

UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK

FACULTAD DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

Trabajo de fin de carrera titulado:

**“IDENTIFICACION, MEDICION Y EVALUACION DE LOS
RIESGOS PSICOSOCIALES EN LA EMPRESA
“TEMPOCODECA”, APLICADA A LOS TRABAJADORES DE
PRODUCCION Y PROPUESTA DE INTERNVENCION
PSICOSOCIAL”**

Realizado por:

KARLA FERNANDA ORTEGA REVELO

Como requisito para la obtención del título de:

INGENIERO EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

Quito, 14 de Septiembre de 2012

DECLARACIÓN JURAMENTADA

Yo, KARLA FERNANDA ORTEGA REVELO, con cédula de identidad # 100294898-0 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 ha 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 normativa institucional vigente.

Karla Fernanda Ortega Revelo

C.I.: 100294898-0

DECLARATORIA

El presente trabajo de investigación titulado:

“IDENTIFICACION, MEDICION Y EVALUACION DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN LA EMPRESA “TEMPOCODECA”, APLICADA A LOS TRABAJADORES DE PRODUCCION Y PROPUESTA DE INTERNVENCION PSICOSOCIAL”

Realizado por:

KARLA FERNANDA ORTEGA REVELO

como Requisito para la Obtención del Título de:

INGENIERO EN SEGURIDAD Y SALUD OCUACIONAL

ha Sido dirigido por la Doctora

VIVIANA SANCHEZ

quien considera que constituye un trabajo original de su autor

Viviana Sánchez

DIRECTORA

LOS PROFESORES INFORMANTES

Los Profesores Informantes:

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

Msc. Marcelo Russo

Msc. Álvaro Peralta

Quito, 14 de Septiembre de 2012

DEDICATORIA

Dedico este proyecto de tesis a Dios y a mis padres.

A Dios porque ha estado conmigo a cada paso que doy,
cuidándome y dándome fortaleza para continuar.

A mis padres, pilares fundamentales en mi vida,
quienes a lo largo de sus días han velado por mi bienestar
y educación siendo mi apoyo en todo momento.

Depositando su entera confianza en cada reto
que se me presentaba sin dudar ni un solo momento
en mi inteligencia y capacidad.

Es por ellos que soy lo que soy ahora.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar a Dios por acompañarme todos los días guiándome por el camino de la felicidad. A mi padre Jesús Ortega por su constante amor inexplicable para mi superación personal. A mi madre Magdalena Revelo quien con su infinito amor me enseñó a ser una persona de bien y desde donde este sé que me está cuidando.

Agradezco a la Dra. Viviana Sánchez por haber confiado en mi persona, por la paciencia y por la dirección de este trabajo. Al MSc. Álvaro Peralta, por los consejos, el apoyo y el ánimo que me brindó. Al MSc. Marcelo Russo por sus comentarios en el proceso de aprobación de la Tesis y sus atinadas correcciones.

Por último quiero agradecer a todas aquellas personas que sin esperar nada a cambio compartieron pláticas, conocimientos y diversión. A todos aquellos que durante los cinco años que duro este sueño lograron convertirlo en realidad.

RESUMEN EJECUTIVO

El siguiente proyecto pretende abordar desde un punto de vista de la Seguridad y Salud Ocupacional, los factores de riesgo psicosocial evaluados en la empresa TEMPOCODECO.

La evaluación psicosocial se la realizó utilizando metodología y cuestionarios de Institutos Técnicos Españoles, los cuales permitieron identificar los siguientes factores de riesgos psicosociales presentes en la empresa: Carga mental, autonomía temporal, contenido de trabajo, supervisión-participación, definición de rol, interés por el trabajador y relaciones personales; con la identificación de estos factores de riesgos se planteó acciones preventivas en beneficio de la empresa y los trabajadores .

SUMMARY

The next project will be approached from the point of view of the Occupational Safety and Health, evaluating the psychosocial risk factors in the company TEMPOCODECO.

The psychosocial evaluation is conducted using the methodology and questionnaires from the Spanish Technical Institutes, which helped identify the following psychosocial risk factors in the enterprise: Mental load, temporary autonomy, work content, supervision, participation, role definition, interest the worker and personal relationships with the identification of these risk factors, we proposed preventive actions to benefit the company and the workers.

INDICE

DECLARACIÓN JURAMENTADA	2
DECLARATORIA.....	3
LOS PROFESORES INFORMANTES	4
DEDICATORIA.....	5
AGRADECIMIENTO	6
RESUMEN EJECUTIVO.....	7
SUMMARY.....	8
INDICE	9
LISTA DE CUADROS	14
LISTA DE GRÁFICOS	15
LISTA DE FOTOGRAFÍAS	15
CAPÍTULO I: PLAN DE TESIS.....	17
1.1 ANTECEDENTES Y DEFINICIÓN DEL PROBLEMA.-.....	19
1.1.1 ANTECEDENTES:.....	19
1.1.2 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA:.....	19
1.2 OBJETIVOS.-	20
1.2.1 OBJETIVO GENERAL:.....	20
1.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:.....	20

1.3 JUSTIFICACIÓN.-	21
1.4 MARCO TEÓRICO.-	22
1.4.1 EL ESTRÉS:	22
1.4.2 FATIGA:	25
1.4.3 SATISFACCION LABORAL:	25
1.5 MARCO REFERENCIAL.-	27
1.6 MARCO CONCEPTUAL.-	28
1.6.1 SALUD.-	28
1.6.2 FACTORES PSICOSOCIALES.-	28
1.6.3 RIESGOS PSICOSOCIALES.-	28
1.6.4 PSICOLOGÍA SOCIAL.-	29
1.6.5 UN TRABAJO CON CONTENIDO.-	29
1.6.6 CARGA MENTAL.-	30
1.6.7 AUTONOMÍA TEMPORAL.-	30
1.6.8 CONTENIDO DEL TRABAJO.-	31
1.6.9 SUPERVISIÓN-PARTICIPACIÓN.-	31
1.6.10 RELACIONES PERSONALES.-	31
1.6.11 INTERÉS POR EL TRABAJADOR.-	32
1.6.12 DEFINICIÓN DE ROL.-	32
1.6.13 DOBLE PRESENCIA.-	32
1.6.14 LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN.-	33

1.6.15 EXCESO DE EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS.-	33
1.6.16 FALTA DE INFLUENCIA Y DE DESARROLLO.-	33
1.6.17 FALTA DE APOYO Y DE CALIDAD DE LIDERAZGO.-	34
1.6.18 ESCASAS COMPENSACIONES.-	34
1.6.19 FASES DE LA EVALUACIÓN DE FACTORES PSICOSOCIALES.-	34
1.6.20 NECESIDAD DE LA EVALUACIÓN PSICOSOCIAL.-	37
1.6.21 APROXIMACIÓN AL ESTUDIO.-	38
1.6.22 DETERMINACIÓN DE LOS RIESGOS QUE SE HAN DE ANALIZAR.- ..	38
1.6.23 DISEÑO DEL ESTUDIO.-	40
17. HIPÓTESIS	47
1.8. DISEÑO METODOLÓGICO.....	47
1.8.1 TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.	47
1.8.2 MÉTODOS LÓGICOS.....	48
CAPITULO II: ANÁLISIS SITUACIONAL.....	49
2.1 HISTORIA.....	49
2.2 ORGANIZACIÓN.	51
2.2.1 MISIÓN.	51
2.2.2 VISIÓN.....	51
2.2.3 POLÍTICAS	51
2.2.4 ESTRATEGIAS	52

2.2.5 PRINCIPIOS Y VALORES.....	52
CAPITULO III: IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES.....	56
3.1 DESCRIPCIÓN DEL PUESTO.....	56
3.1.1 DEPARTAMENTO DISEÑO	56
3.1.2 DEPARTAMENTO COMPRAS	57
3.1.3 PRODUCCIÓN.....	58
3.1.4 CONTROL CALIDAD.....	60
3.1.5 LOGÍSTICA ALMACÉN.....	62
3.2 ESTUDIO DE LA POBLACIÓN O SELECCIÓN DE UNA MUESTRA.....	63
3.3 APLICACIÓN MATRIZ RIESGOS.....	63
3.3.1 ANALISIS MATRIZ RIESGOS	63
3.4 APLICACIÓN DE CUESTIONARIO.....	65
3.5 INTERPRETACIÓN RESULTADOS.....	69
CAPITULO IV: MEDICIÓN Y EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES.	71
4.1 POBLACIÓN Y MUESTRA.-	71
4.2 RECOLECCIÓN DE DATOS.-.....	71
4.3 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	72
4.3.1 PERFIL VALORATIVO.-.....	72
4.3.2 PERFIL DESCRIPTIVO.-.....	73

4.4 ELABORACIÓN DE INFORME Y PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.	90
4.4.1 CARGA MENTAL:	90
4.4.2 AUTONOMIA TEMPORAL.....	91
4.4.3 CONTENIDO DE TRABAJO	92
4.4.4 SUPERVISIÓN- PARTICIPACIÓN	93
4.4.5 DEFINICIÓN DE ROL	94
4.4.6 INTERES POR EL TRABAJADOR.....	95
4.4.7 RELACIONES PERSONALES	96
CAPITULO V: PLAN DE INTERVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES	97
5.1 GESTIÓN DE RIESGOS.	97
5.2 MEDIDAS GENERALES.....	98
5.3 MEDIDAS PREVENTIVAS EN LA EMPRESA:	99
CAPITULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	100
6.1 CONCLUSIONES	100
6.2 RECOMENDACIONES	101
ANEXOS	104
BIBLIOGRAFÍA.	124

LISTA DE CUADROS

Cuadro #1: Estresores Exteriores, Norma Técnica 318.

Página: 23

Cuadro #2: Matriz de Riesgo.

Página: 64

Cuadro #3: Interpretación de Resultados del Cuestionario MPF.

Página: 70

Cuadro #4: Actividades Propuestas para el Plan de Intervención.

Página: 97

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico #1: Variables que Inciden en la Satisfacción Laboral.

Página: 26

Gráfico #2: Aspectos que Afectan el Contenido de un Puesto de Trabajo.

Página: 30

Gráfico #3: Fases del Estudio Psicosocial.

Página: 35

Gráfico #4: Información a Recopilar.

Página: 39

Gráfico #5: Técnicas Más Usuales en Psicología.

Página: 42

Gráfico #6: Organigrama Administrativo.

Página: 54

Gráfico #7: Organigrama del Departamento de Producción.

Página: 55

Gráfico #8: Perfil Valorativo.

Página: 72

Gráfico #9: Carga Mental.

Página: 90

Gráfico #10: Autonomía Temporal.

Página: 91

Gráfico #11: Contenido de Trabajo.

Página: 92

Gráfico #12: Supervisión y Participación.

Página: 93

Gráfico #13: Definición de Rol.

Página: 94

Gráfico #14: Interés por el Trabajador.

Página: 95

Gráfico #15: Relaciones Personales.

Página: 96

LISTA DE FOTOGRAFÍAS

Fotografía #1: Departamento de Diseño.

Página: 56

Fotografía #2: Patronaje.

Página: 57

Fotografía #3: Escalado.

Página: 57

Fotografía #4: Técnico Compras.

Página: 58

Fotografía #5: Supervisor Técnico Producción.

Página: 58

Fotografía #6: Corte.

Página: 59

Fotografía #7: Costura.

Página: 59

Fotografía #8: Estampado.

Página: 60

Fotografía #9: Revisado.

Página: 60

Fotografía #10: Reparación.

Página: 61

Fotografía #11: Plancha.

Página: 61

Fotografía #12: Bodeguero.

Página: 62

Fotografía #13: Distribución.

Página: 62

CAPÍTULO I:

PLAN DE TESIS

1.1 ANTECEDENTES Y DEFINICIÓN DEL PROBLEMA.-

1.1.1 ANTECEDENTES:

TEMPOCODECA es una empresa Ecuatoriana fundada en 1999, la cual comercializa productos de moda a nivel nacional siendo proveedores para grandes cadenas nacionales como son ETAFASHION, MEGAMAXI, entre otras.

Adicional se mantienen locales propios ubicados en las ciudades de Guayaquil, Quito e Ibarra. En la empresa se presenta un grado elevado de rotación de personal, por lo cual la alta gerencia consciente de la importancia del control del riesgo, y en cumplimiento con la legislación requiere realizar la medición de los riesgos psicosociales con un método aprobado para poder iniciar la gestión de prevención del mismo.

1.1.2 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA:

En la empresa manufacturera, la estabilidad mental, emocional y psicológica es necesaria, ya que las actividades implican el uso de máquinas y herramientas, concentración y coordinación en los movimientos. Actualmente en la empresa se refleja una deficiencia en Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud, lo cual está dando como consecuencia errores en la producción, desperdicio de materia prima e incidente sin daño.

1.2 OBJETIVOS.-

1.2.1 OBJETIVO GENERAL:

Identificar y evaluar los riesgos psicosociales a los que se encuentran expuestos los empleados de la empresa manufacturera TEMPO, durante un día normal de trabajo y proponer medidas de mejora en cuanto al ambiente psicosocial al que se encuentran expuestos, para así mejorar la producción.

1.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

Identificar los riesgos psicosociales a los que se encuentran expuestos los empleados de la empresa.

Identificar como se manifiestan las variables psicosociales en el personal de producción.

Reducir el número de errores en la ejecución del trabajo aumentar el nivel de producción al mejorar el ambiente laboral.

Optimizar los recursos de producción, al disminuir los desperdicios de materia prima y errores en la ejecución del trabajo

Proponer un plan de intervención de los riesgos psicosociales identificados.

1.3 JUSTIFICACIÓN.-

El bienestar psicológico y social de cualquier persona influye de manera importante en su vida personal así como en su desempeño laboral, sin embargo el bienestar psicosocial de una persona se puede ver afectado o deteriorado con el pasar del tiempo, debido a varios factores a los que nos encontramos expuestos, como: falta o inadecuado apoyo social, estrés, problemas personales, abuso de drogas y alcohol, accidentes etc.

Es por esta razón que encontramos necesaria la evaluación para conocer el estado psicosocial de los trabajadores durante el tiempo de servicio prestado.

Los beneficios de un estudio psicosocial en la empresa mejorara la productividad de los trabajadores, por medio de un bienestar mental, para que el desempeño sea a un 100% tanto al empezar a incursionar en la empresa como posterior a un determinado tiempo y a pesar de los inconvenientes, eventos o accidentes que hayan sucedido.

La importancia del mismo está en mantener un entorno laboral con trabajadores satisfechos y psicológicamente estables para realizar sus tareas diarias.

1.4 MARCO TEÓRICO.-

1.4.1 EL ESTRÉS:

Uno de los problemas más discutidos en la actualidad es el relacionado con el estrés. Esto se deriva de las dificultades que surgen desde su propio concepto a pesar de que aproximadamente existen alrededor de 20.000 referencias bibliográficas sobre el tema. El término estrés se ha usado con frecuencia para referirse a la interacción entre el individuo y sus experiencias desagradables o bien a un surtido muy variado de numerosos estímulos percibidos como nocivos.

“El estrés en el trabajo ha sido definido como un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o entorno del trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación, y de angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer nada ante la situación”¹.

“En relación a la explicación del mecanismo que desencadena el estrés, se pueden describir dos modelos: Selye, define al estrés como una respuesta fisiológica no específica del organismo a los agentes estresores. Es decir, un estímulo estresor es el que desencadena un desequilibrio fisiológico, y como consecuencia del mismo se percibe tensión y se produce el descontrol de la conducta”².

En los últimos años se presta más atención a los aspectos psicológicos o cognitivos. Es decir, no sería tanto el estímulo estresor el que precipita la situación estresante sino la interpretación que realiza el sujeto de la misma. Lazarus, lo menciona como “las exigencias impuestas al individuo que agotan o rebasan su capacidad de adaptación”, ampliando su concepto a un plano de interrelación ante los factores conductuales refiriéndose además a los procesos psíquicos de percepción y cognición junto a los

¹ Lavicoli S, Marinaccio A, Vonesch N, et al. Research priorities in occupational health in Italy. *Occup Environ Med.* 2001; 58:325-9.

² Trechera, José Luis “Introducción a la psicología del trabajo”, Editorial Desclée de Brouwer, 2da edición, Bilbao - España, 2003, pp. 219.

fisiólogos en su explicación. Aporta con la noción de “hacer frente”, como una forma o estilo individual de reacción que influye en el apareamiento del estrés.

“Una definición que tiene gran aceptación y que tal vez nos ofrezca una información que nos permita identificar al estrés psicosocial, es la de Mc Grath (1970): "El estrés es un desequilibrio sustancial (percibido) entre la demanda y la capacidad de respuesta (del individuo) bajo condiciones en la que el fracaso ante esta demanda posee importantes consecuencias (percibidas)". De acuerdo a la Norma Técnica 318: El estrés, proceso de generación en el ámbito laboral, podemos enumerar estresores exteriores como”³ :

CUADRO #1: ESTRESORES EXTERIORES, NORMA TÉCNICA 318

TIPO	CARACTERÍSTICAS
Sobrecarga de trabajo:	El volumen, la magnitud o complejidad de la tarea (y el tiempo disponible para realizarla) está por encima de la capacidad del trabajador para responder a esa tarea.
Infracarga de trabajo:	El volumen del trabajo está muy por debajo del necesario para mantener un mínimo nivel de activación en el trabajador.
Infrautilización de habilidades:	Las actividades de la tarea están por debajo de la capacidad profesional del trabajador.
Repetitividad:	No existe una gran variedad de tareas a realizar (son monótonas y rutinarias) y/o son repetidas en ciclos de muy poco tiempo.
Ritmo de trabajo:	El tiempo de realización del trabajo está marcado por los requerimientos de la máquina, concediendo la organización poca autonomía para adelantar o atrasar su trabajo al trabajador.
Ambigüedad de rol:	Existe una inadecuada información al trabajador sobre su rol laboral y organizacional.
Conflicto de rol:	Existen demandas conflictivas, o que el trabajador no desea cumplir. Oposición ante las distintas exigencias del trabajo, conflictos de competencia.

