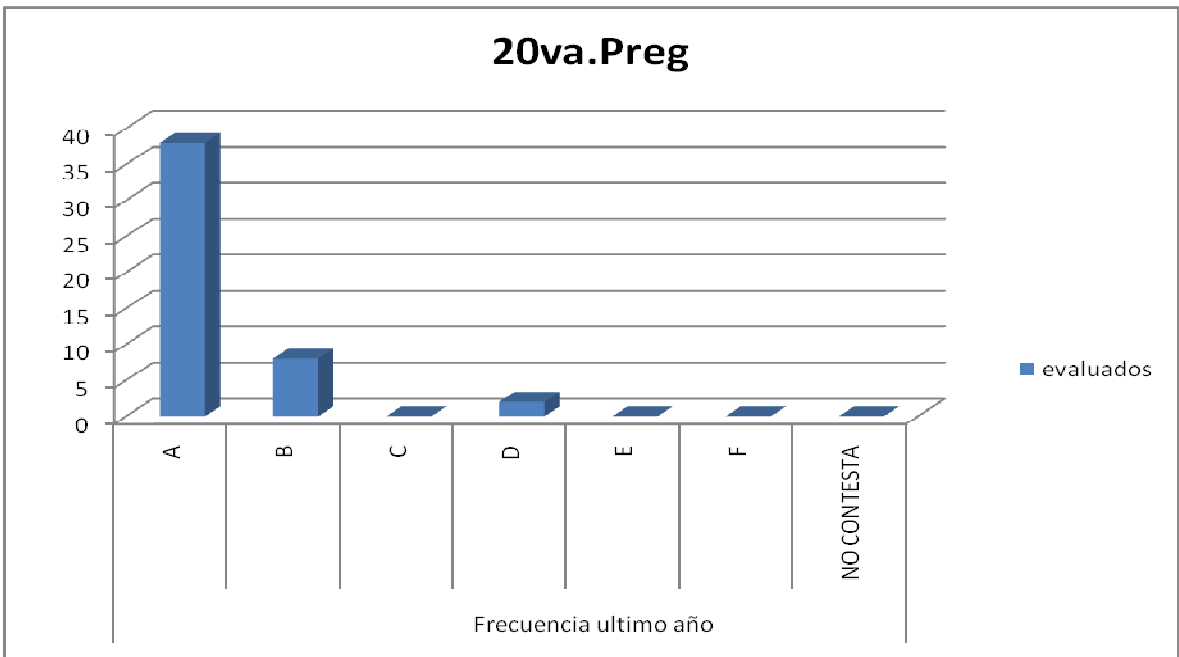
Elaborado Frank Duque

19na. Pregunta: Me asignan tareas que ponen en peligro mi integridad física o mi salud, a propósito.



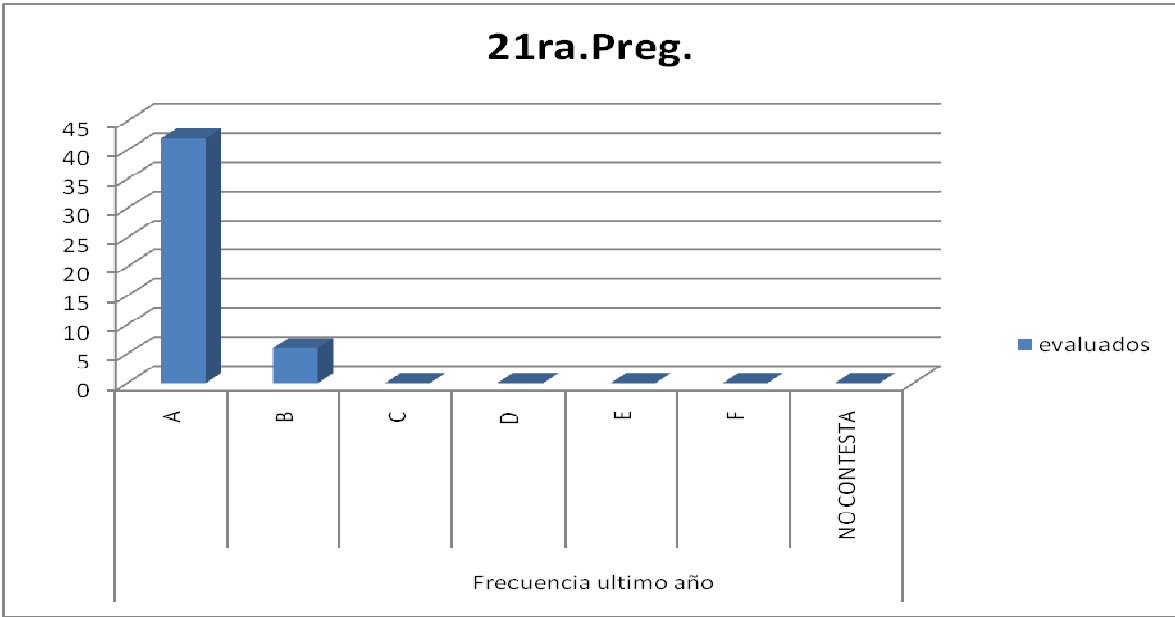
Elaborado Frank Duque

20va. Pregunta: Me impiden que adopte las medidas de seguridad necesarias para realizar mi trabajo con la debida seguridad.



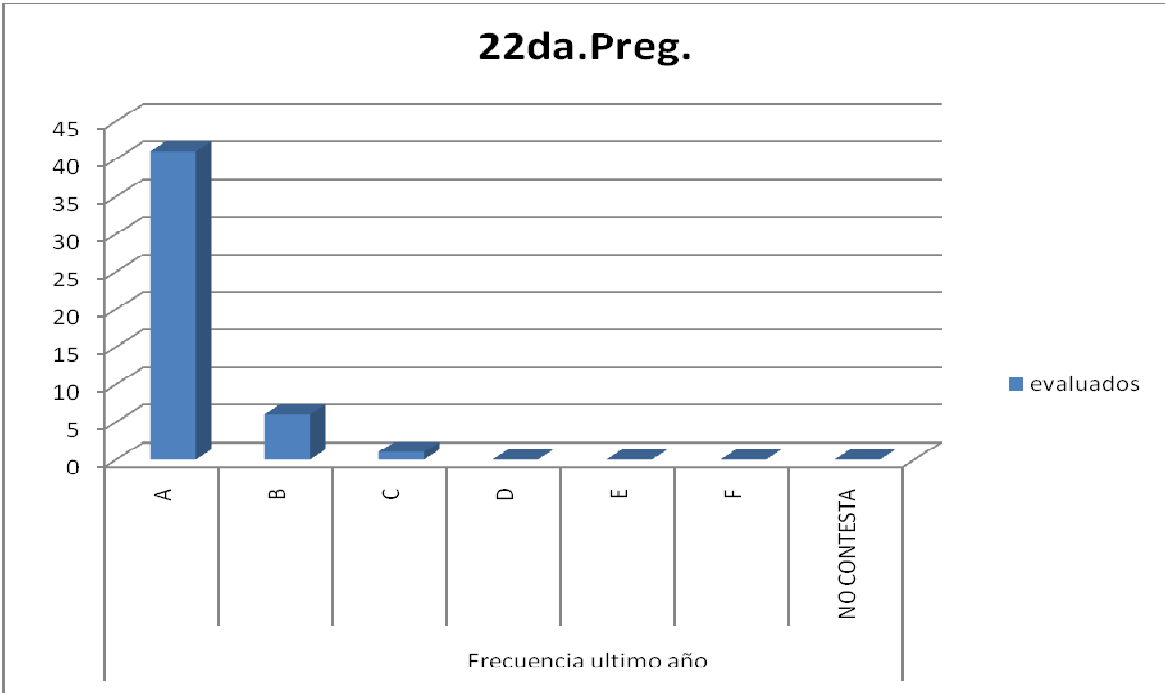
Elaborado Frank Duque

21ra. Pregunta: Se me ocasionan gastos con intención de perjudicarme económicamente.



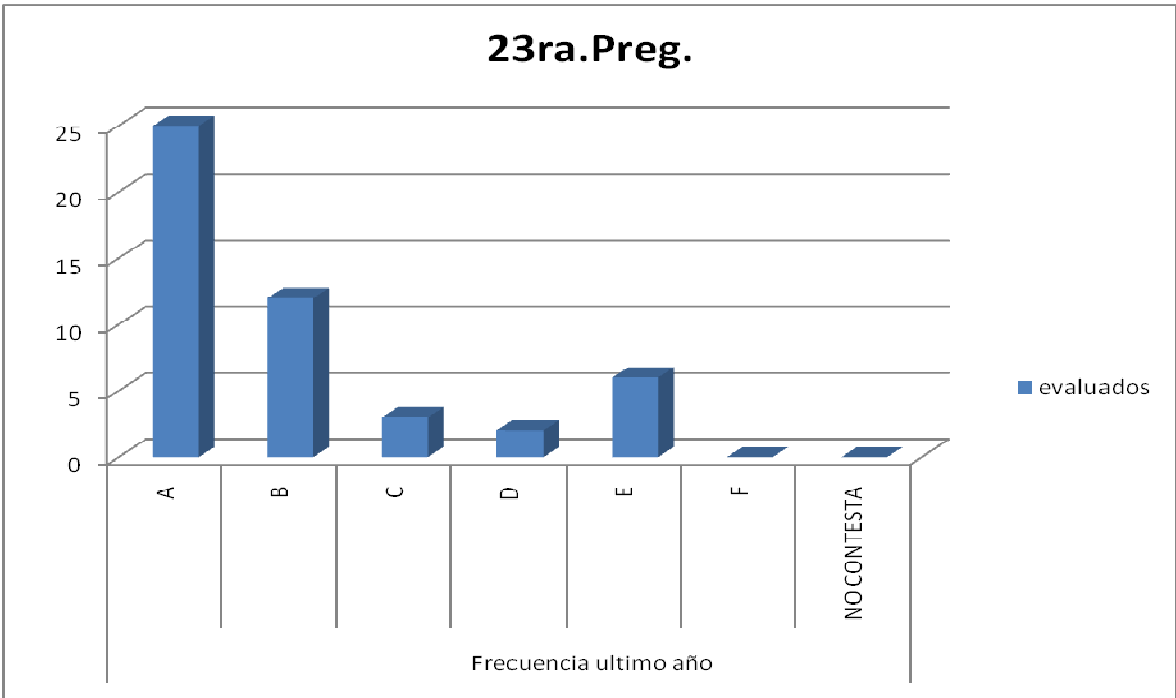
Elaborado Frank Duque

22da. Pregunta: Intentan aislarme de mis compañeros dándome trabajos o tareas que me alejan físicamente de ellos.



