

RESUMEN EJECUTIVO DE LA TESIS:

“DISEÑO DE UNA PROPUESTA PARA EL CONTROL DE LOS PRINCIPALES FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL, EVALUADOS A TRAVÉS DEL TEST FPSICO, A LOS QUE ESTÁN EXPUESTOS LOS TRABAJADORES DEL ÁREA ADMINISTRATIVA Y OPERATIVA DE ÓPTICA LOS ANDES EN QUITO.”

ELABORADO POR:

Lady Johana Morales Solano.

Este proyecto de tesis se desarrolla en la empresa “Óptica los Andes”, dicha empresa se dedica a la prestación de servicios de Optometría y Oftalmología para la salud visual, junto a la comercialización de productos ópticos a nivel nacional. Han buscado que el personal de cada área esté capacitado con el fin de mantener altos estándares de calidad en servicios y productos.

El problema principal de la empresa radica en que en la actualidad existe una desmotivación generalizada en trabajadores de diferentes áreas de la empresa; el personal de diversos departamentos está desertando poco a poco, perjudicando la estabilidad de la empresa. A pesar de que los colaboradores argumentan diversas razones para salir de la empresa, la mayoría de estas no corresponden a las verdaderas causas por las que llegaron a esta decisión, creando incertidumbre en la gerencia y dificultades para localizar los problemas y proponer soluciones.

Para mitigar el problema se establece como objetivo principal de esta tesis, elaborar una propuesta para el control de los principales factores de riesgo psicosocial evaluados a través del test FPSICO, a los que están expuestos los trabajadores del área administrativa y operativa de Óptica los Andes en Quito. La presente investigación es un estudio pionero dentro del área en la que la empresa está enfocada, ya que no existen antecedentes publicados de estudios realizados a este nivel, y al contar con el apoyo y colaboración para su ejecución, el estudio pretende abrir una puerta más al profesional enfocado en el sector de la salud y seguridad ocupacional.

Al realizar la investigación se beneficiará a todos los sectores involucrados en la misma; la empresa obtendrá un análisis de su situación laboral actual y herramientas para corregir inconvenientes, conseguir un equilibrio en el índice de rotación y prevenir posibles problemas con el personal. Los trabajadores a su vez paulatinamente encontrarán más garantías, seguridad y estabilidad en sus actividades laborales, logrando que cumplan a conciencia y con agrado sus funciones, para que, finalmente los clientes se vean beneficiados con un servicio integral de calidad, fidelizándose con la empresa para que esta continúe en crecimiento.

Para un mejor entendimiento de fue necesario dividir esta investigación en seis capítulos.

El primer capítulo lleva por título Introducción. Esta subdividido en antecedentes, problema que pretende abordar, justificación del estudio, objetivos e hipótesis. Con cada uno de estos temas se explican las generalidades de la empresa en la cual se realiza el estudio; el problema actual que presenta la organización, las razones que llevaron a realizar el estudio así como los objetivos que comprende la misma. Dentro de la hipótesis se plantea que al realizar el estudio se incrementará el compromiso, rendimiento e identificación con la empresa y a su vez se brindará a las gerencias las herramientas necesarias para el manejo del índice de rotación del personal, logrando mejorar la estabilidad de la empresa.

El segundo capítulo titulado “Metodología”, incluye subtemas como población y muestra, tipo de estudio y material. Este capítulo da a conocer bajo qué población se trabajó en el estudio, el cálculo de la muestra total para la investigación y de igual forma los criterios de inclusión y exclusión aplicados en el estudio; también se analiza que al medir la prevalencia de una exposición en este caso los factores de riesgo psicosocial, sin realizar seguimiento en el tiempo, el tipo de estudio a realizar es transversal analítico activo. Se explica también que la investigación corresponde a un diseño metodológico hipotético deductivo porque se delimita una hipótesis que servirá como lineamiento para desarrollar el proyecto y con la aplicación y análisis del Test FPSICO se deducirán conclusiones y recomendaciones que otorguen validez al estudio. Por último se definen los materiales que serán utilizados para la realización del estudio.

El tercer capítulo aborda dos temas importantes como son la definición y generalidades de los factores de riesgo psicosocial y su proceso de evaluación a través del test Fpsico.

El primer tema define los factores de riesgo psicosocial como factores que hacen referencia a las condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con las condiciones ambientales (agentes físicos, químicos y biológicos), con la organización, con los procedimientos y métodos de trabajo, con las relaciones entre los trabajadores, con el contenido del trabajo y con la realización de las tareas, y que pueden afectar a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos, tanto a la salud del trabajador como al desempeño de su labor.

Igualmente explica claramente la clasificación de los factores de riesgo psicosocial dividiéndolos en tres áreas importantes:

1. Factores relativos al ambiente físico o material de trabajo:

Existe una relación entre las características físicas del lugar de trabajo y la salud en el trabajo. Cuando se habla del diseño del lugar de trabajo en el sentido de una serie de condiciones físicas del entorno laboral que pueden observarse objetivamente, o registrarse o modificarse, mediante intervenciones de diseño arquitectónico, diseño

de interiores y medidas urbanísticas. Se examinan así muy diversos resultados de salud, como la satisfacción y el estado de ánimo del trabajador, la cohesión de los grupos de trabajo, la reducción del estrés, la prevención de las enfermedades y los accidentes, y los apoyos que puede prestar el entorno para la promoción de la salud en el lugar de trabajo.