³ NTP 318: El estrés: proceso de generación en el ámbito laboral, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene del Trabajo, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, España, www.insht.com.es. Revisado el 2007-12-03, 20:08.

Relaciones personales:	Problemática derivada de las relaciones (dependientes o independientes del trabajo) que se establecen en el ámbito laboral tanto con superiores y subordinados como con compañeros de trabajo.
Inseguridad en el trabajo:	Incertidumbre acerca del futuro en el puesto de trabajo (despido).
Promoción:	La organización dificulta o no ofrece canales claros a las expectativas del trabajador de ascender en la escala jerárquica.
Falta de participación:	La empresa restringe o no facilita la iniciativa, la toma de decisiones, la consulta a los trabajadores tanto en temas relativos a su propia tarea como en otros aspectos del ámbito laboral.
Control:	Existe una amplia y estricta supervisión por parte de los superiores, restringiendo el poder de decisión y la iniciativa de los trabajadores.
Formación:	Falta de entrenamiento o de aclimatación previo al desempeño de una determinada tarea.
Cambios en la organización:	Cambios en el ámbito de la organización que suponga por parte del trabajador un gran esfuerzo adaptativo que no es facilitado por la empresa.
Responsabilidad:	La tarea del trabajador implica una gran responsabilidad (tareas peligrosas, responsabilidad sobre personas ...)
Contexto físico:	Problemática derivada del ambiente físico del trabajo, que molesta, dificulta e impide la correcta ejecución de las demandas del trabajo y que en algunos momentos por su peligrosidad puedan provocar en el individuo un sentimiento de amenaza.

Fuente: NTP 318.

Elaboración: Karla Ortega

1.4.2 FATIGA:

Se define la fatiga mental como la alteración temporal (disminución) de la eficiencia funcional mental y física; esta alteración está en función de la intensidad y duración de la actividad precedente y del esquema temporal de la presión mental. La disminución de la eficiencia funcional se manifiesta, por ejemplo, mediante una impresión de fatiga, una peor relación esfuerzo/resultados, a través de la naturaleza y frecuencia de los errores, etc. Pero el alcance de estas alteraciones está en parte determinado por las condiciones de la persona.

“La sensación de monotonía, la hipo vigilancia y la saturación mental son estados similares a la fatiga mental y tienen en común con ésta, que desaparecen cuando se producen cambios en la tarea y/o en las condiciones de trabajo. La monotonía y la hipo vigilancia sólo se diferencian por las circunstancias en que aparecen: la primera sería un estado de activación reducida, de lenta evolución, que puede aparecer en el desarrollo de tareas largas, uniformes, repetitivas y se asocia principalmente a la somnolencia, disminución y fluctuación del rendimiento, y variabilidad de la frecuencia cardíaca. En la hipo vigilancia se reduce el rendimiento en las tareas de vigilancia”⁴.

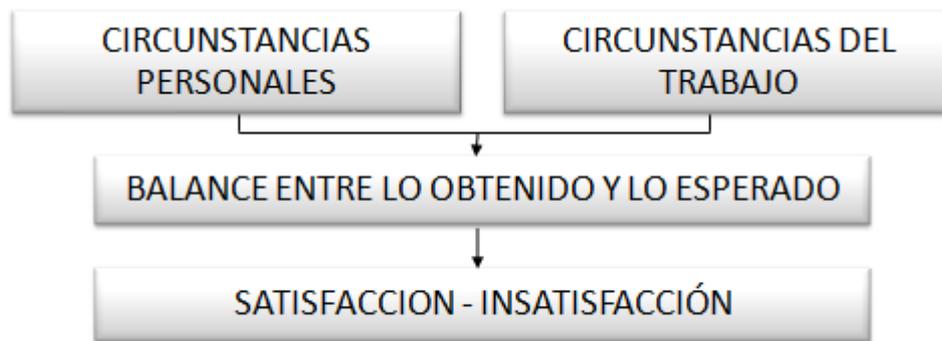
1.4.3 SATISFACCION LABORAL:

Locke (1976) definió la satisfacción laboral como un "estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto". En general, las distintas definiciones que diferentes autores han ido aportando desde presupuestos teóricos no siempre coincidentes reflejan la multiplicidad de variables que pueden incidir en la satisfacción laboral, como indica la de manera gráfica, las circunstancias y características del propio trabajo y las individuales de cada trabajador condicionarán la respuesta afectiva de éste hacia diferentes aspectos del trabajo.

⁴ NTP 445: Carga mental de trabajo: fatiga

Estas características personales son las que acabarán determinando los umbrales personales de satisfacción e insatisfacción.

GRÁFICO #1: VARIABLES QUE INCIDEN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL



Fuente: NTP 394

Elaborado por: INSHT

Aspectos como la propia historia personal y profesional, la edad o el sexo, la formación, las aptitudes, la autoestima o el entorno cultural y socioeconómico van a ir delimitando unas determinadas expectativas, necesidades y aspiraciones respecto a las áreas personal y laboral, las cuales, a su vez, condicionarán los umbrales mencionados.

La satisfacción laboral ha sido estudiada en relación con diferentes variables en un intento de encontrar relaciones entre aquella y éstas. Diferentes estudios han hallado correlaciones positivas y significativas entre satisfacción laboral y:

Buen estado de ánimo general y actitudes positivas en la vida laboral y privada, la salud física y psíquica. La insatisfacción laboral correlaciona de forma positiva con alteraciones psicósomáticas diversas, estrés,...

“Conductas laborales: Se han encontrado correlaciones positivas entre insatisfacción y absentismo, rotación, retrasos”⁵...

⁵ NTP 394: Satisfacción laboral: escala general de satisfacción

1.5 MARCO REFERENCIAL.-

Constitución Política del Ecuador, Realizada en Montecristi – Manabí – Ecuador por la Asamblea Nacional Constituyente del Año 2007 y Aprobada por Referéndum, Año 2008.

Decreto 584 “Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo”, Comunidad Andina de Naciones, en Sustitución del Decreto 547, 07/05/2004.

Resolución 957, Reglamento del Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo, Comunidad Andina de Naciones, 23 de Septiembre del 2005.

Decreto Ejecutivo 2393, RO: 565, Reglamento De Seguridad Y Salud De Los Trabajadores Y Mejoramiento Del Medio Ambiente De Trabajo, 17 de Noviembre de 1986.

Código Del Trabajo de la República del Ecuador, Congreso Nacional del Ecuador, Registro Oficial Suplemento 167 del 16 de Diciembre del 2005.

Resolución C.D. 390 Reglamento Del Seguro General Riesgos Del Trabajo, Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 21/11/2011.

Resolución C.D. 333 Sistema De Auditoria De Riesgos Del Trabajo, Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 12/01/2011.

1.6 MARCO CONCEPTUAL.-

1.6.1 SALUD.-

“La salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades”⁶.

1.6.2 FACTORES PSICOSOCIALES.-

”Consisten en interacciones entre, por una parte, el trabajo, el medio ambiente y las condiciones de organización, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud, el rendimiento y la satisfacción en el trabajo”⁷.

1.6.3 RIESGOS PSICOSOCIALES.-

“Los riesgos psicosociales perjudican la salud de los trabajadores y trabajadoras, causando estrés y a largo plazo enfermedades cardiovasculares, respiratorias, inmunitarias, gastrointestinales, dermatológicas, endocrinológicas, musculo esqueléticas y mentales. Son consecuencia de unas malas condiciones de trabajo, concretamente de una deficiente organización del trabajo”⁸.

⁶ CONSTITUCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD

⁷ RUBIO MORENO, Juan Carlos, “Manual para la Formación de Nivel Superior en Prevención de Riesgos Laborales, Ediciones Díaz de Santos, Año 2005, Página 645”

⁸ Allport, G. W. (1985). *The historical background of social psychology*. En G. Lindzey & E. Aronson (Eds.), *The handbook of social psychology*. New York: McGraw Hill.

1.6.4 PSICOLOGÍA SOCIAL.-

“La psicología social es el estudio científico de cómo los pensamientos, sentimientos y comportamientos de las personas son influenciados por la presencia real, imaginada o implicada de otras personas”⁹.

1.6.5 UN TRABAJO CON CONTENIDO.-

Es aquel que permite al trabajador sentir que su trabajo sirve para algo, que tiene una utilidad en el conjunto del proceso en el que se desarrolla y para la sociedad en general, y que le ofrece la posibilidad de aplicar y desarrollar sus conocimientos y capacidades y permiten el desarrollo psicológico del mismo.

“Para Muñoz Adán la expresión "contento con la tarea" es la más adecuada para referirse a un tipo de satisfacción que depende de la riqueza y variedad del trabajo y encuentra correlaciones positivas del "contento" con la motivación, la satisfacción y la moral laboral. Dada la influencia directa que éstas tienen sobre el rendimiento, concluye que el "contento con la tarea" es una condición necesaria para que la empresa funcione correctamente. Se presenta un esquema de los aspectos básicos que afectan al contenido de un puesto de trabajo”¹⁰:

⁹ Allport, G. W. (1985). *The historical background of social psychology*. En G. Lindzey & E. Aronson (Eds.), *The handbook of social psychology*. New York: McGraw Hill.

¹⁰ Arguer, María Isabel; Oncis, Isabel “NTP 445, Mejora del contenido del trabajo: rotación, ampliación y enriquecimiento de tareas”, INSHT, España, 1997.

GRÁFICO #2: ASPECTOS QUE AFECTAN EL CONTENIDO DE UN PUESTO DE TRABAJO

DIVERSIDAD DE CAPACIDADES Y HABILIDADES QUE SE DEBEN APLICAR.
ENTIDAD, IMPORTANCIA DEL RESULTADO DEL TRABAJO.
IDENTIDAD DE AS TAREAS (UNIDADES COMPLETAS).
AUTONOMÍA, POSIBILIDAD DE PLANIFICAR.
INFORMACIÓN ACERCA DE LOS RESULTADOS DEL TRABAJO.

Fuente: NTP 444

Elaborado por: INSHT

1.6.6 CARGA MENTAL.-

“Por carga mental se entiende el grado de movilización, el esfuerzo intelectual que debe realizar el trabajador para hacer frente al conjunto de demandas que recibe el sistema nervioso en el curso de realización de su trabajo”¹¹.

1.6.7 AUTONOMÍA TEMPORAL.-

“Este factor se refiere a La discreción concedida al trabajador sobre la gestión de su tiempo de trabajo y descanso. Se pregunta al trabajador sobre la elección del ritmo o de la cadencia de trabajo y de la libertad que tiene para alternarlos si lo desea, así como respecto a su capacidad para distribuir sus descansos”¹².

¹¹ NTP 443: Factores psicosociales: metodología de evaluación

¹² NTP 443: Factores psicosociales: metodología de evaluación

1.6.8 CONTENIDO DEL TRABAJO.-

“Con el término "contenido del trabajo" se hace referencia al grado en que el conjunto de tareas que desempeña el trabajador activan una cierta variedad de capacidades, responden a una serie de necesidades y expectativas del trabajador y permiten el desarrollo psicológico del mismo”¹³.

1.6.9 SUPERVISIÓN-PARTICIPACIÓN.-

“Este factor define el grado de autonomía decisional: el grado de la distribución del poder de decisión, respecto a distintos aspectos relacionados con el desarrollo del trabajo, entre el trabajador y la dirección”¹⁴.

1.6.10 RELACIONES PERSONALES.-

“Este factor mide la calidad de las relaciones personales de los trabajadores y es evaluado a través de tres conceptos. Se indaga hasta qué punto es posible la comunicación con otros trabajadores: se hace referencia a la calidad de las relaciones que el trabajador tiene con los distintos colectivos con los que puede tener contacto y se valoran las relaciones que se dan generalmente en el grupo de trabajo”¹⁵.

¹³ NTP 443: Factores psicosociales: metodología de evaluación

¹⁴ NTP 443: Factores psicosociales: metodología de evaluación

¹⁵ NTP 443: Factores psicosociales: metodología de evaluación

1.6.11 INTERÉS POR EL TRABAJADOR.-

“Este factor hace referencia al grado en que la empresa muestra una preocupación de carácter personal y a largo plazo por el trabajador o bien si la consideración que tiene del trabajador es de carácter instrumental y a corto plazo. La preocupación personal y a largo plazo tiende a manifestarse en varios aspectos: asegurando estabilidad en el empleo, considerando la evolución de la carrera profesional de los trabajadores, facilitando información de los aspectos que le puedan concernir y facilitando formación a los trabajadores. Por ello, se evalúan aspectos relativos a la promoción, formación, información y estabilidad en el empleo”¹⁶.

1.6.12 DEFINICIÓN DE ROL.-

“Este factor considera los problemas que pueden derivarse del rol laboral y organizacional otorgado a cada trabajador”¹⁷.

1.6.13 DOBLE PRESENCIA.-

“El trabajo doméstico y familiar supone exigencias cotidianas que deben asumirse de forma simultánea a las del trabajo remunerado. La organización del trabajo en la empresa puede impedir la compatibilización de ambos trabajos, a pesar de disponer de herramientas y normativa para la conciliación de la vida laboral y familiar. Las mujeres siguen realizando y responsabilizándose del trabajo doméstico y familiar, por lo que la doble presencia es más prevalente entre el colectivo de mujeres”¹⁸.

¹⁶ NTP 443: Factores psicosociales: metodología de evaluación

¹⁷ NTP 443: Factores psicosociales: metodología de evaluación

¹⁸ <http://www.istas.net/web/index.asp?idpagina=3185>

1.6.14 LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN.-

Son dos elementos esenciales de la organización; ante el logro de objetivos, es necesario que todo el personal disponga de la información necesaria para desarrollar su tarea. Para mejorar la comunicación hay dos factores sobre los que se debe incidir. Por un lado, la comunicación que necesariamente debe establecerse entre las personas que conforman la organización, con el objeto de desarrollar correctamente su trabajo y por otro lado, la comunicación interna, entre la empresa y las personas que trabajan en ella.

“Toda comunicación implica un compromiso y, por ende, define la relación. Esta es otra manera de decir que una comunicación no sólo transmite información sino que, al mismo tiempo, impone conductas”¹⁹.

1.6.15 EXCESO DE EXIGENCIAS PSICOLÓGICAS.-

“Cuando hay que trabajar rápido o de forma irregular, cuando el trabajo requiere que escondamos los sentimientos, callarse la opinión, tomar decisiones difíciles y de forma rápida”²⁰;

1.6.16 FALTA DE INFLUENCIA Y DE DESARROLLO.-

“Cuando no tenemos margen de autonomía en la forma de realizar nuestras tareas, cuando el trabajo no da posibilidades para aplicar nuestras habilidades y conocimientos o carece de sentido para nosotros, cuando no podemos adaptar el horario a las necesidades familiares, o no podemos decidir cuándo se hace un descanso”²¹.

¹⁹ Llacuna, Jaime, “NTP 504, Cambio de conducta y comunicación: introducción y elementos”, INSHT, España, 1998.

²⁰ <http://www.istas.net/web/index.asp?idpagina=3185>

²¹ <http://www.istas.net/web/index.asp?idpagina=3185>

1.6.17 FALTA DE APOYO Y DE CALIDAD DE LIDERAZGO.-

“Cuando hay que trabajar aislado, sin apoyo de los superiores o compañeros y compañeras en la realización del trabajo, con las tareas mal definidas o sin la información adecuada y a tiempo”²².

1.6.18 ESCASAS COMPENSACIONES.-

“Cuando se falta al respeto, se provoca la inseguridad contractual, se dan cambios de puesto o servicio contra nuestra voluntad, se da un trato injusto, o no se reconoce el trabajo, el salario es muy bajo, etc.”²³.

