

UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK



FACULTAD DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

Trabajo de fin de carrera titulado:

“IDENTIFICACIÓN, GESTIÓN Y CONTROL DE RIESGOS
PSICOSOCIALES EN LA EMPRESA TOTAL TEK S.A.”

Realizado por:

ROXANA EVELIN VELADO GUEVARA

Director del proyecto:

ING. PABLO SUASNAVAS Msc

Como requisito para la obtención del título de:

MAGISTER EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

Quito-Ecuador

2013

DECLARACION JURAMENTADA

Yo, ROXANA EVELIN VELADO GUEVARA con cedula de identidad N° 171227867-8, declaro bajo juramento que el trabajo aquí desarrollado 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.

.....
Roxana Evelin Velado Guevara
C.C.: 171227867-8

DECLARATORIA

El presente trabajo de investigación de fin de carrera, titulado:

**“IDENTIFICACIÓN, GESTIÓN Y CONTROL DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN
LA EMPRESA TOTAL TEK**

Realizado por:

ROXANA EVELIN VELADO GUEVARA

como requisito para la obtención del título de:

MAGISTER EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

Ha sido dirigido por el profesor

ING. PABLO SUASNAVAS

quien considera que constituye un trabajo original de su autor.

.....

ING. PABLO SUASNAVAS Msc.

DIRECTOR

LOS PROFESORES INFORMANTES

Los profesores Informantes:

ING. ANDRÉS VELASCO

DR. VINICIO PONCE

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

.....
ING. ANDRES VELASCO

.....
DR. VINICIO PONCE

Quito, 17 de diciembre del 2013

AGRADECIMIENTO

A Dios quien guía mi camino y es el pilar de mi vida

Al Ing. Francisco Córdova, Presidente Ejecutivo de la empresa Total Tek por su confianza y aprecio, por depositar en mí; la seguridad de su personal y brindar el apoyo total para la realización de esta maestría, y de esta forma contribuir en la implementación, mantenimiento y mejora del Sistema de Prevención de Riesgos de la Compañía. Es un honor ser parte de Total Tek.

Infinitamente a mi esposo Marcelo y a mis hijos Marcelito y Camilita quienes son mi razón para seguir cosechando estos triunfos familiares, gracias por su paciencia y respaldo para este logro.

Al Ing. Pablito Suasnavas por su respaldo para la elaboración de este trabajo

Este triunfo es para ustedes GRACIAS!!!

RESUMEN EJECUTIVO

Los factores de riesgos psicosociales pueden no solo ser causa de un accidente sino causar daños a la salud de las personas a través de manifestaciones psicosomáticas en algunos casos hasta causar la muerte.

Hablar de riesgos psicosociales es hablar de temas confusos, incide la percepción del trabajador sobre su trabajo, sobre su entorno, de cómo se siente y enfrenta las diferentes situaciones a las que se ve expuesto.

Este trabajo a través del método FSICO versión 3.0 pretende diagnosticar los factores de riesgos a los que está expuesto el personal de Total Tek, para mitigarlos a través de un plan de acción.

Al final se presenta a la compañía; una propuesta de mejora para mitigar los riesgos psicosociales; a través de diversas recomendaciones relacionadas con los factores de riesgos críticos que pueden afectar la salud de los trabajadores.

EJECUTIVE SUMMARY

The psychosocial risk factors can not only be produce by an accident but it also can cause health damage to the people through psychosomatic manifestations, even in some cases it produces dead.

To talk about psychosocial risk is to talk about confusing themes that affects the perception of workers about their work, environment, feelings, and facing the different situations they are exposed to.

This method that work through FPSICO version 3.0 intended to diagnose the risk factors that the personal of Total Tek are expose to, so it can be mitigate through an action plan. At the end a proposal is presented to the company to mitigate the psychosocial risk through different recommendations related with critical risk factors that can affect the health of the workers.