En esta clasificación se tienen en cuenta situaciones como el diseño del entorno, las características físicas de la zona de trabajo inmediata, las características ambientales de la zona de trabajo y la organización general de los edificios e instalaciones.

2. Factores relativos a la organización:

La estructura o contexto de la organización abarca aquellos factores que, no siendo propios del contenido de las tareas del trabajador, influyen directamente sobre la misma. A este respecto, la estructura y la forma de actuar de una organización incide en la salud de los trabajadores, bien por implicar reconocimiento y motivación para estos bien por significar todo lo contrario (deterioro de las condiciones de vida y de trabajo, excesiva presión, ausencia de recompensas, etc. Atendiendo a estas variables el clima laboral creado puede ser favorable u hostil, promoviendo el primero el referido equilibrio bio-sico-social (salud) y quebrándolo el segundo.

En este ítem se incluyen aspectos como el desarrollo de la carrera profesional, la claridad de rol, los estilos de mando y dirección y finalmente la comunicación y relaciones interpersonales, con los compañeros o con personas externas.

3. Factores relacionados con el contenido de las tareas:

Otro conjunto de factores o causas que hay que tener en cuenta para identificar la probabilidad de que se produzcan riesgos de origen psicosocial es el relativo al contenido de la tarea o prestación de servicios de cada trabajador. Hace referencia tanto a las condiciones específicas de trabajo que marcan la prestación de servicios

del trabajador como al grado en que tales tareas responden a las expectativas, intereses y derechos de éste.

Se incluyen temas como: La carga de trabajo, El margen de autonomía o control del trabajador, El ritmo del trabajo, Monotonía/Repetitividad, Jornada de trabajo

4. Factores individuales y sociales:

No todos los trabajadores percibirán o interpretarán del mismo modo las situaciones a las cuales están expuestos. Así, lo que para unos es entendido como situaciones perturbadoras para otros supone situaciones de relativa “normalidad”. La presión laboral derivada de los ritmos y condiciones de trabajo significará, pues, en unos casos una situación de malestar creciente mientras que para otros será algo indeseado pero inherente al actual modo de trabajar. En definitiva, una misma presión objetiva puede generar diferentes reacciones.

Se explican temas como Patrones de comportamiento de los tipos A y B, Resistencia, Autoestima, Locus de control, Estilos de afrontamiento, Apoyo social, Género y estrés en el trabajo, La dimensión social como el entorno relacional externo

En este capítulo también se explican las Consecuencias de factores de riesgo psicosociales. Como en todo riesgo profesional, cualquiera que sea su origen, el tercer elemento de la “cadena” o secuencia que requiere análisis o estudio es el de los efectos que derivan de la actualización de los “riesgos psicosociales” en “daños” a la “salud psicosocial”.

Las enfermedades, dolencias o alteraciones que se relacionan con estos factores de riesgo psicosocial son en buena medida comunes, tanto en el plano físico como en el plano psicológico, si bien la gravedad y extensión de los mismos dependerá de diferentes factores, como la intensidad de la situación, el tiempo de exposición y la propia “vulnerabilidad” de la persona afectada, atendiendo a su situación y características personales. Como es obvio, los estados de deterioro de la salud más graves y los que más

secuelas dejan son aquellos que implican conductas agresoras o violentas. Recuérdese que el estrés no sólo es factor desencadenante de violencia (causa) sino que puede ser, a su vez, consecuencia (efecto) de ésta. De ahí, la estrecha interrelación también en el plano de las consecuencias dañosas a la salud del trabajador, aunque haya perfiles diferenciados.

Las consecuencias se dividen en seis grupos:

1. Consecuencias en la salud física:

Se incluyen temas como Reacciones inmunitarias, Enfermedades cardiovasculares, Problemas gastrointestinales, Cáncer, Trastornos musculoesqueléticos.

2. Consecuencias de comportamiento:

Se explican los siguientes temas: Tabaquismo, Abuso de las drogas y del alcohol, Consumo de cafeína y Trastornos del sueño.

3. Estrés laboral:

Se realiza una amplia explicación tomando como base El modelo de demandas-control.

4. Síndrome de Burnout:

Se nombran aspectos como Proceso evolutivo del síndrome de Burnout y las Consecuencias del Burnout.

5. Acoso laboral o mobbing:

Se explican los tipos de acoso así como cada una de las Fases del mobbing.

6. Otros riesgos psicosociales:

Aquí se incluyen otro tipo de riesgos como Adicción al trabajo, El acoso sexual y la Violencia en el trabajo.

Finalmente en el capítulo e incluye el subtema: Evaluación de riesgos psicosociales a través del test Fpsico. Explicando los tipos de perfiles evaluados en el test Fpsico y describiendo los factores psicosociales evaluados.