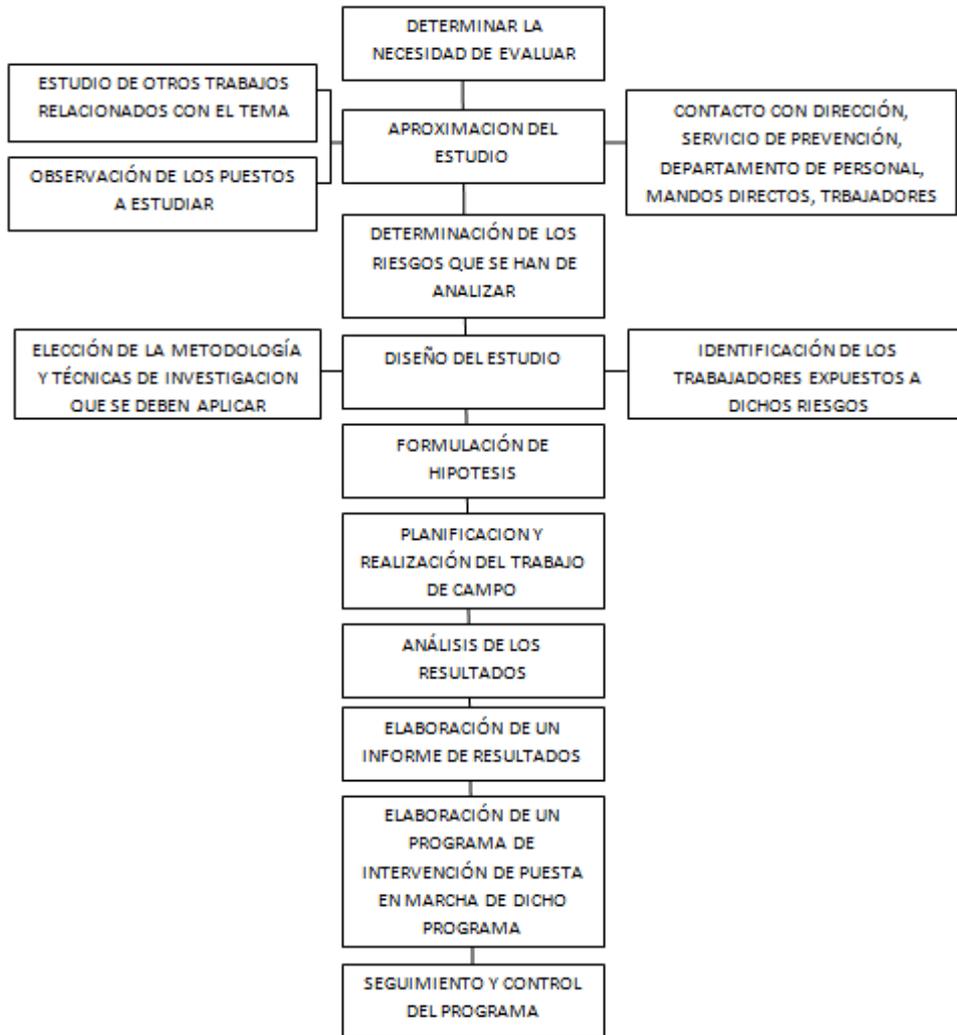
1.6.19 FASES DE LA EVALUACIÓN DE FACTORES PSICOSOCIALES.-

La evaluación de los factores psicosociales, como toda evaluación general de riesgos, es un proceso complejo que conlleva un conjunto de actuaciones o etapas sucesivas interrelacionadas. En el cuadro 1 quedan recogidas las etapas a seguir.

²² <http://www.istas.net/web/index.asp?idpagina=3185>

²³ <http://www.istas.net/web/index.asp?idpagina=3185>

GRÁFICO #3: FASES DEL ESTUDIO PSICOSOCIAL



Fuente: NTP 450
Elaborado por: INSHT

Es necesaria también la participación de los trabajadores o sus representantes en todas estas etapas o fases de la evaluación. Los trabajadores o sus representantes deben ser consultados y deben participar desde la primera fase de la planificación respecto a qué cosas hay que evaluar, dónde y cómo, hasta la fase de decisión de las medidas que se deben adoptar para la mejora de las condiciones de trabajo y el control y seguimiento de dichas mejoras preventivas.

Esta consulta y participación de todos los implicados es necesaria por las siguientes razones:

- El trabajador es quien, en último término, mejor puede opinar sobre sus condiciones de trabajo, puesto que es él quien vive y siente día a día la peligrosidad o fatiga de su puesto de trabajo. También es quien de forma más segura puede describir las distintas fases de las operaciones que realiza, la importancia de las posibles condiciones desfavorables a ellas asociadas y que aspectos convendría modificar.
- La no participación de los implicados dificulta, cuando no impide, asumir las nuevas medidas o cambios que se han de introducir tras el análisis de los puestos de trabajo.
- “Por otra parte, la no participación de los propios implicados en la evaluación de las condiciones de trabajo puede ser en sí misma una nueva molestia adicional”²⁴.

²⁴ NTP 450: Factores psicosociales: fases para su evaluación

1.6.20 NECESIDAD DE LA EVALUACIÓN PSICOSOCIAL.-

En base a lo prescrito por la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (Ley 31 de 8 de Noviembre de 1996), en su capítulo III, artículo 16, una evaluación de riesgos de carácter psicosocial en el lugar de trabajo puede ser necesaria a partir de diferentes situaciones; algunas de ellas pueden ser las siguientes:

- A partir de la constatación de una serie de «anomalías» o disfunciones que hagan sospechar que existen problemas de índole psicosocial. Por ejemplo, un cúmulo de quejas, un absentismo elevado, una baja productividad, etc. Esta situación se puede dar en una sección o departamento determinado de la empresa, o puede tener un carácter más amplio.
- Habida cuenta de posibles requisitos legales, se puede querer detectar los posibles riesgos psicosociales existentes, a fin de establecer medidas de mejora de la salud y seguridad de los trabajadores.
- Comprobación de que las medidas preventivas existentes son las adecuadas. Por ejemplo, verificar la idoneidad de las acciones llevadas a cabo tras una evaluación de riesgos.
- Como consecuencia de una evaluación global anterior, se puede querer evaluar de forma más específica determinadas actividades, grupos de trabajo o riesgos específicos.
- “Siempre que vaya a introducirse una innovación en el lugar de trabajo un nuevo proceso de producción, nuevos equipos materiales o humanos, modificación de la organización del trabajo, etc. -que pueda alterar significativamente la situación actual”²⁵.

²⁵ NTP 450: Factores psicosociales: fases para su evaluación

1.6.21 APROXIMACIÓN AL ESTUDIO.-

Una vez definida la necesidad de la evaluación se presentan varias posibilidades. Por un lado conviene repasar la bibliografía existente sobre el tema o puestos de trabajo que se vayan a valorar, dado que ello facilitará el realizar una primera lista de problemas.

También será necesario entrevistarse con personas que puedan dar distintos puntos de vista sobre el tema o puesto a estudiar: dirección, servicios preventivos (incluido el servicio médico de empresa), el departamento de personal, mandos intermedios, y personal implicado.

“Finalmente, una tercera aproximación al tema se realiza mediante la observación directa de los puestos de trabajo a estudiar”²⁶.

1.6.22 DETERMINACIÓN DE LOS RIESGOS QUE SE HAN DE ANALIZAR.-

En esta primera fase es necesario definir, de la forma más precisa y menos ambigua posible, el problema que se debe estudiar y sus diferentes aspectos o facetas.

Para conseguir una definición precisa del problema por evaluar hay que intentar conseguir toda la información posible que nos oriente en nuestro objetivo. Por un parte, tendremos información oral, obtenida en la fase anterior, a través de la entrevista de los grupos sociales implicados. Por otra parte, tendremos información escrita. Será la documentación que estos diferentes grupos puedan aportar sobre el tema. En general la información recopilada es la que se indica en el cuadro 2.

²⁶ NTP 450: Factores psicosociales: fases para su evaluación

GRÁFICO #4: INFORMACIÓN A RECOPILAR

- Organigrama Oficial de la Empresa.
- Horarios, Sistemas de Promoción, etc.
- Características de la Plantilla (sexo, edad, antigüedad en la empresa y en el puesto, etc.)
- Aspectos que afectan al personal: absentismo, enfermedades, declaraciones de incapacidad para ciertos puestos de trabajo, permisos personales, formación, siniestralidad, rotación de personal, solicitudes de cambios de puestos, sanciones, etc.
- Aspectos que afectan a la producción: calidad de la producción, rechazos, recuperaciones de producto, índices de producción, productividades, intervenciones de mantenimiento, averías, etc.
- Actas de las reuniones del comité de empresa y del comité de seguridad e higiene, etc.

Fuente: NTP 450

Elaborado por: INSHT

Hay que señalar también la importancia que tiene la observación del trabajo mientras éste se está llevando a cabo y el registro de las posibles tensiones y «desviaciones» entre los procedimientos de trabajo teóricos y los procedimientos reales, para determinar los riesgos que se han de analizar.

Por último, es necesario consultar otros estudios, teorías y conocimientos existentes relacionados con el tema, así como consultar a distintos especialistas

“En esta fase es conveniente aplicar técnicas poco estructuradas (entrevistas semidirigidas, observación poco estructurada, etc.), ya que de lo que se trata es de definir y delimitar el problema a evaluar y, por ello, lo que se necesita es la mayor información posible”²⁷.

²⁷ NTP 450: Factores psicosociales: fases para su evaluación

1.6.23 DISEÑO DEL ESTUDIO.-

1.6.23.1 IDENTIFICACIÓN DE LOS TRABAJADORES EXPUESTOS A DICHOS RIESGOS.-

Una vez delimitado el conjunto de factores en los que se va a centrar nuestro estudio, y a partir de los datos reunidos anteriormente, hay que precisar qué sectores, departamentos, puestos de trabajo, etc. se van a analizar. De esta manera, se podrá determinar el colectivo de trabajadores y puestos de trabajo implicados en nuestro análisis.

Lo ideal es poder llegar con nuestro análisis a todos los trabajadores y puestos de trabajo afectados. Cuando el colectivo afectado es reducido numéricamente, es posible aplicar la técnica o técnicas elegidas a todos los trabajadores; sin embargo, cuando el colectivo es muy amplio, esta opción resulta excesivamente costosa en recursos, tiempo y complejidad de las operaciones de recogida, clasificación y análisis de los datos. Por ello, en estos casos, puede ser más adecuado escoger una «muestra» o parte representativa de ese colectivo.

Cuando se opta por escoger una muestra, el problema principal reside en asegurarse de que el subconjunto sea realmente representativo del colectivo afectado, de manera que permita generalizar a esa población los resultados obtenidos sobre la muestra.

“Conseguir esta representatividad es tarea de la llamada técnica de muestreo (Ver NTP283)”²⁸.

²⁸ NTP 450: Factores psicosociales: fases para su evaluación

1.6.23.2 ELECCIÓN DE LA METODOLOGÍA Y DE LAS TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN QUE SE HAN DE APLICAR.-

Consiste en delimitar qué método y qué técnicas se van a utilizar. La elección dependerá, sobre todo, del problema concreto que se ha de evaluar. Definir el método de investigación adecuado nos sitúa en el nivel teórico del conjunto del proceso de evaluación, mientras que la elección de las técnicas que se han de emplear se refiere a un nivel práctico; en concreto, las técnicas de investigación son instrumentos para la recogida, tratamiento y análisis de la información.

Según sea la naturaleza del problema para evaluar, se ha distinguido entre: métodos cualitativos o estructurales y métodos cuantitativos o distributivos.

Conviene el método cuantitativo cuando se trata de analizar todos aquellos aspectos «en que la cantidad y su incremento o decremento constituyen el objeto de la descripción o el problema que ha de ser explicado», tal como afirma M. Beltrán. Es decir, se trata fundamentalmente de cuantificar; por ejemplo, cuántas personas de una empresa determinada han recibido cursos de seguridad e higiene en su empresa; si existe relación, y cuánta, entre la formación en seguridad e higiene recibida por los trabajadores y la disminución del número de accidentes ocurridos; cuántos trabajadores consideran que la formación recibida ha sido suficiente, etc. La técnica más característica del método cuantitativo es la encuesta.

Por su parte, interesa el método cualitativo cuando se trata de «obtener información acerca de por qué las personas piensan o sienten en la manera en que lo hacen», según Richard A. Krueger, referida al grupo de discusión, técnica más general y completa del método cualitativo, pero que se puede dar como característica general del método. Las técnicas más características del método cualitativo son el grupo de discusión y la entrevista semidirigida y en profundidad.

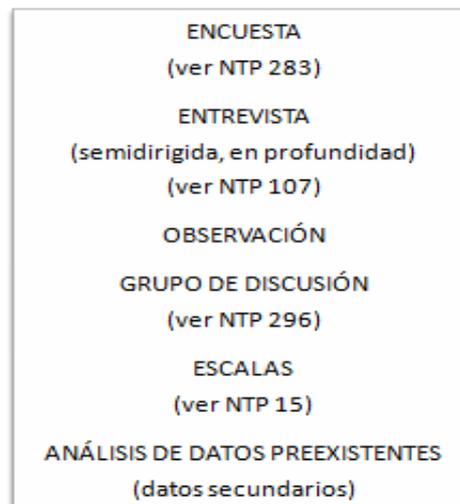
No hay un método mejor que otro, la mejor opción es suplir las deficiencias de un método con las virtualidades del otro y viceversa; es decir, en muchos casos la utilización combinada de ambos métodos se erige como la elección más adecuada.

Así, la realización de grupos de discusión o entrevistas en profundidad (técnicas propias de la metodología cualitativa) permiten definir de una forma bastante depurada las dimensiones y las relaciones más significativas del problema que se ha de evaluar y, por tanto, pueden ser útiles para preparar una buena encuesta (propia de la metodología cuantitativa); por ejemplo, para perfilar algunas características de la muestra y para determinar mejor las variables que se deben incluir en el cuestionario.

En cualquier caso, y como decíamos anteriormente, será el problema que hay que evaluar el que marque las pautas de la elección, tanto de el/los método/s como de las técnicas que se deben emplear.

En general, las técnicas más utilizadas en la investigación de las condiciones psicosociales de trabajo son las que se relacionan en el cuadro 3.

GRÁFICO #5: TÉCNICAS MÁS USUALES EN PSICOLOGÍA



Fuente: NTP 450

Elaborado por: INSHT

“Es necesario recalcar que, a menudo, es necesario utilizar varias técnicas en una misma evaluación de riesgos psicosociales”²⁹.

²⁹ NTP 450: Factores psicosociales: fases para su evaluación

1.6.23.2.1 METODOLOGÍA ISTAS21 (CoPsoQ).-

El cuestionario incluye 21 dimensiones psicosociales. 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. “Desde el punto de vista operativo, esto supone una base de información para la priorización de problemas y actividades preventivas en las empresas que, de hecho, constituyen en sí mismas unidades de gestión integradas con distintas actividades y ocupaciones”³⁰.

1.6.23.2.2 FPSICO (INSHT).-

Este método, elaborado en el Instituto Nacional De Seguridad E Higiene Del Trabajo-España, tiene como objetivo la obtención de información, a partir de las percepciones de los trabajadores sobre distintos aspectos de su trabajo, para valorar las condiciones psicosociales de la empresa. Es también una lista de chequeo de la organización, con un formato de preguntas con respuestas tipo escala de 3 a 5 rangos en función de la misma, siendo el polo más bajo la menor intensidad o ausencia y el polo más alto la mayor intensidad o presencia del aspecto medido. La presentación de los resultados agrupa las respuestas a los ítems (preguntas) del cuestionario en tres rangos: situación satisfactoria, intermedia y nociva. “El cuestionario del método de factores psicosociales está compuesto por 75 preguntas con la que se obtiene información acerca de 7 factores, cada uno de los cuales es evaluado en una escala de puntuación de rango entre 0 y 10”³¹.

³⁰ http://www.acosomoral.org/pdf/mesa1_AntonioMelendezLopez.pdf

³¹ http://www.acosomoral.org/pdf/mesa1_AntonioMelendezLopez.pdf

1.6.23.2.3 NAVARRA.-

Elaborado por el Instituto Navarro de Salud Laboral, este instrumento de evaluación sirve para llevar a cabo el primer acercamiento al estado general de la empresa desde el punto de vista psicosocial. Aquellas áreas donde surjan deficiencias serán el punto de arranque para evaluaciones de riesgo más específicas.

Se estudian cuatro variables:

Participación, implicación, responsabilidad (define el grado de autonomía del trabajador para tomar decisiones).

Formación, información, comunicación (se refiere al grado de interés personal que la organización demuestra por los trabajadores facilitando el flujo de informaciones necesarias para el correcto desarrollo de las tareas).

Gestión del tiempo (establece el nivel de autonomía concedida al trabajador para determinar la cadencia y ritmo de su trabajo, la distribución de las pausas y la elección de las vacaciones de acuerdo a sus necesidades personales).

Cohesión de grupo (se refiere al patrón de estructura del grupo, de las relaciones que emergen entre los miembros del grupo. Este concepto incluye aspectos como solidaridad, atracción, ética, clima o sentido de comunidad).

También se incluyen en este cuestionario tres preguntas con el objetivo de reconocer la vulnerabilidad de la empresa a la existencia de acoso laboral.

“El tiempo estimado para su realización es de 10 minutos; Dispone de aplicación informática”³².

³² www.cfnavarra.es/insl/doc/FactoresPsicosociales2Ed.pdf

1.6.23.2.4 RED WONT.-

Contamos con diversas versiones de las herramientas WONT que se pueden clasificar en función del ámbito de aplicación y del formato de respuesta. Algunas de estas herramientas están disponibles en esta misma página, que actúa como escaparate del servicio. En función del ámbito de aplicación se dispone de los siguientes tipos de instrumentos específicos:

a. RED estándar (RED.es):

Versión básica que cubre la evaluación de los principales riesgos o peligros psicosociales establecidos por la Ley de Prevención de Riesgos Laborales de nuestro país, normativas europeas al respecto y resultados científicos comprobados. Esta versión se aplica a cualquier tipo de profesión y organización.

b. “RED específico:

Consiste en diferentes versiones para la evaluación de riesgos psicosociales en colectivos concretos”³³.