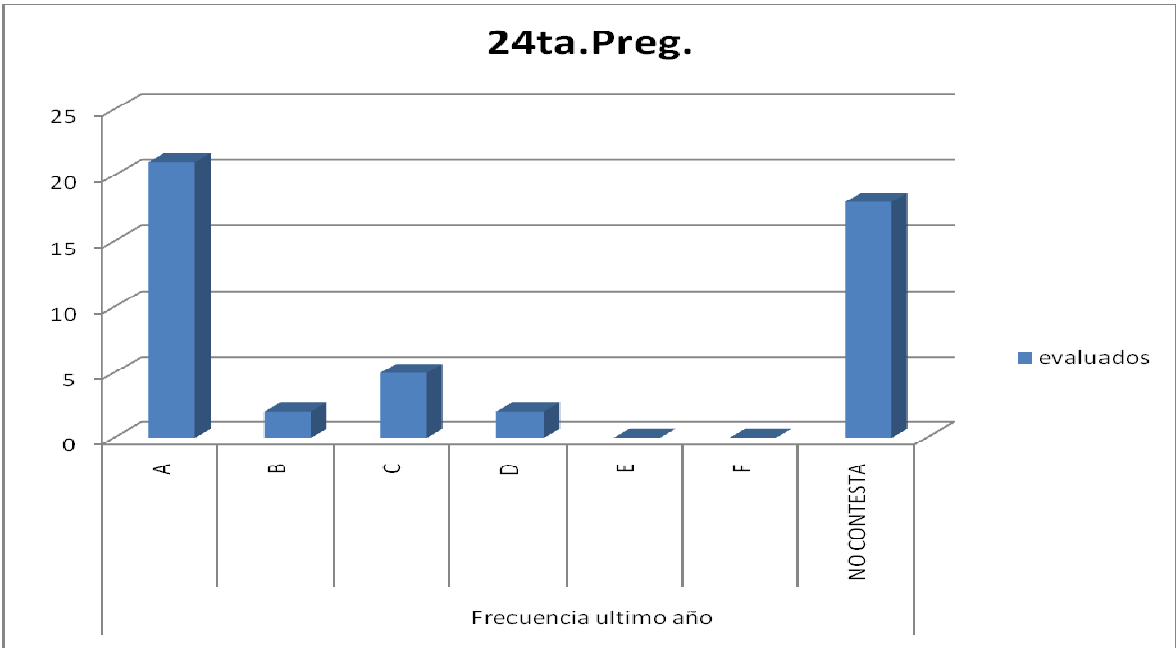
Elaborado Frank Duque

23ra. Pregunta: Se hacen bromas inapropiadas y crueles acerca de mí.



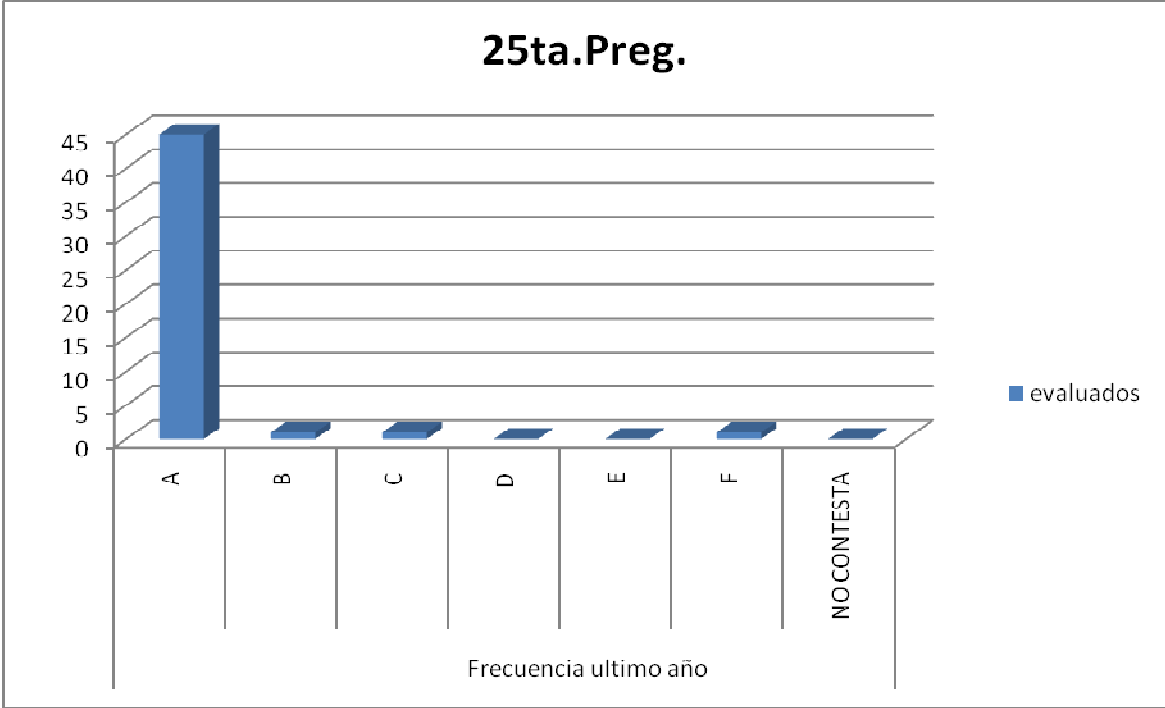
Elaborado Frank Duque

24ta. Pregunta: Me asignan plazos de ejecución o cargas de trabajo irrazonables e inusuales.



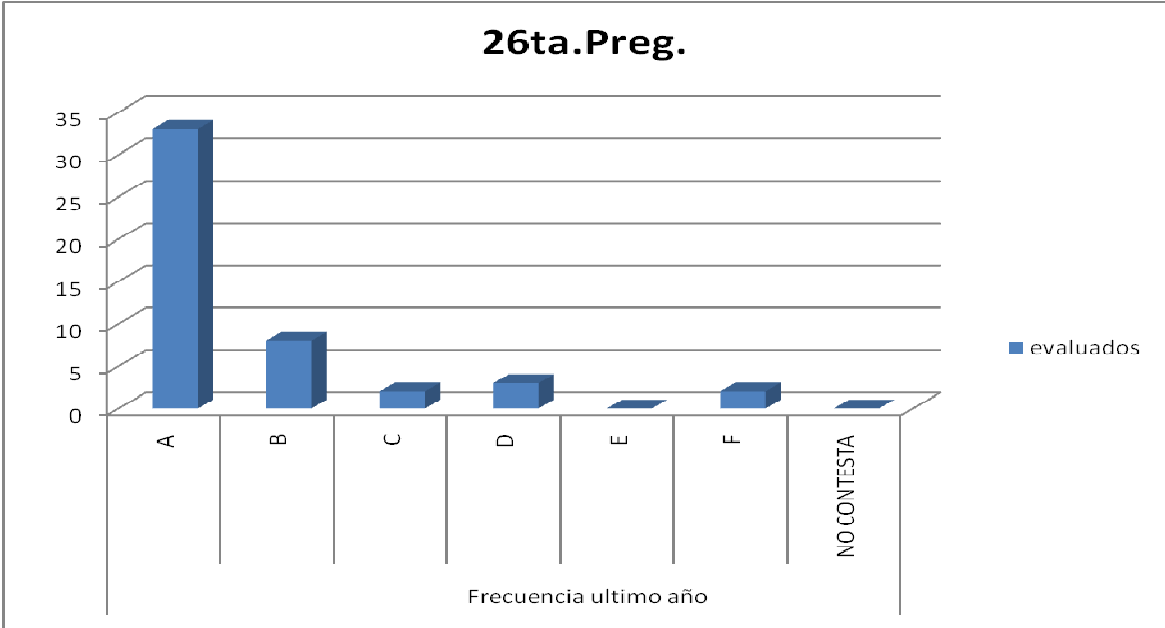
Elaborado Frank Duque

25ta. Pregunta: Me hacen insinuaciones o proposiciones sexuales directas o indirectas.



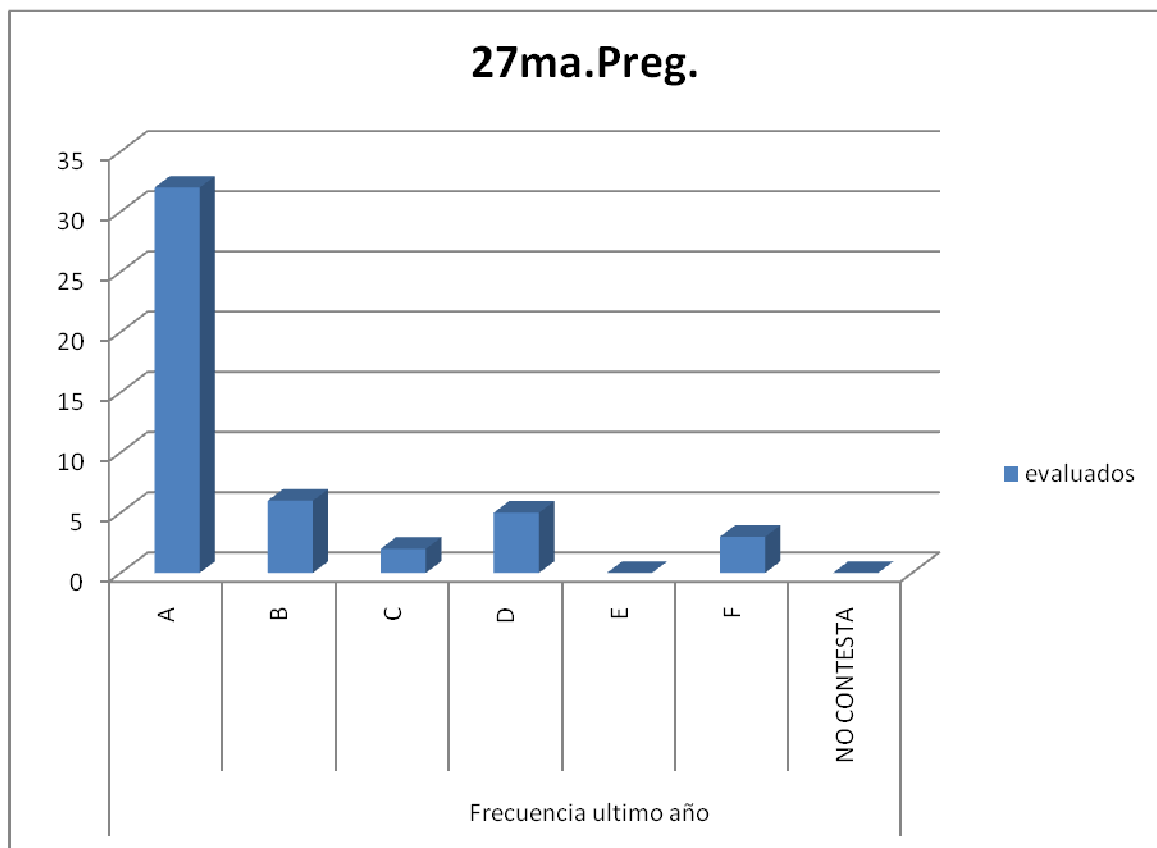
Elaborado Frank Duque

26ta. Pregunta: Se producen burlas sobre la apariencia física o la forma de vestir, formuladas en público;



Elaborado Frank Duque

27ma. Pregunta: Se hace alusión pública a hechos pertenecientes a la intimidad de mi persona.