I N D I C E

	Tema	Página
CAPITULO I		
1	Introducción	1
1.1	Antecedentes	1
1.1.1	Mapa de procesos	2
1.2	Definición del Problema	3
1.3	Justificación	4
1.4	Objetivos	4
1.4.1	Objetivo General	4
1.4.2	Objetivos específicos	4
1.5	Hipótesis	5
CAPITULO II		
2	Metodología	6
2.1	Población y Muestra	6
2.2	Métodos	6
2.2.1	Método lógico	6
2.2.2	Método Particular	6
2.2.3	Método FPSICO V 3.0	7
2.3	Técnicas de estudio	7
2.4	Materiales	8
CAPITULO III		
3	Marco teórico	9
3.1	Concepto de Factores Psicosociales	9
3.2	Factores Psicosociales	10
3.3	Factores Psicosociales de Riesgos	12
3.4	Características de los Factores Psicosociales	14
3.5	Principales Riesgos Psicosociales	19
3.5.1	Estrés	19
3.5.2	Adicción al trabajo	24
3.5.3	La Violencia	29
3.5.4	Acoso laboral	33
3.5.5	Acoso sexual	39
3.5.6	Drogodependencia en el trabajo	42
3.5.7	Inseguridad contractual	45

3.5.8	Burn-out	46
3.6	Otros riesgos psicosociales	55
3.6.1	Conflictos de familia en el trabajo	55
3.6.2	Trabajo emocional	57
3.7	Las manifestaciones de la exposición a los Riesgos Psicosociales	60
3.8	Los factores psicosociales NTP 926 INSHT	62
3.8.1	Descripción de los Factores de Riesgos FPSICO V 3.0	64
3.8.1.1	Tiempo de trabajo	65
3.8.1.2	Autonomía	65
3.8.1.3	Carga de Trabajo	65
3.8.1.4	Demandas Psicológicas	66
3.8.1.5	Variedad/ Contenido del trabajo	67
3.8.1.6	Participación / Supervisión	67
3.8.1.7	Interés del trabajador por Compensación	67
3.8.1.8	Desempeño Rol	68
3.8.1.9	Relaciones y Apoyo Social	68
3.9	Aplicación del Método	68
3.1	Presentación de los resultados	70
3.11	Perfil Valorativo	70
3.12	Informe	71
3.13	Conceptos de otros autores sobre las dimensiones FPSICO V3.0	71
3.13.1	Tiempo de trabajo	71
3.13.2	Autonomía	72
3.13.3	Carga de Trabajo	73
3.13.4	Demandas Psicológicas	74
3.13.5	Variedad/ Contenido del trabajo	74
3.13.6	Participación / Supervisión	74
3.13.7	Interés del trabajador por Compensación	75
3.13.8	Desempeño Rol/conflicto de rol	76
3.13.9	Relaciones y Apoyo Social	76
CAPITULO IV		
4	Análisis de resultados	77
4.1	Análisis resultados personal comercial	77
4.2	Análisis de resultados personal de producto	79
4.3	Análisis de resultados personal administrativo- Financiero	81
4.4	Análisis de resultados personal Servicio al Cliente	83
4.5	Análisis de resultados personal de Bodega	85
4.6	Análisis de resultados personal de Operaciones	87
4.7	Análisis de resultados consolidado Total Tek	89

4.8	Resultado FPSICO	91
 CAPITULO V			
5	Propuesta para control de los principales Factores de Riesgos	114
5.1	Introducción	114
5.2	Medidas preventivas	115
5.2.1	Organización	115
5.3	Propuesta de mejora FPSICO	115
5.3.1	Carga de Trabajo	115
5.3.2	Participación / Supervisión	116
5.3.3	Desempeño/ Rol	117
5.3.4	Interés del trabajador por Compensación	118
 CAPITULO VI			
6	Conclusiones y Recomendaciones	121
6.1	Conclusiones	121
6.2	Recomendaciones	122
	Bibliografía	123

INDICE DE CUADROS

No	Tema	Página
1	Mapa de procesos Total Tek	1
2	Organigrama	2
3	Personal de Total Tek	3
4	Teoria de los dos factores	7
5	Riesgos psicosociales	9
6	Factores psicosociales y de organización	12
7	Factores organizacionales	13
8	Factores de estrés psicosocial	14
9	El estrés	19
10	Consecuencias del estrés	22
11	Consecuencias físicas	22
12	Consecuencias de la adicción al trabajo	28
13	Consecuencias del acoso	42
14	Consecuencias de Burn-out	50
15	Perfil valorativo	71
16	Perfil valorativo área comercial	77
17	Perfil valorativo área producto	79
18	Perfil valorativo área administrativo financiero	81
19	Perfil valorativo área servicio al cliente	83
20	Perfil valorativo área bodega	85
21	Perfil valorativo área de operaciones	87
22	Perfil valorativo Total Tek	89

LISTA DE ANEXOS

Nº	Tema	Página
1	ANEXO A: Cuestionario BFI	127
2	ANEXO B: Encuesta Método FSICO V.3.0	129