1.6.23.2.5 METODO MPF (Mini Psychosocial Factors): UN CUESTIONARIO PARA EVALUAR RIESGOS PSICOSOCIALES.-

Este cuestionario construye un modelo operativo de gran utilidad para la identificación y evaluación inicial del riesgo psicosocial en la empresa. Fue creado por Emilio Ruiz, ergónomo de Aceralia Transformados, y por Víctor Idoate, médico y ergónomo del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea.

Desde la puesta en práctica de la legislación preventiva actual han sido muchos los intentos de abordar los riesgos psicosociales mediante diversos métodos. Las perspectivas

³³ <http://www.wont.uji.es/>

modernas de la prevención conducen hacia un marco de gestión del sistema de la prevención en las empresas, claramente dominado por OHSAS 18.001 (Occupational Health and Safety Assessment Series) del consorcio liderado por BS; ello nos lleva hacia una completa sistematización en la identificación, evaluación y control de los riesgos psicosociales a los que se encuentran expuestos todos los trabajadores de una organización.

Las grandes dificultades de cumplimentación y requerimiento de este requisito se han debido a múltiples causas, una de las cuales ha sido la falta de herramientas prácticas de aplicación facilitadora y rápida que permitan a los Servicios de Prevención y al especialista disponer de un verdadero modelo de “screening” de detección básica, que permita dar respuesta al cumplimiento de la legislación preventiva actual y a los requerimientos de un sistema de gestión implantado y/o a implantar en un futuro.

MPF se presenta como una prueba sencilla en su comprensión, manejo, tiempo empleado y detección de riesgos psicosociales, lo que implica un concepto de diseño facilitador particularmente en aquellas empresas de gran tamaño que pudieran tener problemas derivados del empleo sistemático de pruebas de mayor diseño (más ítems), y en las que por consiguiente hay que dedicar mayor esfuerzo, empleo de tiempo requerido y dificultades en la gestión de resultados posteriores.

La gestión de resultados en MPF se lleva a cabo con una aplicación informática que se realiza mediante tabla Excel, y que nos permite gestionar grupos pequeños y medianos y departamentos hasta unos niveles medios de equipos de cincuenta trabajadores. Resulta fácilmente gestionable desde cualquier terminal informático actual.

Frente a otros métodos como FPsic del INSHT (con 75 ítems y 30 minutos de realización), ISTAS (versión media de 124 ítems y versión corta de 38 ítems), o Psicomap (53 ítems), MPF presenta 15 ítems, que se cumplimentan en un tiempo inferior a 9 minutos, gestionables en un solo documento por trabajador, y con alertas de riesgo en variables básicas tales como: ritmo de trabajo, riesgo de mobbing, relaciones humanas y laborales, reconocimiento del trabajo, grado de autonomía, implicación emocional en el trabajo, percepción del estado de salud, niveles de apoyo y compensación en el trabajo, grado de control, demandas de trabajo y carga mental.

“Su diseño permite de manera rápida y eficaz la visión y revisión de aquellos riesgos psicosociales presentes en las organizaciones, y adecuar de manera operativa un estudio inicial de la totalidad de trabajadores y equipos en grandes organizaciones, proporcionando la cumplimentación y el ajuste en los elementos básicos de un sistema de gestión de la prevención, y en las auditorías legales de aquellas empresas comprometidas con el cumplimiento de la normativa vigente en materia de riesgo psicosocial”³⁴.

1.7. HIPÓTESIS

Se quiere demostrar que los factores de riesgo psicosocial presentes en los trabajadores están afectando en la productividad siendo esto demostrado con errores de los trabajadores en la ejecución de su trabajo , desperdicio de materia prima e insatisfacción en el medio laboral, pudiendo así implementar un programa de evaluación psicosocial con el cual se determinaran los riesgos a los que se encuentran expuestos los empleados operativos y por consecuencia tomar acciones de intervención en los riesgos psicosociales encontrados para mejorar el estado mental de los trabajadores.

1.8. DISEÑO METODOLÓGICO.

Estudio descriptivo transversal enfocado del estudio de los riesgos psicosociales en una empresa manufacturera, tomando una muestra bien definida.

1.8.1 TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.

Se utilizara para la recolección de datos métodos como:

- Observaciones.

³⁴ Javier Llana Álvarez. Ergonomía y psicología aplicada. Manual para la formación del especialista.

- Entrevistas.
- Encuestas.

Todo esto se va a realizar al personal de producción.

1.8.2 MÉTODOS LÓGICOS

Para el presente estudio se utilizaran métodos de investigación científica como el método deductivo comprenderán investigación bibliográfica y de campo. Este proceso ayudara a encontrar la raíz de la problemática y soluciones.

El método de investigación que utilizaremos es FPSICO versión 2.0 en el cual realizaremos el cuestionario a todos los empleados de producción de la empresa siendo el universo de la población el total de 42 empleados. De acuerdo al resultado obtenido presentaremos las mejoras necesarias o cambios que deberán aplicarse.

CAPITULO II

ANALISIS SITUACIONAL

2.1 HISTORIA

La Compañía Comercialización de Ropa Deportiva y Casual TEMPOCODECA Cía. Ltda., está situada en la ciudad de Ibarra Provincia de Imbabura, ubicada en la Av. Fray Vacas Galindo y Rodrigo de Miño, la misma que está conformada por tres socios: la señora Ana María Rivadeneira Padilla quien tiene el 75% de las acciones, que se desempeña como Presidenta Ejecutiva, el señor José Luis Rivadeneira Padilla con 20% de las acciones, y está encargado de la Gerencia General, y el señor Jorge Luis Rivadeneira Suarez con el 5% de las acciones; además, se cuenta con Jefferson Barrera, quien desarrolla las actividades de Gerente Financiero; y Jairo Rosero, quien se desenvuelve como Gerente Administrativo – Contador.

Además cuenta con tres jefes Departamentales: Susana Puedmag como Jefe del Departamento de Producción, Alexandra Terán como Jefe del Departamento de Diseño y Sandra Obando como Jefe de Control y Comercialización; en conjunto suman ocho personal en el área administrativa; cabe señalar que además la compañía cuenta con 42 elementos que pertenecen al área operativa.

TEMPOCODECA es una empresa local que nació respondiendo a una necesidad de los confeccionistas de la localidad y de los comerciantes en el ámbito local, regional y nacional, y desde su creación, el 15 de Enero de 1999, su principal actividad ha sido la comercialización de ropa de moda que va destinada para el segmento medio alto de la sociedad, y esa actividad le ha permitido posicionarse en el medio local, teniendo clientes de renombre como: Almacenes De Prati S.A. Casa Comercial Tosi, S.A, Importaciones Kao Cía. Ltda., Comercial Etatex C. A (Etafashion), Corporación Favorita C.A. (Megamaxi), Corporación El Rosado C. A. (Mi Comisariato), además de ser proveedor de 7 boutiques de la zona.

En la actualidad, los socios de la compañía frente al acelerado crecimiento de la demanda, se han visto obligados a incrementar la cantidad del producto que comercializan, y como es lógico cada uno de esos procesos deben robustecerse para así poder cumplir con la expectativa, tanto de accionistas, del personal y por supuesto de los clientes.

Debido al crecimiento constante y sostenido que ha tenido TEMPOCODECA, las exigencias en los procesos han sido cada vez más pronunciadas, pero lamentablemente la compañía ni sus elementos han respondido a las expectativas de sus precursores ni a las de la sociedad. La duplicidad de funciones, la inequidad en la distribución de las tareas, la falta de definición de líneas de autoridad, la no presencia de coordinación en actividades internas genera que la unidad productiva no se desarrolle completamente acorde con la disposición de recursos, y son estas algunas de las razones que motivan la implementación de un Manual de Procedimientos Administrativos y Financieros, que le permitan optimizar tanto el talento humano, como el recurso financiero de la empresa.

Al momento se trabaja en solidificar las bases bien logradas en mejoramiento continuo capacitación constante e innovación tecnológica lo que permitirá afianzarnos dentro de los objetivos empresariales, además hay que destacar que la empresa tiene como su activo primordial las marcas mismas que están registradas ante los organismos pertinentes para poder trabajar de una manera eficiente.

2.2 ORGANIZACIÓN.

2.2.1 MISIÓN.

Mantener el proceso productivo adquiriendo maquinaria moderna y programas actualizados para ser competitivos, buscando el compromiso y crecimiento de nuestro personal; comprometidos con la calidad mejoramiento continuo generando la consolidación económica

2.2.2 VISIÓN.

Ser la empresa líder en la producción y comercialización de productos de moda informal con marcas y licencias propias, proyectada internacionalmente con alto compromiso social.

2.2.3 POLÍTICAS

Desarrollar la cultura de colaboración, para establecer la cohesión dentro de la empresa. Promover la productividad, competitividad y el empleo. Implantar la justicia social con equidad y universalidad dentro de la empresa.

Política de Calidad Interna, es difundida a todos los niveles de la empresa para garantizar su entendimiento, igualmente se entrena al personal nuevo que ingresa. Política de Calidad es revisada anualmente para garantizar que la misma, cumpla con los requisitos del Cliente y las metas organizacionales.

2.2.4 ESTRATEGIAS

TEMPOCODECA Cía. Ltda., está acordando un Plan Estratégico que cubre cuatro pilares fundamentales de la empresa y constituyen los ejes estratégicos:

Económico.- Orientándose hacia una economía productiva, competitiva y diversificada.

Comercial.- Para alcanzar competitividad, ordenando el territorio, construyendo la infraestructura, facilitando la movilidad, proveyendo equipamiento de servicios, apoyando la creación de capital social.

Calidad.- Encontrando la excelencia en el producto.

Gobernabilidad.- A través de una buena organización interna.

2.2.5 PRINCIPIOS Y VALORES

TEMPOCODECA Cía. Ltda., tiene como pilares los siguientes principios, que permiten el manejo de sus actividades dentro de un comportamiento ético y legal.

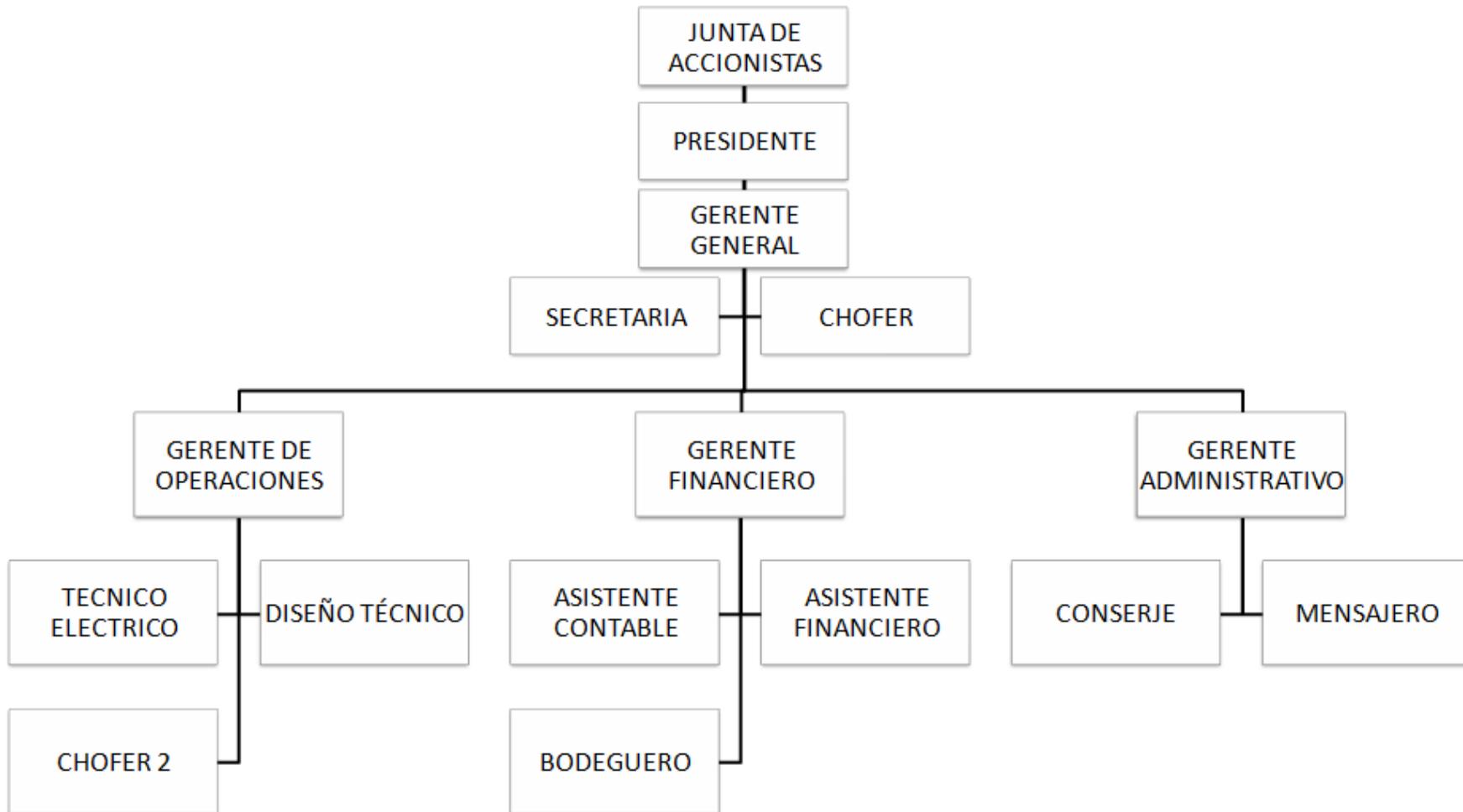
- Responsabilidad
- Equidad
- Respeto
- Integridad

En caso de que no se implemente este proyecto, se corre el gran riesgo de que la comercializadora TEMPOCODECA tenga problemas técnicos y de procedimientos, debido

a que se pueden presentar duplicidad de funciones u omisión de las mismas, por la falta de un documento que norme el accionar interno de quienes conforman la unidad productiva.

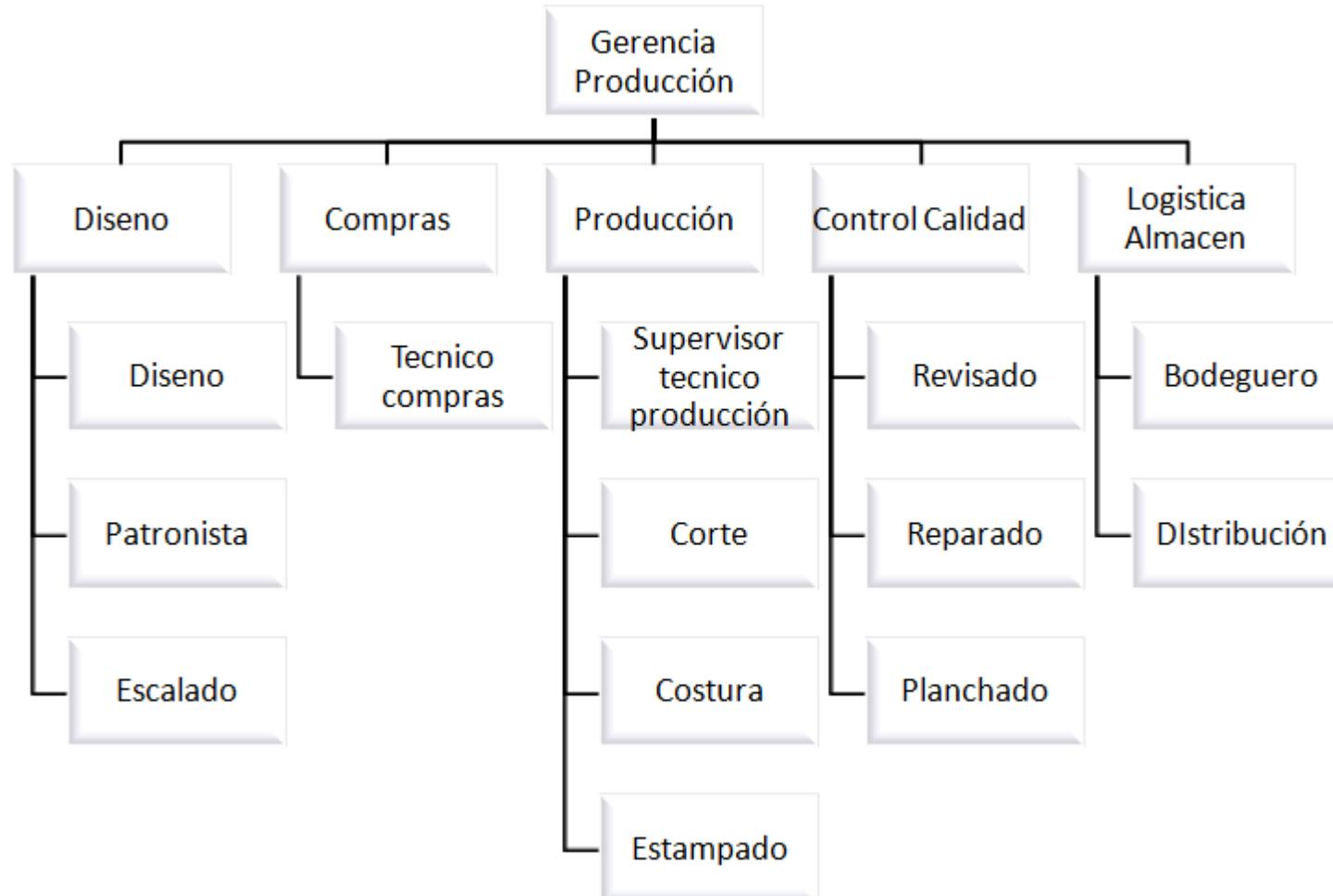
Con el fin de mejorar y efectivizar las actividades de la empresa se plantea elaborar un Manual de Procedimientos Administrativos y Financieros para la Comercializadora de Ropa Deportiva y Casual TEMPOCODECA Cía. Ltda.