Elaborado Frank Duque

3.6 CORRELACION DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES Y REFERENCIAS DE MOBBING LABORAL

Se han tomado esferas específicas de estudio consideradas en el cuestionario Ista 21, que fue aplicado tanto al personal de la empresa Vicuña como de Zoldan & Zoldan.

Las esferas a las que nos referimos, son los factores psicosociales que de acuerdo a sus características, se agrupan según los riesgos psicosociales, llamados también dimensiones de riesgo.

A continuación se desarrollan las distintas dimensiones de riesgo psicosocial incluidas

en el método CoPsoQ-istas²¹. Aunque todas y cada una de ellas constituye una entidad conceptualmente diferenciada y operativamente medible, en su conjunto forman parte del mismo constructo psicosocial y son interdependientes en distinta medida y en función de las muy diversas realidades de la organización y las condiciones de trabajo, por lo que las veinte dimensiones se presentan una por una pero integradas en los grandes grupos mencionados anteriormente: exigencias psicológicas; doble presencia; control sobre el trabajo; apoyo social y calidad de liderazgo; y compensaciones, y resumidas en la tabla siguiente.

- Exigencias psicológicas en el trabajo
 1. Exigencias cuantitativas
 2. Exigencia de esconder emociones
 3. Exigencias emocionales
 4. Exigencias cognitivas

- Doble presencia
 1. Doble presencia

- Control sobre el trabajo
 2. Influencia
 3. Posibilidades de desarrollo
 4. Control sobre los tiempos a disposición
 5. Sentido del trabajo
 6. Compromiso

- Apoyo social y calidad de liderazgo
 1. Posibilidades de relación social
 2. Apoyo social de los compañeros
 3. Apoyo social de superiores
 4. Calidad de liderazgo
 5. Sentido de grupo
 6. Previsibilidad
 7. Claridad de rol
 8. Conflicto de rol

- Compensaciones del trabajo
 1. Estima
 2. Inseguridad sobre el futuro

Para el análisis se ha considerado los siguientes 5 factores psicosociales para realizar la correlación con los resultados obtenidos de la encuesta del Mobbing Laboral.

- Posibilidades de Desarrollo
- Sentido del Trabajo
- Compromiso
- Inseguridad sobre el futuro
- Exigencias Cualitativas

Se realizó el cálculo de los coeficientes de correlación de Spearman entre las puntuaciones obtenidas de los 5 factores antes mencionados y las puntuaciones obtenidas de la encuesta del Mobbing Laboral que se aplicaron tanto a la empresa Vicuña como a Zoldan & Zoldan para determinar la validez de dicho instrumento, el mismo que se soportara en los resultados obtenidos que se encuentran en buenos niveles de correlación que se considera en lo siguiente

Tabla 77 Escala de Valoración

Escala para la Valoracion Coeficiente Correlacion	
0,20-0,30	Correlacion baja
0,31-0,40	Correlacion media baja
0,41-0,50	Correlacion media
0,51-0,60	Correlacion media alta
0,61-1,00	Correlacion alta

Elaborado Frank Duque

A continuación se presentan los valores obtenidos del cálculo de los coeficientes de correlación de las dos empresas investigadas..

3.6.1 CORRELACIÓN DE COEFICIENTES (Spearman) ENTRE LAS PUNTUACIÓN OBTENIDAS DEL CUESTIONARIO ISTAS 21 Y DE MOBBING LABORAL REALIZADA A LA EMPRESA VICUÑA S.A.

Tabla 78 Coeficientes de Correlacion Vicuña S.A.

Factores Psicosociales	Sentido del Trabajo (28)		Exigencias Cualitativas (29)				Posibilidades de Desarrollo (31)			Inseguridad sobre el futuro (32)			Compromiso (37)
	a	b	d	e	g	h	j	k	l	b	c	d	c
Preg1	0.83	0.59	0.78	0.67	0.79	0.72	0.60	0.82	0.88	0.81	0.80	0.92	0.82
Preg2	0.92	0.73	0.85	0.77	0.86	0.82	0.74	0.90	0.96	0.90	0.89	0.95	0.89
Preg3	0.90	0.75	0.89	0.80	0.89	0.82	0.78	0.91	0.91	0.90	0.89	0.92	0.91
Preg4	0.88	0.68	0.83	0.76	0.84	0.78	0.70	0.86	0.94	0.86	0.86	0.97	0.87
Preg5	0.81	0.59	0.76	0.67	0.77	0.70	0.60	0.80	0.88	0.79	0.78	0.94	0.82
Preg6	0.91	0.74	0.85	0.79	0.86	0.81	0.75	0.89	0.95	0.90	0.90	0.95	0.91
Preg7	0.95	0.77	0.90	0.79	0.91	0.85	0.78	0.94	0.94	0.93	0.91	0.90	0.89
Preg8	0.66	0.50	0.64	0.57	0.65	0.58	0.51	0.66	0.77	0.66	0.65	0.87	0.77
Preg9	0.86	0.67	0.80	0.71	0.82	0.76	0.68	0.84	0.92	0.84	0.82	0.96	0.86
Preg10	0.85	0.68	0.79	0.73	0.81	0.76	0.70	0.83	0.92	0.83	0.83	0.95	0.87
Preg11	0.75	0.54	0.71	0.62	0.73	0.65	0.56	0.75	0.84	0.74	0.73	0.92	0.79
Preg12	0.92	0.74	0.85	0.78	0.87	0.83	0.76	0.90	0.95	0.90	0.88	0.92	0.87
Preg13	0.86	0.64	0.81	0.73	0.82	0.75	0.66	0.84	0.91	0.85	0.84	0.92	0.86
Preg14	0.74	0.52	0.68	0.59	0.70	0.63	0.53	0.73	0.83	0.71	0.71	0.93	0.76
Preg15	0.90	0.73	0.85	0.80	0.86	0.81	0.76	0.88	0.95	0.89	0.89	0.94	0.92
Preg16	0.80	0.64	0.75	0.68	0.78	0.71	0.66	0.78	0.89	0.78	0.76	0.95	0.82
Preg17	0.64	0.43	0.60	0.49	0.63	0.55	0.44	0.64	0.77	0.62	0.60	0.92	0.68
Preg18	0.86	0.62	0.81	0.71	0.83	0.74	0.64	0.85	0.91	0.84	0.83	0.92	0.83
Preg19	0.78	0.60	0.74	0.68	0.78	0.69	0.61	0.77	0.87	0.77	0.76	0.92	0.83
Preg20	0.76	0.57	0.72	0.65	0.74	0.66	0.58	0.75	0.86	0.75	0.74	0.94	0.81
Preg21	0.70	0.52	0.67	0.60	0.69	0.61	0.54	0.69	0.82	0.69	0.68	0.91	0.78
Preg22	0.77	0.56	0.73	0.64	0.76	0.67	0.57	0.77	0.87	0.76	0.75	0.95	0.79
Preg23	0.72	0.51	0.67	0.58	0.68	0.63	0.52	0.72	0.81	0.70	0.70	0.91	0.76
Preg24	0.74	0.52	0.69	0.59	0.72	0.64	0.53	0.74	0.84	0.72	0.70	0.94	0.75
Preg25	0.36	0.25	0.34	0.28	0.36	0.31	0.25	0.37	0.47	0.35	0.34	0.61	0.52
Preg26	0.71	0.50	0.66	0.57	0.67	0.61	0.51	0.70	0.79	0.68	0.68	0.89	0.74
Preg27	0.74	0.52	0.69	0.59	0.72	0.64	0.53	0.74	0.84	0.72	0.71	0.94	0.76

Elaborado Frank Duque

3.6.2 CORRELACIÓN DE COEFICIENTES (SPEARMAN) ENTRE LAS PUNTUACIÓN OBTENIDAS DEL CUESTIONARIO ISTAS 21 Y DE MOBBING LABORAL REALIZADA A LA EMPRESA ZOLDAN&ZOLDAN