GRÁFICO #6: ORGANIGRAMA ADMINISTRATIVO



Fuente: TEMPO CODECA
Elaborado por: TEMPO CODECA

GRÁFICO #7: ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN



Fuente: TEMPO CODECA
Elaborado por: TEMPO CODECA

CAPITULO III

IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES.

3.1 DESCRIPCIÓN DEL PUESTO.

El área de producción está dividida en 5 departamentos los cuales se componen de la siguiente manera:

3.1.1 DEPARTAMENTO DISEÑO

Diseño.- Es la persona encargada de manejar los instrumentos necesarios para el diseño y la producción de moda; el diseñador tiene habilidades para realizar control de tiempos, métodos, movimientos y calidad en la producción de los proyectos de moda.

FOTOGRAFÍA #1: DEPARTAMENTO DE DISEÑO



Fuente: Karla Ortega
Año: 2012

Patronaje.- Son los encargados de separar la prenda de vestir en piezas para cada área del cuerpo humano, de manera que cada pieza de tela se adapte al área de unión de toda la prenda en un orden predeterminado.

FOTOGRAFÍA #2: PATRONAJE



Fuente: Karla Ortega
Año: 2012

Escalado.- De acuerdo a los moldes enviados por parte del departamento de patronaje se realiza un escalado de acuerdo a las tallas que se va a presentar en el mercado, para que posteriormente este molde sea utilizado en el corte de tela.

FOTOGRAFÍA #3: ESCALADO



Fuente: Karla Ortega
Año: 2012

Técnico compras.- Persona encargada de realizar la compra de los materiales para la producción, debiendo tomar en cuenta la calidad, colores y cantidad predeterminada en el área de diseño.

FOTOGRAFÍA #4: TÉCNICO COMPRAS



Fuente: Karla Ortega
Año: 2012

3.1.3 PRODUCCIÓN

Supervisor técnico producción.- Persona encargada de realizar una supervisión continua en las áreas de corte, costura y estampado verificando que se mantenga un ritmo de producción continuo y se cumpla con la meta diaria predeterminada.

FOTOGRAFÍA #5: SUPERVISOR TÉCNICO PRODUCCIÓN



Fuente: Karla Ortega
Año: 2012

Corte.- Persona encargada de realizar el corte de piezas en la tela de acuerdo a los patrones enviados por el departamento de diseño, tomando en cuenta la cantidad de pedido y las tallas necesarias.

FOTOGRAFÍA #6: CORTE



Fuente: Karla Ortega
Año: 2012

Costura.- Persona encargada de unir las piezas de tela en una secuencia predeterminada en una máquina de costura, para conseguir la prenda final,

FOTOGRAFÍA #7: COSTURA



Fuente: Karla Ortega
Año: 2012

Estampado.- Realiza el proceso de estampado en las prendas que lo requieran utilizando una plancha caliente la cual impregna el diseño sobre la tela.

FOTOGRAFÍA #8: ESTAMPADO



Fuente: Karla Ortega
Año: 2012

3.1.4 CONTROL CALIDAD

Revisado.- Encargado de realizar el control de calidad en las prendas terminadas y determinar si están listas para la venta o caso contrario ser enviadas al área de reparación.

FOTOGRAFÍA #9: REVISADO



Fuente: Karla Ortega
Año: 2012

Reparado.- Se encarga de corregir los errores de las prendas que no pasaron el control de calidad por fallas en el proceso de producción.

FOTOGRAFÍA #10: REPARADO



Fuente: Karla Ortega
Año: 2012

Plancha.- Las personas encargadas del área de planchado se encargan de quitar las arrugas de las prendas y doblar las mismas para poder ser empaquetadas.

FOTOGRAFÍA #11: PLANCHA



Fuente: Karla Ortega
Año: 2012

3.1.5 LOGÍSTICA ALMACÉN

Bodeguero.- Persona encargada de empackar las prendas de acuerdo a la talla, modelo y pedido, para posteriormente ser enviadas a clientes los locales comerciales.

FOTOGRAFÍA #12: BODEGUERO



Fuente: Karla Ortega
Año: 2012

Distribución.- Se encarga de entregar los pedidos a clientes y a los locales de la empresa.

FOTOGRAFÍA #13: DISTRIBUCIÓN



Fuente: Karla Ortega
Año: 2012

3.2 ESTUDIO DE LA POBLACIÓN O SELECCIÓN DE UNA MUESTRA.

La identificación de riesgos psicosociales presentes en la empresa se va a realizar al personal de producción, dentro de esta área actualmente trabajan 42 personas, dado que este es un grupo considerablemente pequeño de personas para este estudio se va a tomar la población completa para poder tener datos reales.

3.3 APLICACIÓN MATRIZ RIESGOS

Una matriz de riesgo es una herramienta de control y de gestión que será utilizada para identificar procesos, tipo y nivel de riesgos inherentes de estos.

Es por esto que una matriz de riesgo permitirá evaluar los riesgos que se encuentran presentes en la empresa, otorgando valores que permiten actuar frente a estos riesgos, graficando esta matriz de manera clara expresando la severidad y probabilidad que sean identificados en el análisis previamente realizado.

Se aplicó la matriz de riesgo el día 30 de julio de 2012 en el que se encontraron los siguientes riesgos presentes.

3.3.1 ANALISIS MATRIZ RIESGOS

De la identificación cualitativa los riesgos encontrados que se presentan como intolerables son los correspondientes a factores psicosociales siendo el trabajo monótono el que afecta a una gran área de producción, de la misma manera encontramos varios procesos que presentan un riesgo importante, en los factores psicosociales.

3.4 APLICACIÓN DE CUESTIONARIO.

El día 2 de agosto de 2012 en horas de la mañana se realizó el cuestionario para la identificación de riesgos psicosociales para lo cual se dividió a los obreros de producción en tres grupos, cada grupo fue conformado por 14 personas para de esta manera no afectar de manera significativa el proceso de producción, cada grupo cuenta con 10 minutos para responder las 15 preguntas estipuladas.

El cuestionario realizado está compuesto de las siguientes preguntas:

CUESTIONARIO DE FACTORES PSICOSOCIALES MPF

Mini Psychosocial Factors - © E. Ruiz & V. Idoate

Con la finalidad de analizar preventivamente los puestos de trabajo, y evaluar las condiciones psicosociales de los mismos que puedan afectar a su salud, le solicitamos cumplimente el siguiente cuestionario de preguntas:



INSTRUCCIONES: Cumplimente los datos de las casillas. Señale con un círculo la valoración de su respuesta a la pregunta (escala de 1 a 10). Sea lo más sincero/a posible en sus respuestas.	Fecha: Ref.
---	------------------------

Unidad – fábrica - Centro	Servicio / Departamento	Instalación
Puesto ocupado	Turno de trabajo (señale con un círculo)	
	Turno normal – Corretornos – 3 turnos – 2 turnos - Otros	
Edad	Sexo	Mujer - Hombre

1. ¿Su estado de salud es satisfactorio?

Señale con un círculo la puntuación de su respuesta

1-nada/muy poco-2 3-poco-4 5-normal-6 7-bastante-8 9-mucho-0

2. ¿Las relaciones con los compañeros de trabajo en general son buenas?

Señale con un círculo la puntuación de su respuesta

1-nada/muy poco-2 3-poco-4 5-normal-6 7-bastante-8 9-mucho-0

3. ¿Su trabajo le resulta agradable?

Señale con un círculo la puntuación de su respuesta

1-nada/muy poco-2 3-poco-4 5-normal-6 7-bastante-8 9-mucho-0

4. ¿Dispone de tiempo suficiente para efectuar sus tareas?

Señale con un círculo la puntuación de su respuesta

1-nada/muy poco-2 3-poco-4 5-normal-6 7-bastante-8 9-mucho-0

5. ¿Puede decidir algunos aspectos en sus tareas de trabajo?

Señale con un círculo la puntuación de su respuesta

1-nada/muy poco-2 3-poco-4 5-normal-6 7-bastante-8 9-mucho-0

6. ¿Existen tensiones en el trabajo por culpa de otros compañeros de equipo?

Señale con un círculo la puntuación de su respuesta

1-nada/muy poco-2 3-poco-4 5-normal-6 7-bastante-8 9-mucho-0

7. ¿Habitualmente tiene interrupciones durante su trabajo?

Señale con un círculo la puntuación de su respuesta

1-nada/muy poco-2 3-poco-4 5-normal-6 7-bastante-8 9-mucho-0

8. ¿Su esfuerzo en el trabajo es reconocido por sus superiores?

Señale con un círculo la puntuación de su respuesta

1-nada/muy poco-2 3-poco-4 5-normal-6 7-bastante-8 9-mucho-0

9. ¿Dispone de los medios suficientes para desempeñar su tarea?

Señale con un círculo la puntuación de su respuesta

1-nada/muy poco-2 3-poco-4 5-normal-6 7-bastante-8 9-mucho-0

10. **¿Puede concentrarse en su trabajo?**

Señale con un círculo la puntuación de su respuesta

1-nada/muy poco-2 3-poco-4 5-normal-6 7-bastante-8 9-mucho-0

11. **¿Se implica emocionalmente demasiado en su trabajo?**

Señale con un círculo la puntuación de su respuesta

1-nada/muy poco-2 3-poco-4 5-normal-6 7-bastante-8 9-mucho-0

12. **¿Puede hacer las tareas a un ritmo adecuado?**

Señale con un círculo la puntuación de su respuesta

1-nada/muy poco-2 3-poco-4 5-normal-6 7-bastante-8 9-mucho-0

13. **¿Alguien del equipo trata reiteradamente mal a alguno de sus compañeros?**

Señale con un círculo la puntuación de su respuesta

1-nada/muy poco-2 3-poco-4 5-normal-6 7-bastante-8 9-mucho-0

14. **¿La cantidad de trabajo que realiza le produce sobrecarga?**

Señale con un círculo la puntuación de su respuesta

1-nada/muy poco-2 3-poco-4 5-normal-6 7-bastante-8 9-mucho-0

15. **¿Dispone de medios para proponer mejoras en su trabajo?**

Señale con un círculo la puntuación de su respuesta

1-nada/muy poco-2 3-poco-4 5-normal-6 7-bastante-8 9-mucho-0

VALORACIÓN CUESTIONARIO: Por el especialista en Ergonomía y Psicosociología

3.5 INTERPRETACIÓN RESULTADOS.

De los 42 cuestionarios realizados, encontramos las siguientes respuestas:

- 45% de las personas declaran que su estado de salud es regular,
- 50% de los trabajadores mantienen buenas relaciones con sus compañeros de trabajo,
- 71% de los trabajadores encuentran su trabajo agradable,
- 43 % de los trabajadores se encuentran presionados por la cantidad y ritmo de trabajo que realizan.

	nada / muy poco		poco		Normal		bastante		mucho	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1. ¿Su estado de salud es satisfactorio?				5	19	8	3	7		
2. ¿Las relaciones con los compañeros de trabajo en general son buenas?				9	15	6	7	5		
3. ¿Su trabajo le resulta agradable?					27	3	11	1		
4. ¿Dispone de tiempo suficiente para efectuar sus tareas?		16	4	6		3	7	4	2	
5. ¿Puede decidir algunos aspectos en sus tareas de trabajo?		8	11	17	3	2	1			
6. ¿Existen tensiones en el trabajo por culpa de otros compañeros de equipo?	10	7	16	4	2	2	1			
7. ¿Habitualmente tiene interrupciones durante su trabajo?	8	14	5	2	3		8	2		
8. ¿Su esfuerzo en el trabajo es reconocido por sus superiores?						19	8	5	6	4
9. ¿Dispone de los medios suficientes para desempeñar su tarea?						3		9	29	1
10. ¿Puede concentrarse en su trabajo?							3	32	7	
11. ¿Se implica emocionalmente demasiado en su trabajo?		13	14		6	8	1			
12. ¿Puede hacer las tareas a un ritmo adecuado?				27		3	5	7		
13. ¿Alguien del equipo trata reiteradamente mal a alguno de sus compañeros?	34	2		5	1					
14. ¿La cantidad de trabajo que realiza le produce sobrecarga?					4		12	8	16	2
15. ¿Dispone de medios para proponer mejoras en su trabajo?		13	15	7	5		2			

CAPITULO IV

MEDICIÓN Y EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES.

4.1 POBLACIÓN Y MUESTRA.-

De la misma manera en la que se realizó la identificación de los riesgos psicosociales en la evaluación tomaremos como muestra el universo de la población de esta manera los resultados serán realistas.

4.2 RECOLECCIÓN DE DATOS.-

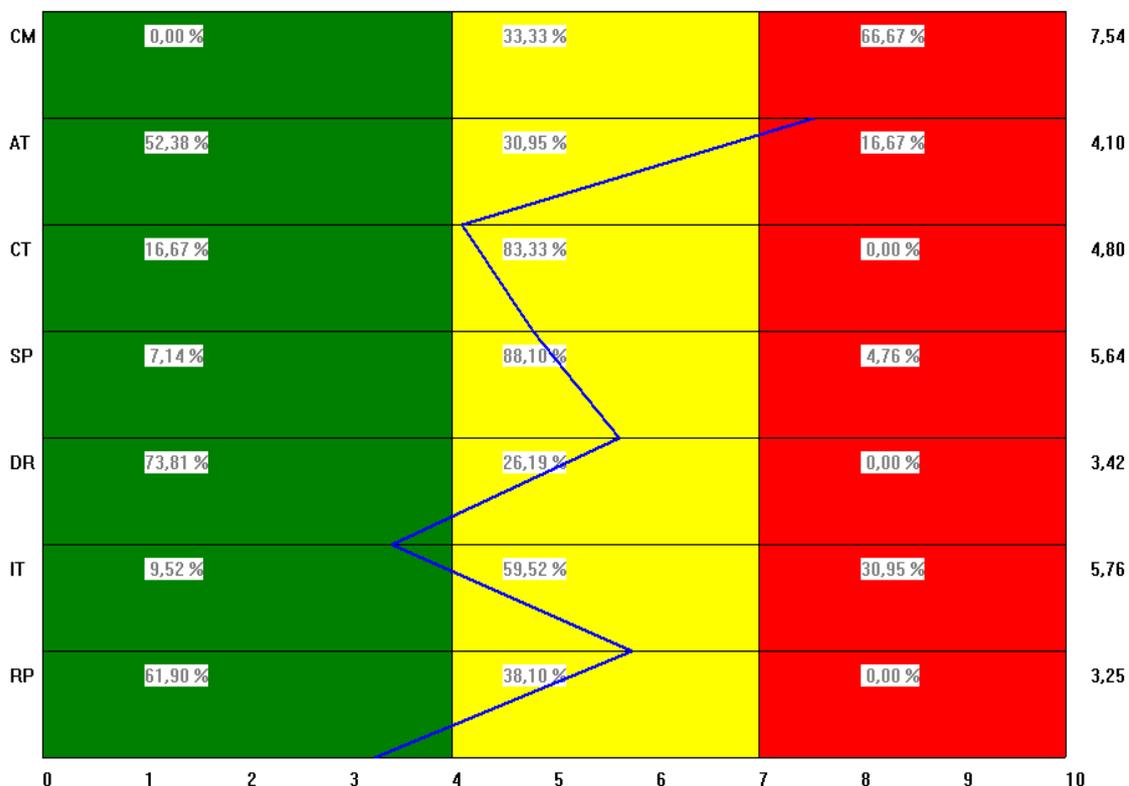
La evaluación realizada a los trabajadores de la empresa TEMPOCODECA fue desarrollada utilizando el Método de evaluación FPSICO elaborado en el Instituto Nacional De Seguridad E Higiene Del Trabajo- España, la cual se llevó a cabo el día 17 de agosto de 2012 durante la mañana utilizando la misma metodología aplicada en la identificación de riesgos previamente realizada. El tiempo que se designó para realizar el test fue de 45 minutos por cada grupo de empleados.

4.3 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

De los 42 trabajadores de la empresa TEMPOCODECA se puede determinar que se encuentran en una SITUACIÓN INTERMEDIA lo que significa que las condiciones laborales existentes pueden generar molestias a un cierto número de trabajadores pero no son lo suficientemente graves como para demandar una intervención inmediata. Sin embargo, es una situación que es preciso subsanar en cuanto sea posible, ya que estos factores pueden resultar en el futuro, fuentes de problema.

4.3.1 PERFIL VALORATIVO.-

GRÁFICO #8: PERFIL VALORATIVO



Elaborado por: Karla Ortega
 Año: 2012

4.3.2 PERFIL DESCRIPTIVO.-

1. TIEMPO DE ATENCIÓN

- 52% 1 casi todo el tiempo
- 42% 2 sobre 3/4 partes del tiempo
- 4% 3 sobre la mitad del tiempo
- 0% 4 sobre 1/4 del tiempo
- 0% 5 casi nunca
- 0% sin respuesta

2. INTENSIDAD DE ATENCIÓN

- 42% 1 muy alta
- 52% 2 alta
- 4% 3 media
- 0% 4 baja
- 0% sin respuesta

3. TIEMPO ASIGNADO A LA TAREA

- 50% 1 normalmente demasiado poco
- 28% 2 en algunas ocasiones demasiado poco
- 19% 3 es suficiente, adecuado
- 2% 4 no tengo un tiempo determinado, me lo fijo yo
- 0% sin respuesta

4. RECUPERACIÓN DE RETRASOS

- 11% 1 no
- 38% 2 sí, con horas extras
- 26% 3 sí, durante las pausas
- 23% 4 sí, durante el trabajo, acelerando el ritmo
- 0% sin respuesta

5. TIEMPO DE TRABAJO CON RAPIDEZ

- 38% 1 casi todo el tiempo
- 23% 2 sobre 3/4 del tiempo
- 35% 3 sobre la mitad del tiempo
- 2% 4 sobre 1/4 del tiempo
- 0% 5 casi nunca
- 0% sin respuesta

6. FRECUENCIA DE ERRORES

- 42% 1 frecuentemente
- 47% 2 en algunas ocasiones
- 9% 3 casi nunca
- 0% sin respuesta

7. CONSECUENCIAS DE LOS ERRORES

- 11% 1 generalmente pasa desapercibido
- 52% 2 puede provocar algún problema menor
- 35% 3 puede provocar consecuencias graves
- 0% sin respuesta

8. FATIGA

- 7% 1 no, nunca
- 35% 2 sí, a veces
- 45% 3 sí, frecuentemente
- 11% 4 sí, siempre
- 0% sin respuesta

9. CANTIDAD DE INFORMACIÓN

- 30% 1 muy elevada
- 38% 2 elevada
- 30% 3 poca
- 0% 4 muy poca
- 0% sin respuesta

10. COMPLEJIDAD DE LA INFORMACIÓN

- 19% 1 muy complicada
- 28% 2 complicada
- 47% 3 sencilla
- 4% 4 muy sencilla
- 0% sin respuesta

11. DIFICULTAD DEL TRABAJO

- 16% 1 no
- 50% 2 sí, a veces
- 33% 3 sí, frecuentemente
- 0% sin respuesta

12. ABANDONAR MOMENTÁNEAMENTE EL TRABAJO

- 19% 1 puedo hacerlo sin necesidad de ser sustituido
- 28% 2 puedo ausentarme siendo sustituido por un compañero
- 52% 3 es difícil abandonar el puesto
- 0% sin respuesta

13. DISTRIBUCIÓN DE LAS PAUSAS

- 16% 1 sí
- 52% 2 no
- 30% 3 a veces
- 0% sin respuesta

14. MARCAR EL PROPIO RITMO

- 57% 1 sí
- 9% 2 no
- 33% 3 a veces
- 0% sin respuesta

15. VARIAR EL RITMO

- 54% 1 sí
- 16% 2 no
- 28% 3 a veces
- 0% sin respuesta

16. APRENDER COSAS NUEVAS

- 7% 1 casi nunca
- 7% 2 a veces
- 30% 3 a menudo
- 54% 4 constantemente
- 0% sin respuesta

17. ADAPTARSE A NUEVAS SITUACIONES

- 2% 1 casi nunca
- 50% 2 a veces
- 30% 3 a menudo
- 16% 4 constantemente
- 0% sin respuesta

18. ORGANIZAR Y PLANIFICAR EL TRABAJO

- 0% 1 casi nunca
- 28% 2 a veces
- 33% 3 a menudo
- 38% 4 constantemente
- 0% sin respuesta

19. TENER INICIATIVA

- 47% 1 casi nunca
- 38% 2 a veces
- 4% 3 a menudo
- 9% 4 constantemente
- 0% sin respuesta

20. TRANSMITIR INFORMACIÓN

- 2% 1 casi nunca
- 9% 2 a veces
- 42% 3 a menudo
- 45% 4 constantemente
- 0% sin respuesta

21. TRABAJAR CON OTRAS PERSONAS

- 2% 1 casi nunca
- 33% 2 a veces
- 50% 3 a menudo
- 14% 4 constantemente
- 0% sin respuesta

22. TENER BUENA MEMORIA

- 2% 1 casi nunca
- 35% 2 a veces
- 26% 3 a menudo
- 35% 4 constantemente
- 0% sin respuesta

23. HABILIDAD MANUAL

- 0% 1 casi nunca
- 16% 2 a veces
- 28% 3 a menudo
- 54% 4 constantemente
- 0% sin respuesta

24. CONCENTRACIÓN

- 0% 1 casi nunca
- 9% 2 a veces
- 40% 3 a menudo
- 47% 4 constantemente
- 2% sin respuesta

25. PRECISIÓN

- 0% 1 casi nunca
- 9% 2 a veces
- 59% 3 a menudo
- 30% 4 constantemente
- 0% sin respuesta

26. REPETITIVIDAD

- 40% 1 casi todo el tiempo
- 33% 2 sobre 3/4 partes del tiempo
- 19% 3 sobre la mitad del tiempo
- 4% 4 sobre 1/4 del tiempo
- 2% 5 casi nunca
- 0% sin respuesta

27. IMPORTANCIA DEL TRABAJO

- 7% 1 no lo sé
- 16% 2 es poco importante
- 45% 3 no es muy importante pero es necesario
- 23% 4 es importante
- 7% 5 es indispensable
- 0% sin respuesta

28. VARIEDAD DEL TRABAJO

- 2% 1 realizas poca variedad de tareas y sin relación entre ellas
- 9% 2 realizas tareas variadas pero con poco sentido
- 40% 3 realizas poca variedad de tareas pero con sentido
- 47% 4 realizas varios tipos de tareas y con sentido
- 0% sin respuesta

29. TRABAJO RUTINARIO

- 2% 1 no
- 19% 2 a veces
- 50% 3 con frecuencia
- 28% 4 siempre
- 0% sin respuesta

30. MOTIVACIÓN DEL TRABAJO

- 42% 1 únicamente el salario
- 7% 2 la posibilidad de promocionar profesionalmente
- 50% 3 la satisfacción de cumplir con mi trabajo
- 0% 4 mi trabajo supone un reto interesante
- 0% sin respuesta

31. CONSIDERACIÓN DEL TRABAJO/SUPERIORES

- 9% 1 poco importante
- 38% 2 algo importante
- 47% 3 bastante importante
- 4% 4 muy importante
- 0% sin respuesta

32. CONSIDERACIÓN DEL TRABAJO/COMPAÑEROS

- 7% 1 poco importante
- 54% 2 algo importante
- 23% 3 bastante importante
- 14% 4 muy importante
- 0% sin respuesta

33. CONSIDERACIÓN DEL TRABAJO/PÚBLICO-CLIENTES

- 9% 1 poco importante
- 45% 2 algo importante
- 33% 3 bastante importante
- 11% 4 muy importante
- 0% sin respuesta

34. CONSIDERACIÓN DEL TRABAJO/FAMILIA-AMISTADES

- 4% 1 poco importante
- 42% 2 algo importante
- 42% 3 bastante importante
- 9% 4 muy importante
- 0% sin respuesta

35. SUPERVISIÓN/MÉTODO PARA REALIZAR EL TRABAJO

- 7% 1 insuficiente
- 38% 2 adecuado
- 54% 3 excesivo
- 0% sin respuesta

36. SUPERVISIÓN/PLANIFICACIÓN DEL TRABAJO

- 11% 1 insuficiente
- 73% 2 adecuado
- 14% 3 excesivo
- 0% sin respuesta

37. SUPERVISIÓN/RITMO DE TRABAJO

33% 1 insuficiente

38% 2 adecuado

28% 3 excesivo

0% sin respuesta

38. SUPERVISIÓN/HORARIOS DE TRABAJO

19% 1 insuficiente

69% 2 adecuado

11% 3 excesivo

0% sin respuesta

39. RESULTADOS PARCIALES

2% 1 insuficiente

47% 2 adecuado

50% 3 excesivo

0% sin respuesta

40. RESULTADO ÚLTIMO TRABAJO

9% 1 insuficiente

61% 2 adecuado

28% 3 excesivo

0% sin respuesta

41. CONVERSACIÓN CON SUPERIORES

35% 1 no existe

30% 2 malo

26% 3 regular

7% 4 bueno

0% sin respuesta

42. BUZÓN DE SUGERENCIAS

76% 1 no existe
19% 2 malo
2% 3 regular
2% 4 bueno
0% sin respuesta

43. CÍRCULOS DE CALIDAD

21% 1 no existe
45% 2 malo
26% 3 regular
7% 4 bueno
0% sin respuesta

44. COMITÉ DE EMPRESA/DELEGADO

76% 1 no existe
19% 2 malo
2% 3 regular
2% 4 bueno
0% sin respuesta

45. ASAMBLEAS Y REUNIONES

73% 1 no existe
16% 2 malo
7% 3 regular
2% 4 bueno
0% sin respuesta

46. ORDEN DE LAS OPERACIONES

23% 1 no se me considera
71% 2 se pide mi opinión
4% 3 decido yo
0% sin respuesta

47. RESOLUCIÓN DE LAS OPERACIONES

26% 1 no se me considera

59% 2 se pide mi opinión

14% 3 decido yo

0% sin respuesta

48. DISTRIBUCIÓN DE TAREAS

35% 1 no se me considera

54% 2 se pide mi opinión

9% 3 decido yo

0% sin respuesta

49. PLANIFICACIÓN DEL TRABAJO

30% 1 no se me considera

40% 2 se pide mi opinión

28% 3 decido yo

0% sin respuesta

50. CANTIDAD DE TRABAJO

66% 1 no se me considera

26% 2 se pide mi opinión

7% 3 decido yo

0% sin respuesta

51. CALIDAD DE TRABAJO

26% 1 no se me considera

73% 2 se pide mi opinión

0% 3 decido yo

0% sin respuesta

52. LO QUE DEBES HACER

30% 1 muy claro
30% 2 claro
35% 3 algo claro
2% 4 poco claro
0% sin respuesta

53. CÓMO DEBES HACERLO

38% 1 muy claro
21% 2 claro
38% 3 algo claro
2% 4 poco claro
0% sin respuesta

54. CANTIDAD QUE SE ESPERA

26% 1 muy claro
33% 2 claro
40% 3 algo claro
0% 4 poco claro
0% sin respuesta

55. CALIDAD DEL PRODUCTO

33% 1 muy claro
42% 2 claro
21% 3 algo claro
2% 4 poco claro
0% sin respuesta

56. TIEMPO ASIGNADO

23% 1 muy claro
33% 2 claro
40% 3 algo claro
2% 4 poco claro
0% sin respuesta

57. INFORMACIÓN NECESARIA

28% 1 muy claro
26% 2 claro
42% 3 algo claro
2% 4 poco claro
0% sin respuesta

58. MI RESPONSABILIDAD

19% 1 muy claro
61% 2 claro
19% 3 algo claro
0% 4 poco claro
0% sin respuesta

59. FALTA DE RECURSOS

9% 1 frecuentemente
61% 2 a menudo
21% 3 a veces
7% 4 casi nunca
0% sin respuesta

60. SALTARSE LOS MÉTODOS

9% 1 frecuentemente
16% 2 a menudo
64% 3 a veces
9% 4 casi nunca
0% sin respuesta

61. INSTRUCCIONES INCOMPATIBLES

19% 1 frecuentemente
26% 2 a menudo
47% 3 a veces
7% 4 casi nunca
0% sin respuesta

62. COSAS EN DESACUERDO

23% 1 frecuentemente
42% 2 a menudo
23% 3 a veces
9% 4 casi nunca
0% sin respuesta

63. PROMOCIÓN

16% 1 mucha
38% 2 bastante
40% 3 poca
4% 4 ninguna
0% sin respuesta

64. FORMACIÓN

21% 1 muy adecuada
47% 2 suficiente
23% 3 insuficiente en algunos aspectos
7% 4 totalmente insuficiente
0% sin respuesta

65. CHARLAS CON JEFES

38% 1 no existe
47% 2 malo
11% 3 regular
2% 4 bueno
0% sin respuesta

66. TABLONES DE ANUNCIOS

71% 1 no existe
23% 2 malo
4% 3 regular
0% 4 bueno
0% sin respuesta

67. ESCRITO A CADA TRABAJADOR

71% 1 no existe
14% 2 malo
11% 3 regular
2% 4 bueno
0% sin respuesta

68. INFORMACIÓN ORAL

- 28% 1 no existe
- 42% 2 malo
- 28% 3 regular
- 0% 4 bueno
- 0% sin respuesta

69. ESTABILIDAD EN EL EMPLEO

- 7% 1 es probable que siga en esta empresa
- 50% 2 no lo sé
- 42% 3 es probable que pierda mi empleo
- 0% 4 es muy probable
- 0% sin respuesta

70. POSIBILIDAD DE COMUNICARSE

- 4% 1 nada
- 66% 2 intercambio de algunas palabras
- 28% 3 conversaciones más largas
- 0% sin respuesta

71. RELACIONES CON LOS JEFES

- 2% 1 no tengo jefes
- 54% 2 buenas
- 16% 3 regulares
- 26% 4 malas
- 0% 5 sin relaciones
- 0% sin respuesta

72. RELACIONES CON LOS COMPAÑEROS

- 0% 1 no tengo compañeros
- 40% 2 buenas
- 28% 3 regulares
- 28% 4 malas
- 2% 5 sin relaciones
- 0% sin respuesta

73. RELACIONES CON LOS SUBORDINADOS

- 16% 1 no tengo subordinados
- 26% 2 buenas
- 19% 3 regulares
- 38% 4 malas
- 0% 5 sin relaciones
- 0% sin respuesta

74. RELACIONES CON LOS CLIENTES O PÚBLICO

- 57% 1 no tengo clientes o público
- 7% 2 buenas
- 2% 3 regulares
- 0% 4 malas
- 33% 5 sin relaciones
- 0% sin respuesta

75. RELACIONES DE GRUPO

- 14% 1 relaciones de colaboración para el trabajo y relaciones personales positivas
- 23% 2 relaciones personales positivas, sin relaciones de colaboración
- 40% 3 relaciones solamente de colaboración para el trabajo
- 16% 4 ni relaciones personales ni colaboración para el trabajo
- 4% 5 relaciones personales negativas (rivalidad, enemistad,...)
- 0% sin respuesta

4.4 ELABORACIÓN DE INFORME Y PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.

4.4.1 CARGA MENTAL:

GRÁFICO #9: CARGA MENTAL



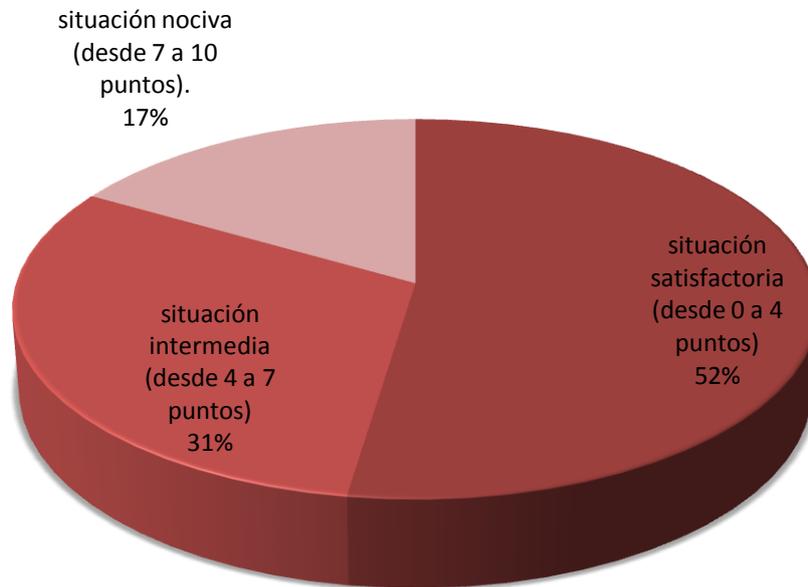
Elaborado por: Karla Ortega
Año: 2012

El 67% de los trabajadores, se encuentran en SITUACION NOCIVA lo que requiere una intervención en el plazo más breve posible.