Tabla 79 Coeficientes Correlacion Zoldan&Zoldan

Factores Psicosociales	Sentido del Trabajo (28)		Exigencias Qualitativas (29)				Posibilidades de Desarrollo (31)			Inseguridad sobre el futuro (32)			Compromiso (37)
Pregunta	a	b	d	e	g	h	j	k	l	b	c	d	c
Preg 1	0.88	0.79	0.76	0.70	0.70	0.59	0.66	0.91	0.92	0.68	0.68	0.95	0.83
Preg 2	0.91	0.89	0.85	0.86	0.81	0.72	0.81	0.89	0.88	0.81	0.80	0.85	0.94
Preg 3	0.88	0.91	0.89	0.86	0.90	0.80	0.83	0.80	0.77	0.84	0.81	0.81	0.90
Preg 4	0.97	0.89	0.88	0.86	0.82	0.76	0.82	0.87	0.83	0.83	0.85	0.84	0.87
Preg 5	0.88	0.83	0.78	0.73	0.72	0.61	0.67	0.93	0.87	0.69	0.70	0.84	0.79
Preg 6	0.94	0.91	0.89	0.87	0.83	0.74	0.83	0.90	0.83	0.84	0.83	0.82	0.94
Preg 7	0.88	0.90	0.87	0.86	0.81	0.73	0.83	0.83	0.85	0.84	0.79	0.87	0.94
Preg 8	0.91	0.89	0.83	0.82	0.81	0.68	0.76	0.83	0.78	0.78	0.78	0.75	0.78
Preg 9	0.93	0.84	0.80	0.82	0.77	0.68	0.76	0.90	0.91	0.76	0.79	0.92	0.88
Preg 10	0.98	0.89	0.87	0.86	0.82	0.76	0.83	0.89	0.83	0.83	0.86	0.83	0.89
Preg 11	0.84	0.81	0.73	0.71	0.69	0.57	0.63	0.93	0.88	0.65	0.66	0.81	0.75
Preg 12	0.94	0.88	0.87	0.84	0.80	0.74	0.82	0.86	0.84	0.83	0.86	0.87	0.93
Preg 13	0.93	0.84	0.84	0.78	0.79	0.68	0.76	0.87	0.85	0.78	0.79	0.90	0.85
Preg 14	0.90	0.80	0.75	0.73	0.71	0.58	0.65	0.92	0.87	0.67	0.67	0.83	0.76
Preg 15	0.95	0.89	0.91	0.86	0.84	0.79	0.85	0.81	0.77	0.86	0.88	0.81	0.87
Preg 16	0.89	0.84	0.77	0.81	0.75	0.70	0.75	0.87	0.82	0.75	0.79	0.74	0.82
Preg 17	0.79	0.68	0.58	0.62	0.60	0.45	0.50	0.92	0.81	0.52	0.52	0.74	0.66
Preg 18	0.87	0.80	0.76	0.72	0.72	0.60	0.66	0.92	0.91	0.68	0.68	0.93	0.83
Preg 19	0.90	0.87	0.83	0.81	0.81	0.70	0.77	0.84	0.82	0.80	0.80	0.83	0.84
Preg 20	0.88	0.86	0.76	0.78	0.75	0.61	0.68	0.88	0.87	0.70	0.71	0.76	0.75
Preg 21	0.88	0.86	0.78	0.79	0.79	0.64	0.71	0.86	0.79	0.73	0.73	0.73	0.75
Preg 22	0.84	0.79	0.72	0.70	0.70	0.56	0.62	0.93	0.89	0.64	0.64	0.84	0.76
Preg 23	0.89	0.75	0.75	0.68	0.68	0.59	0.65	0.89	0.82	0.67	0.67	0.87	0.78
Preg 24	0.81	0.74	0.65	0.65	0.62	0.50	0.56	0.94	0.93	0.57	0.58	0.85	0.73
Preg 25	0.55	0.55	0.37	0.44	0.37	0.29	0.32	0.73	0.80	0.33	0.33	0.59	0.48
Preg 26	0.91	0.88	0.83	0.85	0.85	0.72	0.79	0.81	0.76	0.82	0.82	0.72	0.79
Preg 27	0.88	0.86	0.76	0.78	0.77	0.64	0.71	0.90	0.89	0.73	0.74	0.81	0.80

Elaborado Frank Duque

Como se puede observar todas las correlaciones obtenidas fueron altas con excepción de la correlación de los 5 factores con la pregunta 25 que donde los coeficientes de correlación están en los niveles de correlación media y baja.

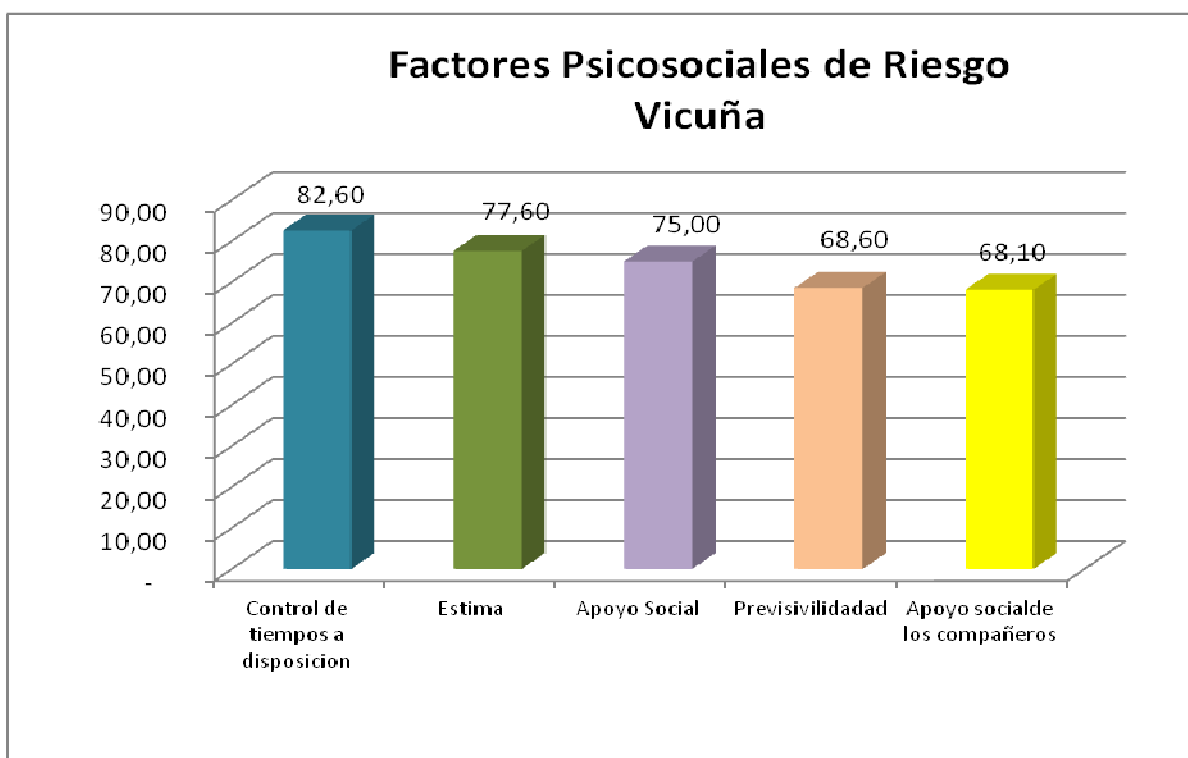
En general se puede decir que el instrumento del Mobbing Laboral arrojó que efectivamente existe acoso laboral tanto para las dos empresas en las cuales se debe realizar un Plan de Intervención que ayude tanto a sus Directivos como al personal a que esos niveles de Mobbing sean mejorados hasta el objetivo de erradicarlos de la organización para la salud y bienestar del trabajador de las dos empresas.

3.7 PROGRAMA DE INTERVENCION DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL QUE SE REALIZARA EN LAS DOS EMPRESAS.

3.7.1 PROGRAMA DE INTERVENCIÓN PARA LOS FACTORES PSICOSOCIALES DE RIESGO Y MOBBING LABORAL PARA VICUÑA Y ZOLDAN & ZOLDAN

Mediante la investigación realizada con el ISTAS 21, se evidenciaron los aspectos más vulnerables que los empleados de Vicuña están expuestos, para el plan de intervención se ha considerado los aspectos que se encuentran sobre el 68% que son los factores más desfavorables los que se detallan a continuación:

Gráfico 12 Principales Factores Psicosociales de Riesgo Vicuña S.A.



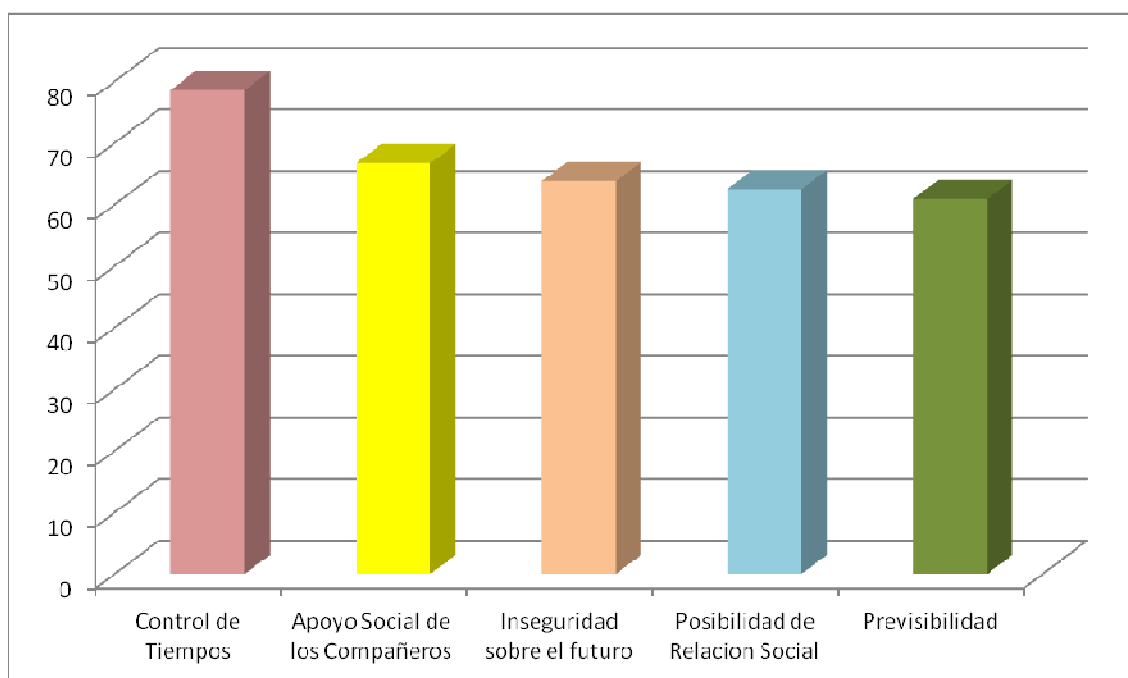
Elaborado Frank Duque

A continuación se presentan las acciones para poder mitigar y controlar los riesgos antes expuestos.

Zoldan & Zoldan

Mediante la investigación realizada con el ISTAS 21, se evidenciaron los aspectos más vulnerables que los empleados de Zoldan & Zoldan están expuestos para los cuales se propondrá el plan de intervención, se han considerado los aspectos que se encuentran sobre el 60% y que se grafican a continuación:

Grafico 13 Principales Psicosociales de Riesgo Zoldan & Zoldan



Elaborado Frank Duque

Se propone un solo plan de intervención tanto para Vicuña S.A. como para Zoldan & Zoldan debido a que es una sola administración y dirección empresarial, es por esta razón que las dimensiones identificadas corresponden a los factores de riesgo psicosocial de las dos empresas, de igual manera se incluye el programa de intervención para mitigar el Mobbing Laboral identificado después de haber realizado la evaluación correspondiente.