Esta situación nociva se debe a que ; en la ejecución de las actividades diarias, el ritmo de trabajo es acelerado y regularmente no se cumple con las actividades preestablecidas teniendo que trabajar horas extra, la atención en el trabajo para realizar su tarea sin errores es alta la mayor parte del tiempo, el procesamiento de la información(cómo coordinar el corte, que pieza falta en la prenda, colores de hilos, botones utilizados, etc.) es elevada, siendo esto una causa para explicar los errores, averías u otros incidentes que se presentan en el trabajo, todo esto hace que el personal al terminar su jornada diaria de trabajo evidencie síntomas de fatiga (dolores musculares, cansancio, sueño y en ocasiones con presencia de irritabilidad)

4.4.2 AUTONOMIA TEMPORAL

GRÁFICO #10: AUTONOMÍA TEMPORAL



Elaborado por: Karla Ortega
Año: 2012

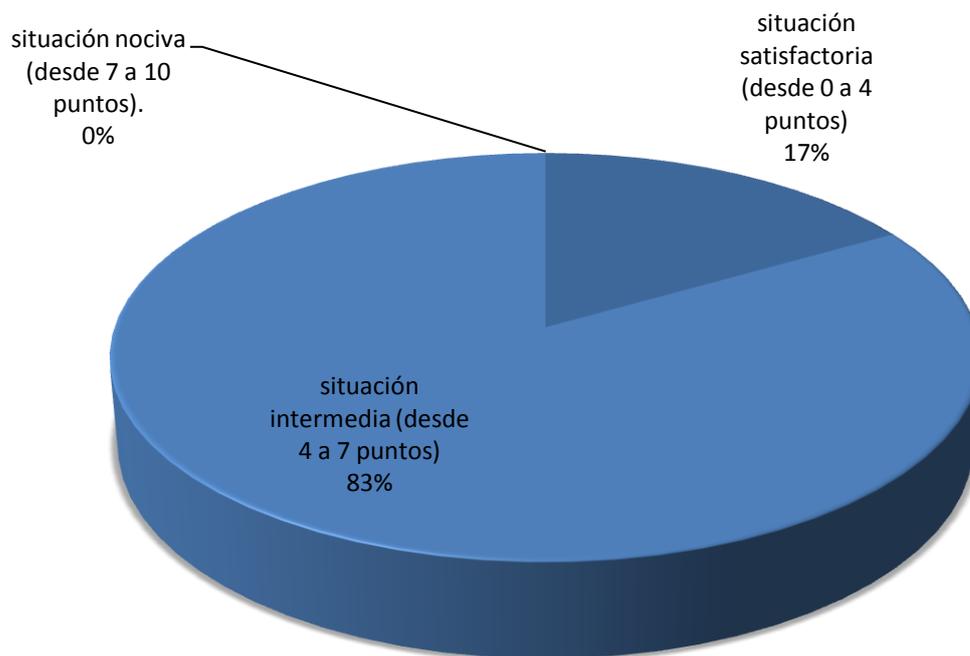
El 52% de los trabajadores se encuentran en SITUACION SATISFACTORIA.

Pero existe un 31 % de los trabajadores que se encuentran en SITUACIÓN INTERMEDIA; generada por que para ellos es difícil abandonar el puesto de trabajo, necesitan que alguien les reemplace, razón por la cual no se pueden distribuir las pausas a lo largo de la jornada, pero pueden marcar su propio ritmo de trabajo, lo que provoca que estos trabajadores aceleren el ritmo laboral, desencadenando que no respeten las normas de seguridad establecidas en la ejecución del trabajo.

Pero es necesario analizar las causas o el origen de unas posibles malas condiciones psicosociales de trabajo, que está reflejando una Situación Nociva en el 17% de los trabajadores.

4.4.3 CONTENIDO DE TRABAJO

GRÁFICO #11: CONTENIDO DE TRABAJO

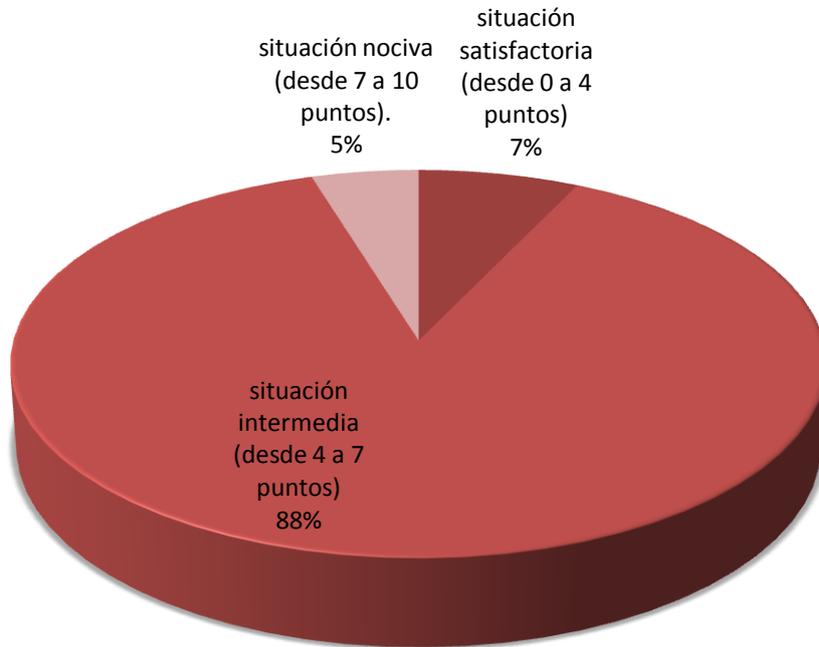


Elaborado por: Karla Ortega
Año: 2012

El 83% de los trabajadores se encuentran en SITUACION INTERMEDIA, pero no requiere una intervención inmediata, debido a que en la ejecución de sus actividades, los trabajadores desarrollan ciertas habilidades y capacidades como: aprender cosas nuevas, adaptarse a nuevas situaciones de organización y planificación del trabajo; originando una motivación constante en el desempeño de su trabajo. Pero la empresa debe plantear medidas preventivas con la finalidad de evitar que los trabajadores manifiesten alguna sintomatología.

4.4.4 SUPERVISIÓN- PARTICIPACIÓN

GRÁFICO #12: SUPERVISIÓN - PARTICIPACIÓN

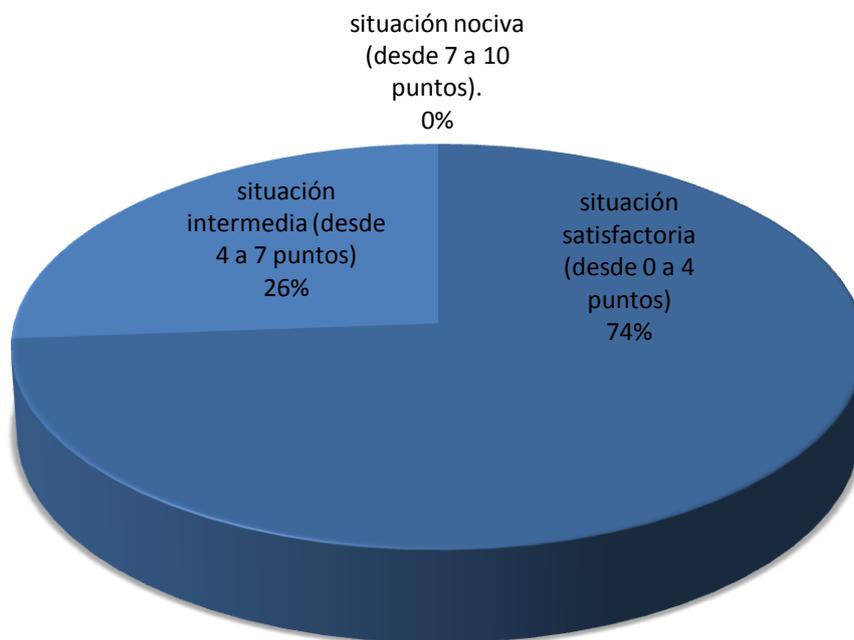


Elaborado por: Karla Ortega
Año: 2012

El 88% de los trabajadores se encuentran en SITUACION INTERMEDIA que no requiere una intervención inmediata., debido a que la tarea de la jefatura relacionado a los método de trabajo, planificación diaria y semanal , horario de trabajo, es considerado por los trabajadores como procedimiento adecuado, pero presentan ciertos inconvenientes en la comunicación de los mismos; en lo relacionado a la participación que tienen los trabajadores se menciona que no existen carteles, buzones de sugerencias, asambleas reuniones.

4.4.5 DEFINICIÓN DE ROL

GRÁFICO #13: DEFINICIÓN DE ROL



Elaborado por: Karla Ortega
Año: 2012

El 74% de los trabajadores se encuentran en SITUACION SATISFACTORIA. La Información proporcionada por la empresa a los trabajadores para desempeñar las funciones (métodos de trabajo, estándares de calidad, nivel de producción diaria, responsabilidades) está claramente entendida por ellos.

4.4.6 INTERES POR EL TRABAJADOR

GRÁFICO #14: INTERÉS POR EL TRABAJADOR



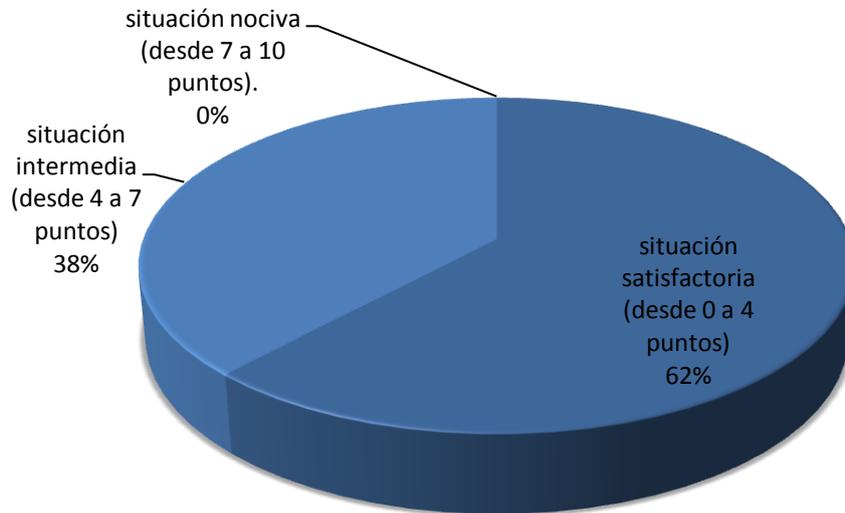
Elaborado por: Karla Ortega
Año: 2012

El 60% de los trabajadores se encuentran en SITUACION INTERMEDIA no demanda una intervención inmediata, ya que los trabajadores consideran que la formación (cursos, charlas, conversaciones, etc.) Proporcionada por la empresa es suficiente; se considera además que la experiencia un elemento de poca importancia para poder ser promovido dentro de la empresa, pero es necesario reforzar la comunicación con los jefes, y mejorar los canales de comunicación existen en la empresa (carteles, información escrita, información oral), para poder corregir el porcentaje de trabajadores ubicados en situación Intermedia.

Pero es necesario analizar las causas o el origen de unas posibles malas condiciones psicosociales de trabajo, que está reflejando un Situación Nociva en el 31% de los trabajadores.

4.4.7 RELACIONES PERSONALES

GRÁFICO #15: RELACIONES PERSONALES



Elaborado por: Karla Ortega
Año: 2012

El 62% de estas personas se encuentran en SITUACION SATISFACTORIA. Las relaciones personales existentes en la empresa, relacionada directamente con la colaboración para el trabajo; entre los compañeros, jefes, es considerado bueno, aunque se refleja ciertos problemas a las relaciones personales con subordinados en los cuales se debería trabajar.

CAPITULO V

PLAN DE INTERVENCIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

5.1 GESTIÓN DE RIESGOS.

ACTIVIDADES PROPUESTAS PARA EL PLAN DE INTERVENCIÓN			
MEDIDAS			ACTIVIDAD ESPECIFICA
POR CARÁCTER	POR TIEMPO	POR TIPO	
REACTIVAS	CORTO PLAZO	CURATIVAS	Establecer tiempos de pausa determinados durante la jornada.
			Establecer un ritmo de trabajo de acuerdo al volumen de demanda.
			Recuperación de producción durante la jornada de trabajo.
			Capacitación constante sobre el procedimiento de comunicaciones, información y sugerencias a todos los empleados.
			Difundir, publicar el flujograma jerárquico del equipo de trabajo para las actividades a desarrollarse por proyecto.
			Difundir oportunamente el cronograma anual de las actividades de cada proceso
			Definición-Clarificación de Competencias
			Sistemas de Participación
			Reuniones de Trabajo Efectivas
			Gestión de comunicación en la producción para evitar errores.
			Entrenamiento en Trabajo en Equipo

5.2 MEDIDAS GENERALES.

Adecuar la carga y el ritmo de trabajo, según las características y destrezas de cada trabajador y establecer programas (capacitación, entrenamiento, etc.) para corregir el déficit de competencias en los mismos.

Fomentar la comunicación entre los distintos niveles jerárquicos de la empresa TEMPOCODECA realizando reuniones, implementando un buzón de sugerencias, estableciendo fechas para charlas y conferencias.

Facilitar la cohesión de los trabajadores, fijando espacios y tiempos de encuentro (comedor, superficies de trabajo, mobiliarios de trabajo, etc.)

Favorecer la motivación laboral, entusiasmo, compromiso y reto en el cumplimiento de objetivos comunes de la empresa y trabajadores, mediante reconocimientos y estímulos verbales o escritos.

Son más recomendables las medidas de carácter colectivo que las medidas particulares sobre el trabajador. Las actividades de prevención individual se las realiza posterior, a la prevención a nivel de organización.

5.3 MEDIDAS PREVENTIVAS EN LA EMPRESA:

Modificar la organización del trabajo: enriqueciendo las tareas en su contenido, rotando las tareas y puestos de trabajo, brindando mayor autonomía, y delegando responsabilidades.

Mejorar el ambiente de trabajo: adecuando el ambiente físico, temperatura, iluminación, colores, mobiliario.

Informar oportunamente a los trabajadores sobre los cambios en los procesos o puestos de trabajo.

Adecuar cada espacio físico según la actividad específica a desarrollarse, evitando cualquier posibilidad de asilamiento

Modificar si es necesario el espacio de la empresa, con la finalidad de evitar acumulaciones o aislamientos en los mismos.

Racionalizar el tiempo de trabajo estableciendo pausas y descansos de acuerdo al puesto de trabajo y la carga física o mental que se requiere para el mismo.

Informar a los trabajadores sobre los cambios en los procesos o puestos de trabajo

Favorecer la participación formal o informal entre los trabajadores en la medida de organización, en la toma de decisiones y en los métodos de trabajo, mediante reuniones para planificar las estrategias y objetivos operativos de la empresa.

CAPITULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 CONCLUSIONES

Con la situación laboral que actualmente existe y las condiciones de trabajo en las que desempeñan sus actividades, se está ocasionando un crecimiento de trastornos psicológicos derivados de esas circunstancias, identificándose los siguientes:

TRABAJO CON ALTO ESFUERZO MENTAL.-

Debido a las exigencias mentales de la tarea, exigencias de atención, análisis y control de la información recibida por los trabajadores, misma que debe analizarla e interpretarla, provocando fatiga física y mental, siendo esta última manifestada a través de dolores de cabeza, sensación de cansancio, alteraciones en la atención, somnolencia, fallos en la precisión de los movimientos, desencadenando disminución del rendimiento laboral y aumento de errores en la ejecución de sus actividades.

PRECARIDAD LABORAL.-

Determinada como la situación en la que viven los trabajadores, ya que tienen condiciones de trabajo bajo los estándares que establecen las normativas legales en Seguridad y Salud. Siendo ésta reflejada en variables como son ruido sobre los 85, temperaturas altas, posturas tanto de pie como sentado, sillas no adecuadas, espacios pequeños, ventilación, herramientas de trabajo en mal estado.

TRABAJO ESTRESANTE.- Por la exposición continua a estresores laborales:

De la encuesta aplicada el 88% de los trabajadores encuestados están bajo el parámetro normal ya que consideran que uno de los elementos de tensión del trabajo es originado por otros compañeros en la línea de producción, originando demoras en la ejecución de trabajo eso hace que los trabajadores al terminar la jornada laboral presenten sueño, afecciones al sistema digestivo.

Para el 90% de los trabajadores consideran que la cantidad de trabajo asignado diariamente es elevado ya que no se toma en cuenta el tiempo que requieren para la ejecución de las mismas.

TRABAJO MONOTONO Y RUTINARIO.- por realizar tareas de poco esfuerzo físico y continuas en el tiempo, influyendo negativamente en las facultades del trabajador, dando como resultado fatiga, así como dolores musculares causados por posturas estáticas.

6.2 RECOMENDACIONES

1.- Una vez que se dispone del informe de evaluación, la empresa debe discutir con las partes involucradas (patrono y trabajadores), el programa de intervención, con la finalidad de poner a punto un programa de mejora que corrija el estado existente, consensuando las propuestas de acción susceptibles de mejorar las condiciones de trabajo.

2.- Introducir concepto de psicología positiva en la empresa, para lo cual se debe:

- Inculcar optimismos en el trabajo como tendencia a esperar que el futuro depare resultados favorables, ayudando hacer frente a las dificultades con buen ánimo y perseverancia. Mediante charlas motivacionales y dinámicas grupales de solución de problemas.
- Erradicar el pesimismo, ya que desencadena en apatía y desánimos entre los trabajadores.

- Descubrir lo positivo que tienen las personas, confiando en sus capacidades personales. Atraves de charlas motivacionales y técnicas de integración grupal.

3.- Organizar capacitaciones a los trabajadores, con el objetivo de conseguir que conozcan los riesgos en sus puestos de trabajo, y adquieran nuevas actitudes seguras frente a los riesgos laborales, tales como:

- Posturas adecuadas en la ejecución de su trabajo
- Levantamiento correcto de pesos
- Parámetros de orden y limpieza

Berkman y Glass (2000) SOCIAL INTEGRATION, SOCIAL NETWORK, SOCIAL SUPPORT, AND HEALTH; Plantean cinco tipos de intervenciones, mismas que abarcan técnicas: generales, cognitivas, fisiológicas y conductuales.

- Las de cambio de conducta
- Las de apoyo social
- Las de manejo de las enfermedades
- Las de alivio de estrés y
- Las de mejora del autocontrol y la eficacia personal.