Esto permitirá en una sola matriz proponer medidas de mitigación tanto para el Mobbing laboral como para las dimensiones de riesgo psicosocial.

Grupo de análisis: Empresa Vicuña y Zoldan &Zoldan, Quito 2012			
Fecha de planificación: Febrero 2012		Seguimiento de planificación previsto:	
Objetivos	Factor/es sobre los que se actúa	Acciones y destinatarios	Observaciones
Mejorar los factores psicosociales que constituyen un riesgo en el lugar de trabajo para los empleados de la Empresa Vicuña S.A.	Trabajo activo y desarrollo de habilidades / Control de Tiempos.	1. Socializar los resultados obtenidos del trabajo de investigación, como línea base de la situación actual del estado de los trabajadores, en relación a los factores psicosociales en el trabajo.	La empresa no cuenta con un médico ocupacional y un responsable de seguridad y salud que se encarguen de la seguridad y salud ocupacional de los trabajadores , solamente han solicitado apoyo externo mediante consultores para cubrir temporalmente los requerimientos de IESS y la unidad de riesgos del MRL
		2. Promover la Participación del personal de la empresa en la programación de las actividades deportivas , actividades productivas y	
		3. Planificación del trabajo por grupos y reasignación de tiempos de trabajo.	
		4. Verificar la asignación de recursos a cada actividad para que no exista tiempos improductivos por falta de materia prima u otros recursos.	
		5. Capacitar al personal ante la introducción de nuevos métodos, procedimientos o situaciones que se relacionen con el desempeño de su trabajo.	

Grupo de análisis: Empresa Vicuña y Zoldan&Zoldan, Quito 2012			
Fecha de planificación: Febrero 2012		Seguimiento de planificación previsto:	
Objetivos	Factor/es sobre los que se actúa	Acciones y destinatarios	Observaciones
	Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo/ apoyo social superiores compañeros y previsibilidad	1. Trabajar en actividades de promoción y prevención de riesgos psicosociales en el trabajo como: trabajo en equipo, prácticas de gestión de la información, carga mental, estrés, desgaste profesional, a través de talleres, videoconferencias, foros, entre otros, conjuntamente con el Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa 2..Establecer un programa de educación continua relacionado con los factores de riesgo psicosocial en el trabajo (formación - parte teórica- y adiestramiento -parte práctica-) a todos los trabajadores, que abarque además la seguridad y salud laboral. 3.Evaluar de forma permanente los conocimientos impartidos en capacitaciones, talleres, foros, videoconferencias, etc., referentes a riesgos psicosociales, para determinar su eficacia y aplicabilidad en el campo laboral.. 4. Establecer canales de fluidez de comunicación continuos que permitan brindar confianza y confidencialidad de información ante los problemas de tipo emocional que puedan aquejar los trabajadores en el desempeño de su trabajo ante el Departamento de Seguridad y Salud de la empresa. 5. Elaborar códigos o manuales de convivencia para mantener las buenas relaciones entre todo el personal que labora en la empresa. 6. Mejorar las estrategias de supervisión de la dirección, sobre la planificación del trabajo que realiza el personal de salud, con la finalidad de cumplir de mejor manera los objetivos propuestos.	

Grupo de análisis: Empresa Vicuña y Zoldan & Zoldan, Quito 2012

Fecha de planificación: Febrero 2012		Seguimiento de planificación previsto:	
Objetivos	Factor/es sobre los que se actúa	Acciones y destinatarios	Observaciones
	Compensación / Estima	1. Impulsar programas de capacitación que permitan la información, formación y contribuyan al desarrollo de los trabajadores para demostrar el interés que mantiene la institución por el progreso de sus empleados.	
		2. Difundir la política institucional de la empresa y los avances obtenidos de los objetivos propuestos en un inicio de año, con el fin de motivar a los trabajadores para que sigan mejorando continuamente en el desarrollo de su trabajo.	
		3. Implementar y/o contruir un area para las capacitaciones que se van a realizar asi como un lugar donde los empleados puedan servirse los alimentos que incluya distraccion para la mejora del ambiente laboral.	
	MOBBING Laboral	1. Concientizar en la autoridad que el preocuparse por el bienestar de los trabajadores se obtendrá mejores resultados en la productividad en vez de que sea a través de estrés y miedo	
		2. Realizar una reunión con todos los trabajadores donde se tratarà acerca del acoso moral mediante una conferencia y en la misma reunión se lanzara una campaña explicativa para enseñar a los trabajadores como se puede llegar a situaciones de acoso moral y adicional para informales de sus derechos y de los recursos que cuentan.	

Grupo de análisis: Empresa Vicuña y Zoldan & Zoldan, Quito 2012			
Fecha de planificación: Febrero 2012		Seguimiento de planificación previsto:	
Objetivos	Factor/es sobre los que se actúa	Acciones y destinatarios	Observaciones
	MOBBING Laboral	3. Elaborar un anuncio que resuma los derechos de las personas dentro le lugar de trabajo el cual deberá estar expuesto en las carteleras de la empresa y que sean ubicadas en lugares accesibles para todos los trabajadores.	
		4. Formar especialistas personas de confianza al interior de la empresa que puede ser del departamento médico, rrhh o area administrativa o comité de trabajadores, estas personas serán instruidas en varias jornadas y deberá ir acompañada de un informe pedagógico que incluya las investigaciones realizadas hasta la fecha acerca del acoso a fin de incitar a los participantes a mantener solos o en grupo discusiones o reflexiones.	
		5. Formar a los jefes ,responsables o personal administrativo para la prevención de Mobbing Laboral para que lo admitan o lo gestionen en los casos existentes.	
		6. Se proveerá de una carta relativa al Mobbing Laboral la misma que contiene un texto con disposiciones sobre el acoso laboral, este será difundido entre todos los empleados	
		7. Ttratar individualmente e identificar si se trata de un acoso horizontal donde se realizará una ayuda de escucha y de dialogo, si el mobbing procede de un nivel jerárquico y/o supervisores se debe ver en que medida está a su vez atrapado en un esquema de poder y se deberá trabajar con ese personal.	

Grupo de análisis: Empresa Vicuña y Zoldan & Zoldan, Quito 2012							
Seguimiento de planificación previsto:		Seguimiento de planificación previsto:					
Acciones	Plazos implementación	Agentes implicados		Recursos			Observaciones
		Responsables	Otros participantes	Materiales	Temporales	Económicos	
1. Socializar los resultados obtenidos del trabajo de investigación, como línea base de la situación actual del estado de los trabajadores, en relación a los factores psicosociales en el trabajo.	Inmediato	Maestrante	Gerente	Infocus	1 día	30	Asignar espacio físico para las reuniones
2. Promover la Participación del personal de la empresa en la programación de las actividades productivas , planificar la carga horaria, actividades deportiva,etc	Inmediato	Maestrante	Gerente	Infocus	2 horas	60	
3. Planificación del trabajo por grupos y reasignación de tiempos de trabajo.	Inmediato	Maestrante	Gerente	Infocus	2 horas	60	
4. Verificar la asignación de recursos a cada actividad para que no exista tiempos improductivos por falta de materia prima u otros recursos.	Mediano Plazo	Gerente	Supervisores		3 meses		
5. Capacitar al personal ante la introducción de nuevos métodos, procedimientos o situaciones que se relacionen con el desempeño de su trabajo.	Largo Plazo	Maestrante Responsable SSO	Supervisores Miembros Comité Paritario	Infocus, Material Didactico, Computadora Implementos de Oficina	1 año	300 c /mes	
6. Trabajar en actividades de promoción y prevención de riesgos psicosociales en el trabajo como: trabajo en equipo, prácticas de gestión de la información, carga mental, estrés, desgaste profesional, a través de talleres, videoconferencias, foros, entre otros, conjuntamente con el Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa	Largo Plazo	Gerente, Maestrante,Comité Paritario	Responsable de SSO	Infocus, Material Didactico, Computadora Implementos de Oficina Videos	1 año		
7. Establecer un programa de educación continua relacionado con los factores de riesgo psicosocial en el trabajo (formación -parte teórica- y adiestramiento -parte práctica-) a todos los trabajadores, que abarque además la seguridad y salud laboral.	Largo Plazo	Maestrante Responsable SSO	Comité Paritario	Computadora Material de Oficina	1 año	2000	

Grupo de análisis: Empresa Vicuña y Zoldan & Zoldan, Quito 2012							
Seguimiento de planificación previsto:		Seguimiento de planificación previsto:					
Acciones	Plazos implementación	Agentes implicados		Recursos			Observaciones
		Responsables	Otros participantes	Materiales	Temporales	Económicos	
8.Evaluar de forma permanente los conocimientos impartidos en capacitaciones, talleres, foros, videoconferencias, etc., referentes a riesgos psicosociales, para determinar su eficacia y aplicabilidad en el campo laboral..	Largo Plazo	Maestrante Responsable SSO	Comité Paritario	Test previamente estructurado	1 año	100	
9. Establecer canales de fluidez de comunicación continuos que permitan brindar confianza y confidencialidad de información ante los problemas de tipo emocional que puedan aquejar los trabajadores en el desempeño de su	Largo Plazo	Gerente	Jefe de Planta				
10. Elaborar códigos o manuales de convivencia para mantener las buenas relaciones entre todo el personal que labora en la empresa.	Largo Plazo	Responsable SSO y el Comité de Paritario	Ejemplares de los códigos o manuales	_____	_____	_____	
11.Mejorar las estrategias de supervisión de la dirección, sobre la planificación del trabajo que realiza el personal de salud, con la finalidad de cumplir de mejor manera los objetivos propuestos.	Largo Plazo	Jefe de Planta	Gerente	_____	_____	_____	
12. Impulsar programas de capacitación que permitan la información, formación y contribuyan al desarrollo de los trabajadores para demostrar el interés que mantiene la institución por el progreso de sus empleados.	Largo Plazo	Responsable SSO y el Comité de Paritario	Gerente	_____	_____	_____	
13.Difundir la política institucional de la empresa y los avances obtenidos de los objetivos propuestos en un inicio de año, con el fin de motivar a los trabajadores para que sigan mejorando continuamente en el desarrollo de su trabajo.	Inmediato	Gerente	Maestrante	Materiales de Oficina	2 días	100	
14.Implementar y/o construir un area para las capacitaciones que se van a realizar asi como un lugar donde los empleados puedan servirse los alimentos que incluya distraccion para la mejora del ambiente laboral.	Mediano Plazo y/o Largo Plazo	Gerente	Jefe de Planta	Mesas Sillas Televisor Cafetera Infocus	6 meses	5000	

Grupo de análisis: Empresa Vicuña y Zoldan & Zoldan, Quito 2012							
Seguimiento de planificación previsto:			Seguimiento de planificación previsto:				
Acciones	Plazos implementación	Agentes implicados		Recursos			Observaciones
		Responsables	Otros participantes	Materiales	Temporales	Económicos	
15. Concientizar en la autoridad que el preocuparse por el bienestar de los trabajadores se obtendrá mejores resultados en la productividad en vez de que sea a través de estrés y miedo	Inmediato	Maestrante	Gerente		1 día	—	
16. Realizar una reunión con todos los trabajadores donde se tratará acerca del acoso moral mediante una conferencia y en la misma reunión se lanzará una campaña explicativa para enseñar a los trabajadores como se puede llegar a situaciones de acoso moral y adicional para informales de sus derechos y de los recursos que cuentan.	Inmediato	Maestrante		Infocus Materiales de Oficina	1 día	100	
17. Elaborar un anuncio que resuma los derechos de las personas dentro le lugar de trabajo el cual deberá estar expuesto en las carteleros de la empresa y que sean ubicadas en lugares accesibles para todos los trabajadores.	Inmediato	Maestrante	Gerente	Materiales de Oficina	1 día	100	
18. Formar especialistas personas de confianza al interior de la empresa que puede ser del departamento médico, rrhh o area administrativa o comité de trabajadores, estas personas serán instruidas en varias jornadas y deberá ir acompañada de un informe pedagógico que incluya las investigaciones realizadas hasta la fecha acerca del acoso a fin de incitar a los participantes a mantener solos o en grupo discusiones o reflexiones.	Mediano Plazo	Maestrante	Gerente	Infocus Materiales de Oficina	6 meses	100	
19. Formar a los jefes ,responsables o personal administrativo para la prevención de Mobbing Laboral para que lo admitan o lo gestionen en los casos existentes.	Mediano Plazo	Maestrante		Infocus Materiales de Oficina	6 meses		
20. Se proveerá de una carta relativa al Mobbing Laboral la misma que contiene un texto con disposiciones sobre el acoso laboral, este será difundido entre todos los empleados	Inmediato	Maestrante		Material de Oficina	1 día	200	
21. Tratar individualmente e identificar si se trata de un acoso horizontal donde se realizará una ayuda de escucha y de dialogo, si el mobbing procede de un nivel jerárquico y/o supervisores se debe ver en que medida está a su vez atrapado en un esquema de poder y se deberá trabajar con ese personal.	Largo Plazo	Especialista de Confianza	Gerente				

Grupo de análisis: Empresa Vicuña y Zoldan & Zoldan, Quito 2012			
Fecha de planificación: Febrero 2012	Seguimiento de planificación previsto		
Acciones	Indicadores	Plazos	Observaciones
1. Socializar los resultados obtenidos del trabajo de investigación, como línea base de la situación actual del estado de los trabajadores, en relación a los factores psicosociales en el trabajo.	Hasta el primer mes de indicada la propuesta se encuentran difundidos los resultados del trabajo de investigación a los trabajadores de la empresa.	Inmediata	
2. Promover la Participación del personal de la empresa en la programación de las actividades productivas , planificar la carga horaria, actividades deportiva,etc	Hasta el primer mes de indicada la propuesta se encuentran difundidos los resultados del trabajo de investigación a los trabajadores de	Inmediata	
3. Planificación del trabajo por grupos y reasignación de tiempos de trabajo.	Hasta el primer mes de indicada la propuesta se encuentran difundidos los resultados del trabajo de investigación a los trabajadores de la empresa.	Inmediata	
4. Verificar la asignación de recursos a cada actividad para que no exista tiempos improductivos por falta de materia prima u otros recursos.	Al finalizar el tercer mes se realizara la verificacion de esta actividad	Mediano Plazo	
5. Capacitar al personal ante la introducción de nuevos métodos, procedimientos o situaciones que se relacionen con el desempeño de su trabajo.			Se realizarán cuando se requiera.
6. Trabajar en actividades de promoción y prevención de riesgos psicosociales en el trabajo como: trabajo en equipo, prácticas de gestion de la informacion, carga mental, estrés, desgaste profesional, a través de talleres, videoconferencias, foros, entre otros, conjuntamente con el Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa	Al finalizar el año se habran efectuado por lo menos 4 talleres de capacitación sobre riesgos psicosociales en el trabajo al cien por ciento del personal .	Largo Plazo	
7.Establecer un programa de educación continua relacionado con los factores de riesgo psicosocial en el trabajo (formación -parte teórica- y adiestramiento -parte práctica-) a todos los trabajadores, que abarque además la seguridad y salud laboral.	Al finalizar el año se habran efectuado por lo menos 2 programas de educacion continua que sea dirigido a todo el personal	Largo Plazo	

Grupo de análisis: Empresa Vicuña y Zoldan & Zoldan, Quito 2012			
Fecha de planificación: Febrero 2012	Seguimiento de planificación previsto		
Acciones	Indicadores	Plazos	Observaciones
8.Evaluar de forma permanente los conocimientos impartidos en capacitaciones, talleres, foros, videoconferencias, etc., referentes a riesgos psicosociales, para determinar su eficacia y aplicabilidad en el campo laboral..	Al finalizar el año se evaluarán los conocimientos impartidos en las diferentes capacitaciones, talleres, etc., al total de los trabajadores.	Largo Plazo	
9. Establecer canales de fluidez de comunicación continuos que permitan brindar confianza y confidencialidad de información ante los problemas de tipo emocional que puedan aquejar los trabajadores en el desempeño de su trabajo ante el Departamento de Seguridad y Salud de la empresa.	Al finalizar el año se realiza un seguimiento adecuado de esta acción a todo el personal .	Largo Plazo	
10. Elaborar códigos o manuales de convivencia para mantener las buenas relaciones entre todo el personal que labora en la empresa.	Al finalizar el año se cuenta con el manual de convivencia de toda la empresa .	Largo Plazo	
11. Mejorar las estrategias de supervisión de la dirección, sobre la planificación del trabajo que realiza el personal de salud, con la finalidad de cumplir de mejor manera los objetivos propuestos.			Se efectuará en base a las gestiones realizadas con los directivos de la institución.
12. Impulsar programas de capacitación que permitan la información, formación y contribuyan al desarrollo de los trabajadores para demostrar el interés que mantiene la institución por el progreso de sus empleados.	Al finalizar el año se cuenta con trabajadores mas capacitados en las diferentes procesos y/o areas de la proceso productivo de la empresa		
13. Difundir la política institucional de la empresa y los avances obtenidos de los obeitivos propuestos en un inicio de año, con el fin de motivar a los trabajadores para que sigan mejorando continuamente en el desarrollo de su trabajo.	Al finalizar el año los empleados conocen la politica institucional y obeitivos logrados	Largo Plazo	
14..Implementar y/o construir un area para las capacitaciones que se van a realizar asi como un lugar donde los empleados puedan servirse los alimentos que incluya distraccion para la mejora del ambiente laboral.	Al finalizar el año se verificara si los empleados tienen el lugar adecuado para su capacitacion, un comedor que mejore su ambiente laboral.		

Grupo de análisis: Empresa Vicuña y Zoldan & Zoldan, Quito 2012			
Fecha de planificación: Febrero 2012		Seguimiento de planificación previsto	
Acciones	Indicadores	Plazos	Observaciones
16. Realizar una reunión con todos los trabajadores donde se tratará acerca del acoso moral mediante una conferencia y en la misma reunión se lanzara una campaña explicativa para enseñar a los trabajadores como se puede llegar a situaciones de acoso moral y adicional para informales de sus derechos y de los recursos que cuentan.	Hasta el primer mes de indicada la propuesta se encuentran difundidos los resultados del trabajo de investigación a los trabajadores de la empresa.	Inmediata	
17. Elaborar un anuncio que resuma los derechos de las personas dentro le lugar de trabajo el cual deberá estar expuesto en las carteleras de la empresa y que sean ubicadas en lugares accesibles para todos los trabajadores.	Hasta el primer mes de indicada la propuesta se encuentran difundidos los resultados del trabajo de investigación a los trabajadores de la empresa.	Inmediata	
18. Formar especialistas personas de confianza al interior de la empresa que puede ser del departamento médico, rrhh o area administrativa o comité de trabajadores, estas personas serán instruidas en varias jornadas y deberá ir acompañada de un informe pedagógico que incluya las investigaciones realizadas hasta la fecha acerca del acoso a fin de incitar a los participantes a mantener solos o en grupo discusiones o reflexiones.	Al finalizar el año se realiza un seguimiento adecuado de esta acción con el personal que haya sido formado como especialista para tartar casos de Mobbing Laboral.	Largo Plazo	
19 Formar a los jefes ,responsables o personal administrativo para la prevención de Mobbing Laboral para que lo admitan o lo gestionen en los casos existentes.	Al finalizar el año se realiza un seguimiento adecuado de esta acción con los jefes y supervisores.	Largo Plazo	
20 Se proveerá de una carta relativa al Mobbing Laboral la misma que contiene un texto con disposiciones sobre el acoso laboral, este será difundido entre todos los empleados	Hasta el primer mes de indicada la propuesta se encuentran difundidos los resultados del trabajo de investigación a los trabajadores de la empresa.	Inmediata	
21. Tratar individualmente e identificar si se trata de un acoso horizontal donde se realizará una ayuda de escucha y de dialogo, si el mobbing procede de un nivel jerárquico y/o supervisores se debe ver en que medida está a su vez atrapado en un esquema de poder y se deberá trabajar con ese personal.	Al finalizar el año se realiza un seguimiento adecuado de esta acción	Largo Plazo	

CAPITULO IV.- RESULTADOS Y DISCUSION

El acoso psicológico en Ecuador es tan antiguo que ha estado presente desde hace mucho tiempo, lo interesante es que lo consideran como una conducta normal del acosador. Como lo veremos se necesita un tratamiento especializado que requieren buena parte de las personas que atraviesa, la necesidad de una intervención psicosocial o psicoterapia llega ser una estrategia para superar en muchos casos las secuelas del acoso psicológico.