4.- De igual forma, tras la evaluación y adopción de medidas preventivas, el responsable del Departamento de Seguridad y Salud en el Trabajo, debe controlar regularmente el cumplimiento de las metas dentro de los plazos establecidos. Con ello se pretende comprobar

que se está llevando a cabo la mejora continua mediante la aplicación de las acciones correctivas planteadas en el plan de intervención.

No hay que olvidar que la validez de las situaciones adoptadas suele decrecer o desaparecer con el tiempo y que puede hacerse necesaria una nueva intervención.

ANEXOS

CUESTIONARIO DEL MÉTODO DE EVALUACIÓN DE FACTORES PSICOSOCIALES

(Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo)

Este cuestionario es anónimo y confidencial.

Conteste sinceramente a todas las preguntas, marcando las opciones que mejor se ajusten.

1. Exceptuando las pausas reglamentarias. Aproximadamente, ¿cuánto tiempo debes mantener una exclusiva atención en tu trabajo? (*de forma que te impida tener la posibilidad de hablar, de desplazarte o simplemente de pensar en cosas ajenas a tu tarea*):

1. Casi todo el tiempo.
2. Sobre $\frac{3}{4}$ partes del tiempo.
3. Sobre la mitad del tiempo.
4. Sobre $\frac{1}{4}$ del tiempo.
5. Casi nunca.

2. ¿Cómo calificarías la atención que debes mantener para realizar tu trabajo?:

1. Muy alta.
2. Alta.
3. Media.
4. Baja.

3. Para realizar tu trabajo, la cantidad de tiempo de que dispones es:

1. Normalmente demasiado poco.
2. En algunas ocasiones demasiado poco.
3. Es suficiente, adecuado.
4. No tengo un tiempo determinado, me lo fijo yo.

4. Cuando se produce un retraso en el desempeño de tu trabajo, ¿se ha de recuperar?:

1. No.
2. Sí, con horas extras.
3. Sí, durante las pausas.
4. Sí, durante el trabajo, acelerando el ritmo.

5. La ejecución de tu tarea, ¿te impone trabajar con cierta rapidez?:

1. Casi todo el tiempo.
2. Sobre $\frac{3}{4}$ partes del tiempo.
3. Sobre la mitad del tiempo.
4. Sobre $\frac{1}{4}$ del tiempo.
5. Casi nunca.

6. Los errores, averías u otros incidentes que puedan presentarse en tu puesto de trabajo se dan:

1. Frecuentemente.
2. En algunas ocasiones.
3. Casi nunca.

7. Cuando en tu puesto de trabajo se comete algún error:

1. Generalmente pasa desapercibido.
2. Puede provocar algún problema menor.
3. Puede provocar consecuencias graves (*para la producción o la seguridad de otras personas*).

8. Al acabar la jornada, ¿te sientes fatigado?:

1. No, nunca.
2. Sí, a veces.
3. Sí, frecuentemente.
4. Sí, siempre

9. Para realizar tu trabajo, la cantidad de información (*órdenes de trabajo, señales de la máquina, datos de trabajo...*) que manejas es:

1. Muy elevada.
2. Elevada.
3. Poca.
4. Muy poca.

10. ¿Cómo es la información que manejas para realizar tu trabajo?:

1. Muy complicada.
2. Complicada.
3. Sencilla.
4. Muy sencilla.

11. El trabajo que realizas ¿te resulta complicado o difícil?:

1. No.
2. Sí, a veces.
3. Sí, frecuentemente.

12. ¿Tienes posibilidad de abandonar el trabajo por unos minutos?:

1. Puedo hacerlo sin necesidad de ser sustituido.
2. Puedo ausentarme siendo sustituido por un compañero.
3. Es difícil abandonar el puesto.

13. ¿Puedes distribuir tú mismo las pausas a lo largo de la jornada laboral?:

1. Sí.
2. No.
3. A veces.

14. ¿Tienes posibilidad de marcar tu propio ritmo de trabajo?

1. Sí.
2. No.
3. A veces.

15. ¿Tienes posibilidad de variar el ritmo de trabajo a lo largo de tu jornada laboral? (*Adelantar trabajo para tener luego más descanso*):

1. Sí.
2. No.
3. A veces.

¿EN QUÉ MEDIDA SE REQUIEREN LAS SIGUIENTES HABILIDADES PARA REALIZAR TU TRABAJO?

16. Capacidad de aprender cosas o métodos nuevos:

1. Casi nunca.
2. A veces.
3. A menudo.
4. Constantemente.

17. Capacidad de adaptarse a nuevas situaciones:

1. Casi nunca.
2. A veces.
3. A menudo.
4. Constantemente.

18. Organizar y planificar el trabajo:

1. Casi nunca.
2. A veces.
3. A menudo.
4. Constantemente.

19. Tener iniciativa:

1. Casi nunca.
2. A veces.
3. A menudo.
4. Constantemente.

20. Transmitir información:

1. Casi nunca.
2. A veces.
3. A menudo.
4. Constantemente.

21. Trabajar con otras personas:

1. Casi nunca.
2. A veces.
3. A menudo.
4. Constantemente.

22. Tener buena memoria:

1. Casi nunca.
2. A veces.
3. A menudo.
4. Constantemente.

23. Habilidad y destreza manual:

1. Casi nunca.
2. A veces.
3. A menudo.
4. Constantemente.

24. Capacidad para concentrarse en el trabajo:

1. Casi nunca.
2. A veces.
3. A menudo.
4. Constantemente.

25. Precisión:

1. Casi nunca.
2. A veces.
3. A menudo.
4. Constantemente.

26. La ejecución de tu trabajo ¿te impone realizar tareas repetitivas y de corta duración?:

1. Casi todo el tiempo.
2. Sobre $\frac{3}{4}$ partes del tiempo.
3. Sobre la mitad del tiempo.
4. Sobre $\frac{1}{4}$ parte del tiempo.
5. Casi nunca.

27. ¿En qué medida contribuye tú trabajo en el conjunto de la empresa?:

1. No lo sé.
2. Es poco importante.
3. No es muy importante pero es necesario.
4. Es importante.
5. Es indispensable.

28. Con respecto al trabajo que tu realizas, crees que:

1. Realizas poca variedad de tareas y sin relación entre ellas.
2. Realizas tareas variadas pero con poco sentido.
3. Realizas poca variedad de tareas pero con sentido.
4. Realizas varios tipos de tareas y con sentido.

29. El trabajo que realizas, ¿te resulta rutinario?:

1. No.
2. A veces.
3. Con frecuencia.
4. Siempre.

30. ¿Qué aspecto de tu trabajo te atrae más, además del salario? (*Una sola respuesta*):

1. Únicamente el salario.
2. La posibilidad de promoción profesional.
3. La satisfacción de cumplir con mi trabajo.
4. Mi trabajo supone un reto interesante.

EN GENERAL, ¿CÓMO CREES QUE CONSIDERAN TU EMPLEO LAS SIGUIENTES PERSONAS?:

31. Tus superiores:

1. Poco importante.
2. Algo importante.
3. Bastante importante.
4. Muy importante.

32. Tus compañeros de trabajo:

1. Poco importante.
2. Algo importante.
3. Bastante importante.
4. Muy importante.

33. El público o los clientes (*si los hay*):

1. Poco importante.
2. Algo importante.
3. Bastante importante.
4. Muy importante.

34. Tu familia y amistades:

1. Poco importante.
2. Algo importante.
3. Bastante importante.
4. Muy importante.

**¿QUÉ TE PARECE EL CONTROL QUE LA JEFATURA EJERCE SOBRE
LOS SIGUIENTES ASPECTOS DE TU TRABAJO?**

35. Método para realizar el trabajo:

1. Insuficiente.
2. Adecuado.
3. Excesivo.

36. Planificación del trabajo:

1. Insuficiente.
2. Adecuado.
3. Excesivo.

37. Ritmo de trabajo:

1. Insuficiente.
2. Adecuado.
3. Excesivo.

38. Horarios de trabajo:

1. Insuficiente.
2. Adecuado.
3. Excesivo.

39. Resultados parciales:

1. Insuficiente.
2. Adecuado.
3. Excesivo.

40. Resultado último del trabajo:

1. Insuficiente.
2. Adecuado.
3. Excesivo.

¿CÓMO VALORAS EL FUNCIONAMIENTO DE LOS MEDIOS DE QUE DISPONES PARA PRESENTAR SUGERENCIAS O PARA PARTICIPAR EN LAS DECISIONES QUE TE INTERESAN?

41. Conversación directa con superiores:

1. No existe.
2. Malo.
3. Regular.
4. Bueno.

42. Buzón de sugerencias:

1. No existe.
2. Malo.
3. Regular.
4. Bueno.

43. Círculos de calidad:

1. No existe.
2. Malo.
3. Regular.
4. Bueno.

44. Comité de Empresa/Delegado:

1. No existe.
2. Malo.
3. Regular.
4. Bueno.

45. Asambleas y reuniones de trabajadores:

1. No existe.
2. Malo.
3. Regular.
4. Bueno.

¿EN QUÉ MEDIDA PARTICIPAS EN LA DECISIÓN DE LOS SIGUIENTES ASPECTOS DE TU TRABAJO?

46. Orden de las operaciones a realizar:

1. No se me considera.
2. Se pide mi opinión.
3. Decido yo.

47. Resolución de incidentes:

1. No se me considera.
2. Se pide mi opinión.
3. Decido yo.

48. Asignación y distribución de tareas:

1. No se me considera.
2. Se pide mi opinión.
3. Decido yo.

49. Planificación del trabajo:

1. No se me considera.
2. Se pide mi opinión.
3. Decido yo.

50. Cantidad de trabajo:

1. No se me considera.
2. Se pide mi opinión.
3. Decido yo.

51. Calidad de trabajo:

1. No se me considera.
2. Se pide mi opinión.
3. Decido yo.

¿CÓMO SE TE INFORMA DE LOS SIGUIENTES ASPECTOS DE TU TRABAJO?

52. Lo que debes hacer (*funciones, competencias y atribuciones*):

1. Muy claro.
2. Claro.
3. Algo claro.
4. Poco claro.

53. Cómo debes hacerlo (*métodos de trabajo*):

1. Muy claro.
2. Claro.
3. Algo claro.
4. Poco claro.

54. Cantidad de producto que se espera que hagas:

1. Muy claro.
2. Claro.
3. Algo claro.
4. Poco claro.

55. Calidad del producto o del servicio.

1. Muy claro.
2. Claro.
3. Algo claro.
4. Poco claro.

56. Tiempo asignado:

1. Muy claro.
2. Claro.
3. Algo claro.
4. Poco claro.

57. Información necesaria para llevar a cabo la tarea:

1. Muy claro.
2. Claro.
3. Algo claro.
4. Poco claro.

58. Mi responsabilidad (*qué errores o defectos pueden achacarse a mi actuación y cuáles no*):

1. Muy claro.
2. Claro.
3. Algo claro.
4. Poco claro.

**SEÑALAR EN QUÉ MEDIDA SE DAN LAS SIGUIENTES SITUACIONES
EN TU TRABAJO:**

**59. Se me asignan tareas que no puedo realizar al no tener los recursos y/o
materiales necesarios:**

1. Frecuentemente.
2. A menudo.
3. A veces.
4. Casi nunca.

60. Para ejecutar algunas tareas tengo que saltarme los métodos establecidos:

1. Frecuentemente.
2. A menudo.
3. A veces.
4. Casi nunca.

61. Recibo instrucciones incompatibles entre sí (*unos me mandan una cosa, y otros, otra*):

1. Frecuentemente.
2. A menudo.
3. A veces.
4. Casi nunca.

62. El trabajo me exige tomar decisiones o realizar cosas con las que no estoy de acuerdo:

1. Frecuentemente.
2. A menudo.
3. A veces.
4. Casi nunca.

63. ¿Qué importancia crees que tiene la experiencia para promocionar en tu empresa?

1. Mucha.
2. Bastante.
3. Poca.
4. Ninguna.

64. ¿Cómo definirías la formación que se imparte o se facilita desde tu empresa?

1. Muy adecuada.
2. Suficiente.
3. Insuficiente en algunos casos.
4. Totalmente insuficiente.

¿CÓMO VALORAS EL FUNCIONAMIENTO DE LOS SIGUIENTES MEDIOS DE INFORMACIÓN EN TU EMPRESA?

65. Charlas informales (*de pasillo*):

1. No existe.
2. Malo.
3. Regular.
4. Bueno.

66. Tablones de anuncios:

1. No existe.
2. Malo.
3. Regular.
4. Bueno.

67. Información escrita dirigida a cada trabajador:

1. No existe.
2. Malo.
3. Regular.
4. Bueno.

68. Información oral (reuniones, asambleas, etc...):

1. No existe.
2. Malo.
3. Regular.
4. Bueno.

69. ¿Crees que en un futuro próximo puedes perder el empleo en esta empresa o que tu contrato no será renovado?

1. Es probable que siga en esta empresa.
2. No lo sé.
3. Es probable que pierda mi empleo.
4. Es muy probable.

70. Fuera del tiempo de las pausas reglamentarias, ¿existe la posibilidad de hablar?:

1. Nada.
2. Intercambio de algunas palabras.
3. Conversaciones más largas.

¿CÓMO CONSIDERAS QUE SON LAS RELACIONES CON LAS PERSONAS CON LAS QUE DEBES TRABAJAR?

71. Jefes:

1. No tengo jefes.
2. Buenas.
3. Regulares.
4. Malas.
5. Sin relaciones.

72. Compañeros:

1. No tengo compañeros.
2. Buenas.
3. Regulares.
4. Malas.
5. Sin relaciones.

73. Subordinados:

1. No tengo subordinados.
2. Buenas.
3. Regulares.
4. Malas.
5. Sin relaciones.

74. Clientes o público:

1. No tengo clientes o público.
2. Buenas.
3. Regulares.
4. Malas.
5. Sin relaciones.

75. ¿Qué tipo de relaciones de trabajo se dan generalmente en tu grupo?:

1. Relaciones de colaboración para el trabajo y relaciones personales positivas.
2. Relaciones personales positivas, sin relaciones de colaboración.
3. Relaciones solamente de colaboración para el trabajo.
4. Ni relaciones personales ni colaboración para el trabajo.
5. Relaciones personales negativas (*rivalidad, enemistad...*).

BIBLIOGRAFÍA.

Lavicoli S, Marinaccio A, Vonesch N, et al. Research priorities in occupational health in Italy. *Occup Environ Med.* 2001; 58:325-9.

Trechera, José Luis “Introducción a la psicología del trabajo”, Editorial Desclée de Brouwer, 2da edición, Bilbao - España, 2003, pp. 219.

NTP 318: El estrés: proceso de generación en el ámbito laboral, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene del Trabajo, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, España, www.insht.com.es. Revisado el 2007-12-03, 20:08.

<http://www.insht.es/portal/site/Insht/menuitem.4ad57ff5e71385ff212d8185060961ca/?vgnnextoid=ff3cc6b33a9f1110VgnVCM100000dc0ca8c0RCRD&tipo=1d968d22749f5210VgnVCM1000000d02350aTAXC>

CONSTITUCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD

Allport, G. W. (1985). The historical background of social psychology. En G. Lindzey & E. Aronson (Eds.), *The handbook of social psychology*. New York: McGraw Hill.

<http://www.istas.net/web/index.asp?idpagina=3185>

http://www.acosomoral.org/pdf/mesa1_AntonioMelendezLopez.pdf

Goldberg D, Williams P. Cuestionario de salud general (GHQ). Guía para el usuario de las distintas versiones. Lobo A, Muñoz PE, Versiones en lengua española validadas.

http://www.hvn.es/enfermeria/ficheros/cuestionario_de_salud_de_goldberg.pdf

www.cfnavarra.es/insl/doc/FactoresPsicosociales.pdf.

Trechera, José Luis “Introducción a la psicología del trabajo”, Editorial Desclée de Brouwer, 2da edición, Bilbao - España, 2003

Nogareda, Clotilde “NTP 179: La carga mental de trabajo: definición y evaluación”, INSHT, España

Mandolina Guardo, Ricardo “Introducción general a la psicología contemporánea”, Editorial Ciordia, S.R.L.B, Buenos Aires – Argentina, 1967.

Bleger José, “Psicología de la conducta” editorial Paidós Imprenta de los Buenos Aires S.A. Buenos Aires – Argentina, 1979.

Ponencia presentada en la Jornada Técnica de Actualización de "Los riesgos psicosociales y su prevención: mobbing, estrés y otros problemas". Madrid, 10 de diciembre de 2002.

Riofrío, Luis “Psicología General”, Talleres Gráficos “Minerva”, Quito – Ecuador, 1967

Daza, Martín; Pérez, Jesús “NTP 443: Factores Psicosociales, Metodología de evaluación”, España, 1997.

Llacuna, Jaime, “NTP 504, Cambio de conducta y comunicación: introducción y elementos”, INSHT, España, 1998.

Nogareda, Clotilde “NTP 179: La carga mental de trabajo: definición y evaluación”, INSHT, España, 1986.

Oncis Margarita, “NTP 450: Factores psicosociales: fases para su evaluación”, INSHT, España, 1997.

Psicopatologías Laborales (Ángel Sánchez – Anguita Muñoz)

Desencadenantes del estrés laboral (José María Peíro)