La concepción de análisis debe ser desde el punto de vista jurídico, psicológico, social, o incluso psiquiátrico. En esta primera parte se abordará un análisis desde la concepción técnico – jurídico, lo que implica desentrañar cuáles son los requisitos que han de cumplirse en forma copulativa a fin de determinar cuándo se configura el mobbing, y si es factible encontrar una solución jurídica.

La materialización del mobbing puede configurarse como un daño psíquico o psicológico producto del mobbing. Tracksuk, define al daño psíquico como el daño producido a la entidad del individuo, sobre todo en sus funcionalidades psíquicas o lo que repercute en ellas a través de problemas físicos estructurales u orgánicos. También define al daño psicológico que alude a los aspectos relacionados al daño desde un abordaje teórico. Propone la investigación a través de la observación apoyada en la estadística para obtener métodos de trabajo que den paso a la eficiencia y al despliegue de nuevas propuestas convalidadas por el saber científico²⁶.

²⁶ Tkacsuk Josefa, Daño Psíquico, Ad-Hoc, 2001, pp. 17

Es necesario delimitar el acoso moral a fin de no confundirlo con otros fenómenos o problemáticas laborales. Es importante señalar que el mobbing puede generar consecuencias jurídicas, es decir se trata de un hecho jurídico, y más que ello una situación jurídica que requiere una respuesta por parte del derecho, con el fin de proteger a la víctima o acosado²⁷.

Hay varios autores entre ellos Piñuel que mencionan que el mobbing es el acoso psicológico, más no el “acoso moral”, posee un sustrato esencial que se refiere a la falta de respeto y de consideración del derecho a la dignidad del trabajador como un elemento relevante o sustancial de la relación laboral.

4.1 PROCESO DE CONSTRUCCIÓN DE LA BATERÍA PSICOSOCIAL PARA MEDIR ACOSO LABORAL

El equipo técnico encargado del diseño del instrumento para medir mobbing laboral estuvo integrado por psicólogos con formación y experiencia en evaluación de factores psicosociales y en diseño y validación de pruebas psicotécnicas.

El proceso de construcción implicó el desarrollo de una extensa revisión de literatura científica y técnica, sobre los factores psicosociales y métodos para su evaluación.

Una vez construida la primera versión, se sometieron a un proceso de validación en empresas dedicadas a la manufactura en la ciudad de Quito – Ecuador. De la misma manera se consideró aplicar el método español ISTAS21 del Instituto Sindical de Trabajo

²⁷ Gamonal, Sergio. Prado, Pamela, El mobbing o acoso moral laboral

Ambiente y Salud, método validado por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo mediante la norma técnica NTP 703.

Luego de la prueba piloto se procedió al proceso de validación y normalización de cuestionarios, por ser un proyecto inicial dentro de la Facultad de Seguridad y Salud Ocupacional en la UISEK. El tamaño de la muestra fue de 800 trabajadores ($P= 0,50$, confiabilidad de 95).

La muestra fue estructurada en el Distrito Metropolitano de Quito de la provincia de Pichincha, trabajadores que se encuentran afiliados al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. Pero se consideró como universo otros sitios del Ecuador como son: Cuenca, Francisco de Orellana. Al interior de las empresas se seleccionaron aleatoriamente trabajadores, quienes participaron en el estudio de manera voluntaria a contestar el cuestionario.

El procedimiento general del trabajo de campo consideró las siguientes actividades principales:

- a. Selección de las empresa participantes (en total, 8). El contrato con las empresas fue mediante una comunicación en la que se presentó el proyecto: objetivo, beneficios, riesgos y procedimiento. Las empresas fueron contactadas para la aplicación del cuestionario y para programar las visitas en las que se aplicarían los cuestionarios.
- b. Los trabajadores seleccionados fueron informados del estudio a través de los psicólogos que aplicaron las evaluaciones, su rol como participantes y el carácter anónimo y confidencial de la información proporcionada.

- c. Los cuestionarios previamente marcados con un código alfanumérico, se entregaron a cada trabajador en el momento de aplicación en un sitio que tenía las características de buena iluminación, mayor a 300 luxes y niveles de ruido menor a 70 dB A en 8 horas.
- d. Los cuestionarios respondidos tuvieron tres instancias de revisión y se incluyeron en una base de datos. Mediante el sistema de doble digitación se garantizó el control de calidad de los datos.

4.2 MODELO DE ANÁLISIS DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES

La construcción de la batería, parte de la obligatoriedad de medir factores de riesgo psicosocial, de acuerdo a lo que dispone la Resolución No, 333 emitida por el Consejo Directivo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

El modelo que se basa la batería retoma elementos de los modelos planteados por Hirigoyen (2000) por medio del cual la violencia y el acoso laboral nacen del encuentro entre el ansia de poder y la perversidad. Las grandes perversiones destructivas son menos frecuentes, pero las pequeñas perversiones cotidianas se consideran triviales.

Este fenómeno se ha estudiado esencialmente en los países anglosajones y en los países nórdicos, en donde ha sido calificado de mobbing, de mob: muchedumbre, manada, plebe, de ahí la idea de incomodidad fatigosa. Heinz Leymann psicólogo del trabajo en Suecia, investigó este proceso que él denomina “psicoterror”, durante cerca de una década y en varios grupos profesionales.

El acoso nace de forma anodina y se propaga insidiosamente. Al principio las personas acosadas no quieren sentirse ofendidas y no se toman en serio las indirectas y las

vejaciones. Luego los ataques se multiplican. Durante un largo período y con regularidad, la víctima es acorralada, se la coloca en una posición de inferioridad y se la somete a maniobras hostiles y degradantes.

Uno no se muere directamente de recibir todas estas agresiones, pero sí pierde una parte de sí mismo. Cada tarde, uno vuelve a casa desgastado, humillado y hundido. Se trata de un fenómeno terrorífico porque es inhumano. No conoce los estados de ánimo ni la piedad. Los compañeros de trabajo por bajeza, por egoísmo o por miedo, prefieren mantenerse al margen. Cuando una interacción asimétrica y destructiva de este tipo arranca entre dos personas, lo único que hace es amplificarse progresivamente, a menos que una persona exterior intervenga energéticamente. Se trata de un fenómeno circular. De nada sirve buscar quién ha originado el conflicto. Se llega a olvidar incluso su razón de ser. Una serie de comportamientos deliberados del agresor está destinada a desencadenar la ansiedad de la víctima, lo que provoca en ella una actitud defensiva, que a su vez genera nuevas agresiones.

Se desglosa el mobbing en distintos comportamientos que se presentan en la siguiente tabla

Tabla 80 Desglose de Mobbing en distintos comportamientos definición

CRITERIO	DEFINICIÓN
ATAQUES A LA VÍCTIMA CON MEDIDAS ORGANIZACIONALES	Comportamiento, conductas de ataque mediante uso de medida organizacionales: cambio de horario injustificado, cambio de jornada laboral, cambio o sustitución de equipos, herramientas menores en calidad y cantidad al que se usa habitualmente
ATAQUES A LAS RELACIONES SOCIALES DE LA VÍCTIMA CON AISLAMIENTO SOCIAL	Comportamientos o conductas que tienen como objeto el aislamiento, separando de compañeros de trabajo, desplazando a la víctima a un lugar aislado sin compañía.
ATAQUES A LA VIDA PRIVADA DE LA VÍCTIMA	Comportamientos, conductas o expresiones verbales que tiene por objeto ataques a la vida privada de la víctima, su esfera personal, familiar.
VIOLENCIA FÍSICA	Agresiones de índole físico
ATAQUES A LAS ACTITUDES DE LA VÍCTIMA	Conductas que atacan las actitudes o comportamiento de la víctima. Su forma de pensar, de actuar, su personalidad.
AGRESIONES VERBALES	Insultos, agresiones verbales que tiene por objeto disminuir a la víctima, usualmente usando palabras soeces.
RUMORES	Susurros de carácter intencional que tienen por objeto disminuir a la víctima en su forma de ser

Tabla 81 Desglose de Mobbing en distintos comportamientos y en cada pregunta del cuestionario

CRITERIO	PREGUNTAS
ATAQUES A LA VÍCTIMA CON MEDIDAS ORGANIZACIONALES	12 preguntas (5,7,9,13,14,15,17,18,19,20,21,24)
ATAQUES A LAS RELACIONES SOCIALES DE LA VÍCTIMA CON AISLAMIENTO SOCIAL	2 preguntas (8,3)
ATAQUES A LA VIDA PRIVADA DE LA VÍCTIMA	2 preguntas (23,22)
VIOLENCIA FÍSICA	Por el momento 0
ATAQUES A LAS ACTITUDES DE LA VÍCTIMA	3 preguntas (10,11,12)
AGRESIONES VERBALES	4 preguntas (1,4,16,26)
RUMORES	2 preguntas (25,27)

CAPITULO V.- CONCLUSIONES

Luego del estudio realizado a las empresas Vicuña y Zoldan se establecieron las siguientes conclusiones:

1. Las dos empresas pertenecen a un mismo grupo familiar y son administradas por la misma persona por tal razón la dirección de la empresa es la misma; esto se refleja en los resultados obtenidos al aplicar ISTAS 21 , así como en la aplicación del método de Mobbing laboral referente a los tipos de riesgo psicosocial existente.
2. En las empresas objeto de estudio no se ha realizado ningún tipo de investigación relacionado con los factores de riesgo psicosocial en el trabajo, por lo tanto, la presente investigación constituye información relevante (la línea base) para conocer cuál es la situación actual del estado de salud de los trabajadores desde el punto de vista psicosocial
3. Al realizar el estudio psicosocial con el método ISTAS 21 se pudo evidenciar que dentro de los cuatro grupos de las dimensiones de riesgo psicosocial existentes , las dimensiones que están generando malestar en el personal de las empresas son las siguientes : El Control de tiempos siendo la primera dimensión con el más alto porcentaje identificado tanto para Vicuña como para Zoldan, en segundo lugar el Apoyo Social de los Superiores y la Previsibilidad en tercer lugar ; estos resultados demuestran claramente que al interior de las empresas existe un problema psicosocial latente . además se evidenció una situación en particular en el caso de Vicuña; una de las dimensiones identificada más significativa es la Estima cuyo resultado es del 77.60% eso significa que los trabajadores no reciben el

reconocimiento de los superiores o algún tipo de incentivo por su desempeño en el trabajo generando un malestar en el personal.

4. En lo referente a la dimensión ***Apoyo de los Compañeros*** en la empresa Zoldan & Zoldan, constituye la segunda dimensión identificada con el 66.70%; esto demuestra que no existen buenas relaciones interpersonales entre los trabajadores o falta de compañerismo, lo cual genera mobbing , dificultando el trabajo en equipo y que las actividades laborales se desarrollen en un buen ambiente laboral.
5. La presente investigación arroja datos significativos que serán utilizados como información valiosa en la validación del método para analizar mobbing que está llevando a cabo la Universidad Internacional SEK como un nuevo método psicosocial propuesto por el Dr Peralta. Esta investigación es muy valiosa debido a que la información obtenida es real y demuestra claramente la utilidad de esta herramienta en el proceso de determinación del mobbing laboral .
6. En el Ecuador no existe un método , o herramienta especializada para determinar el Mobbing Laboral validado a nivel nacional, es por esta razón que se ha investigado con la aplicación del método mobbing proporcionado por el Dr Álvaro Peralta para hacer la correlación con el Ista 21 y determinar si en las empresas objeto de estudio existe acoso laboral ; esta herramienta permitió determinar que tanto en Vicuña así como en la empresa Zoldan & Zoldan existen factores de riesgo psicosociales en los distintos niveles de mando ***de superior - a sub alterno y de trabajador a trabajador*** generando un alto índice de inestabilidad emocional ,insatisfacción y malestar laboral .

7. Al realizar el cálculo de los coeficientes de correlación de las puntuaciones obtenidas en la aplicación de los cuestionarios del ISTAS 21 así como los de MOBBING LABORAL, se obtuvieron valores que se encuentran dentro de un nivel aceptable en la escala de valoración; por tal razón los niveles de correlación obtenidos entre las dos metodologías hacen que el instrumento propuesto para la presente investigación sea válida.
8. El programa de intervención es una herramienta importante y necesaria para poder mitigar los factores de riesgo psicosociales encontrados en el presente estudio, es primordial que se lleve a cabo en los tiempos establecidos con la finalidad de mejorar el ambiente laboral.
9. El mobbing laboral genera malestar y descontento en los trabajadores; tal es el caso que las conductas de hostigamiento de parte de los superiores así como de los compañeros de trabajo producen que la persona pierda su identidad, su papel o rol en la empresa incluso su buena imagen bajando la productividad y el desempeño de las personas al realizar su trabajo.
10. Las empresas hacen poco o nada por solucionar el problema y tomar las medidas o acciones apropiadas para eliminar el origen de violencia y persecución de carácter psicológica que realiza la persona deliberadamente a otro, el cual genera devastadoras consecuencias no solo para la salud física y mental, sino también para el entorno donde se encuentra inserto empresa, familia y comunidad.

CAPITULO VI .- RECOMENDACIONES

1. Informar a la gerencia los resultados obtenidos de la investigación realizada a fin que de manera urgente se tomen las acciones respectivas para mitigar los riesgos psicosociales detectados.
2. Realizar un control y seguimiento periódico de los factores de riesgo psicosocial identificados, aplicando las mismas metodologías para evaluar si los riesgos encontrados permanecen, son latentes o se evidencian mejoras en la salud psicosocial de los trabajadores.
3. Aplicar el plan de intervención propuesto para controlar y evaluar la disminución tanto para los factores de riesgos psicosociales como para el mobbing laboral evidenciados en el presente estudio.
4. Se recomienda que la alta dirección se comprometa en velar por la salud psicosocial de los trabajadores es necesario contar con la asignación de los recursos económicos y humanos para que los riesgos identificados no afecten la productividad de la empresa ni tampoco la salud física y mental para la mejora del ambiente laboral y así para evitar la rotación del personal.
5. Es recomendable por parte de la Gerencia que se conforme un departamento o una unidad donde se identifique el talento humano y se mejore la coordinación y control sobre el tiempos de trabajo de los empleados, pues cabe notar que el exceso de trabajo induce al agotamiento y por lo mismo un rendimiento menor.

6. Es aconsejable que el departamento o unidad que se conforme será encargado de realizar un levantamiento de funciones, roles y responsabilidades así como también establecer un organigrama estructural con la finalidad de elaborar un manual de funciones de cada puesto de trabajo.
7. La ejecución del plan de intervención que contiene una serie de acciones y recomendaciones, se las debe implementar de manera oportuna y en el menor tiempo posible para que sea beneficiosa para el desarrollo de la Empresa y el bienestar de los trabajadores.
8. En la dos empresas se debe planificar y cumplir con los horarios preestablecidos y no incrementar horas extras de trabajo sin planificación hasta que se identifiquen y se propongan soluciones para los factores de riesgos psicosociales, físicos y mentales así el trabajador tendrá un tiempo de descanso de mejor calidad y retornara a su trabajo con energías renovadas para realizar su trabajo.
9. Se recomienda la aplicación de la metodología del mobbing laboral en otras empresas a fin de obtener más datos que contribuyan con información para la validación de la metodología del Dr. Álvaro Peralta referente a detectar mobbing laboral en las empresas ecuatorianas.
10. Es beneficioso que las empresas ecuatorianas tomen medidas para detectar los problemas psicosociales y en especial la detección del Mobbig Laboral, para mitigar de sus organizaciones este tipo de factores que deterioran la salud psicosocial del trabajador y no aportan a un buen clima laboral

BIBLIOGRAFÍA

- Arquer, M. y Oncins, M. (2008) “Mejora del contenido del trabajo”, NTP 444: INSHT.
- COIFA, (1994) “Manual de entrenamiento Seguridad, Salud y condiciones de trabajo”, Primera edición, Impresión Ediciones Talleres Abya Yala, Quito – Ecuador, pp. 76.
- Cortés, J. (2007). “Seguridad e Higiene del Trabajo. Técnicas de Prevención de Riesgos Laborales”, Editorial Tébar, Madrid - España. pp. 595-610.
- Daza, F. y Pérez, J. (1997). NTP 443: Factores psicosociales: metodología de evaluación. INSHT.
- Dollard, M. LaMontagne, A. Caulfield, N. Blewett, V. y Shaw, A. (2007). Job stress in the Australian and international health and community services sector: a review of the literature. Int J Stress Manag. pp. 417-445.
- Febres, L. (1986), “Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo” Código del Trabajo Decreto Ejecutivo 2393, p.6
- Fernández, M. (1982), “Psicología del Trabajo”, Editorial Distresa, Madrid- España, pp. 10, 160
- Inspección del Trabajo y Seguridad Social. (2006). “Factores Ergonómicos y Psicosociales”. Guía de Actuación Inspectora en Factores Psicosociales. Extraído el 16 Julio, 2009
- Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo, Dec. 584. RO-S 461: 15/nov/2004, 18va. Edición, Editorial Corporación de Estudios y Publicaciones, Quito, Ecuador, p. 8

- Lahera, M. (2006), “Factores Psicosociales. Identificación de Situaciones de Riesgo”, <http://www.cfnavarra.es/insl/doc/FactoresPsicosociales2ed.pdf>, (Agosto, 2009)
- Levi, L. (2001). “Enciclopedia de la Salud y Seguridad en el Trabajo”, Extraído el 17 Julio, 2009, p.5.
- Llacuna, J. (1998), “Cambio de conducta y comunicación: introducción y elementos”, NTP 504, España.
- Moncada, S y Llorens, C. (2006). “Salud Laboral. Conceptos y Técnicas para la Prevención de Riesgos Laborales”, Editorial Elsevier Masson, Barcelona – España, pp. 397-416
- Moncada, S. Llorens, C. y Kristensen, T. (2002). “Manual para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo”. ISTAS 21.
- Moncada, S. Llorens, C. Kristensen, T. y Vega, S. (2008). “El método COPSQ (ISTAS 21, PSQCAT 21) de evaluación de riesgos psicosociales”. NTP 703
- MTIN. (2007), “Encuesta de Calidad de Vida en el Trabajo. Madrid: Ministerio de Trabajo e Inmigración”; [citado 11 febrero 2009]. Disponible en: <http://www.mtin.es/estadisticas/ecvt/welcome.htm>
- Trechera, J. (2003), “Introducción a la psicología del trabajo”, 2da edición, Editorial Desclée de Brouwer, Bilbao - España, p. 36.

GLOSARIO

Acoso Laboral: Toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo

Actividades, procesos, operaciones o labores de alto riesgo: Aquellas que impliquen una probabilidad elevada de ser la causa directa de un daño a la salud del trabajador con ocasión o como consecuencia del trabajo que realiza.

Carga mental: Incapacidad o dificultad de respuesta del trabajador en un momento dado; es decir, cuando las exigencias de la tarea sobrepasan las capacidades del trabajador.

Dimensión: agrupación de condiciones psicosociales que constituyen un solo factor.

Enfermedad profesional: Una enfermedad contraída como resultado de la exposición a factores de riesgo inherentes a la actividad laboral.

Estrés ocupacional o laboral: Se conceptualiza como el conjunto de fenómenos que se suceden en el organismo del trabajador con participación de agentes estresantes lesivos derivados directamente del trabajo o que, con motivo de este, pueden afectar la salud del trabajador.

Factor de Riesgo: Posible causa o condición que puede ser responsable de la enfermedad, lesión o daño.

Factor de Riesgo Psicosociales: Condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo.

Medidas de prevención: Las acciones que se adoptan con el fin de evitar o disminuir los riesgos derivados del trabajo, dirigidas a proteger la salud de los trabajadores contra aquellas condiciones de trabajo que generan daños que sean consecuencia, guarden relación o sobrevengan durante el cumplimiento de sus labores, medidas cuya implementación constituye una obligación y deber de parte de los empleadores.

Método COPSOQ ISTAS21 es un instrumento de Evaluación de Riesgos Psicosociales e intervención preventiva, de probada utilidad para identificar y medir todas aquellas condiciones de organización del trabajo que pueden representar un riesgo para la salud y el bienestar de las personas trabajadoras y la consiguiente planificación de la acción preventiva

Riesgo: Probabilidad de ocurrencia de una enfermedad, lesión o daño en un grupo dado.

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.

Trabajo: Toda actividad humana remunerada o no, dedicada a la producción, comercialización, transformación, venta o distribución de bienes o servicios y/o

conocimientos, que una persona ejecuta en forma independiente o al servicio de otra persona natural o jurídica.

ANEXO 1
Modelo de Encuestas CoPsoQ istas21

ANEXO 2
Modelo de Encuestas Mobbing Laboral