En el capítulo cuatro se realiza la interpretación de resultados obtenidos.

En el perfil valorativo del Grupo Administrativo se puede analizar cada factor de la siguiente manera:

- Carga mental: al presentar valores intermedios del 35% y nocivos de 55%, se debe tener en cuenta que requieren acción inmediata.
- Autonomía temporal: en el nivel de riesgo satisfactorio existe una media de 42.5% y a nivel intermedio un 45%, al tener valores similares, se puede actuar pero no de forma inmediata.
- Carga de trabajo: al presentar un valor de 90% en el nivel satisfactorio, no se requiere medidas correctivas.
- Supervisión/ Participación: se presenta una media de 57.5% en el nivel satisfactorio y una media de 32% en el nivel intermedio para lo cual no se requiere acciones correctivas inmediatas.
- Definición de rol: en el nivel de riesgo satisfactorio existe una media de 80% y a nivel intermedio un 20%, bajo lo cual se concluye que se encuentra en rangos aceptables.
- Interés por el trabajador: se presenta una media de 55% en el nivel satisfactorio y una media de 40% en el nivel intermedio para lo cual se debe tener en cuenta pero no se requieren acciones correctivas inmediatas.
- Relaciones personales: se presenta una media de 87.5% en el nivel satisfactorio y una media de 12.5% en el nivel intermedio, bajo lo cual se concluye que se encuentra en rangos aceptables.

En el perfil valorativo del Grupo de Optómetras se puede analizar cada factor de la siguiente manera:

- Carga mental: al presentar valores intermedios del 70% satisfactorio de 20%, se debe tener en cuenta que la media del nivel intermedio es alta y se van a requerir acciones correctivas pero no de forma inmediata.
- Autonomía temporal: en el nivel de riesgo satisfactorio existe una media de 36.67% y a nivel intermedio un 46.67%, se puede actuar pero no de forma inmediata.
- Carga de trabajo: al presentar un valor de 90% en el nivel satisfactorio, no se requiere medidas correctivas.
- Supervisión/ Participación: se presenta una media de 50% en el nivel satisfactorio y una media de 46.67% en el nivel intermedio, bajo lo cual no se requiere acciones correctivas inmediatas.
- Definición de rol: en el nivel de riesgo satisfactorio existe una media de 83.33% bajo lo cual se concluye que se encuentra en rangos aceptables.
- Interés por el trabajador: se presenta una media de 80% en el nivel satisfactorio bajo lo cual se concluye que se encuentra en rangos aceptables.
- Relaciones personales: se presenta una media de 100% bajo lo cual se concluye que se encuentra en rangos aceptables.

En el perfil valorativo del Grupo de Asesores Comerciales se puede analizar cada factor de la siguiente manera:

- Carga mental: al presentar valores intermedios del 70.37% satisfactorio de 22.22%, se debe tener en cuenta que la media del nivel intermedio es alta y se van a requerir acciones correctivas pero no de forma inmediata.

- Autonomía temporal: en el nivel de riesgo satisfactorio existe una media de 38.87% y a nivel intermedio un 37.04%, se puede actuar pero no de forma inmediata.
- Carga de trabajo: al presentar un valor de 92.59% en el nivel satisfactorio, no se requiere medidas correctivas.
- Supervisión/ Participación: se presenta una media de 50% en el nivel satisfactorio y una media de 46.30% en el nivel intermedio bajo lo cual no se requiere acciones correctivas inmediatas.
- Definición de rol: en el nivel de riesgo satisfactorio existe una media de 96.30% bajo lo cual se concluye que se encuentra en rangos aceptables.
- Interés por el trabajador: se presenta una media de 68.52% en el nivel satisfactorio y una media de 25.93% bajo lo cual se concluye que se encuentra en rangos aceptables.
- Relaciones personales: se presenta una media de 94.44% bajo lo cual se concluye que se encuentra en rangos aceptables.

En el perfil valorativo de la empresa en general, se puede analizar cada factor de la siguiente manera:

- Carga mental: al presentar una media en nivel intermedio de 58.87% y nocivo de 23.39%, se debe tener en cuenta que la media del nivel intermedio es alta y se van a requerir acciones correctivas pero no de forma inmediata.
- Autonomía temporal: en el nivel de riesgo satisfactorio existe una media de 39.52% y a nivel intermedio un 41.94%, se puede actuar pero no de forma inmediata.
- Carga de trabajo: al presentar un valor de 91.13% en el nivel satisfactorio, no se requiere medidas correctivas.

- Supervisión/ Participación: se presenta una media de 52.42% en el nivel satisfactorio y una media de 41.94% en el nivel intermedio bajo lo cual no se requiere acciones correctivas inmediatas.
- Definición de rol: en el nivel de riesgo satisfactorio existe una media de 87.90% bajo lo cual se concluye que se encuentra en rangos aceptables.
- Interés por el trabajador: se presenta una media de 66.94% en el nivel satisfactorio y una media de 27.42% bajo lo cual se concluye que se encuentra en rangos aceptables.
- Relaciones personales: se presenta una media de 93.55% bajo lo cual se concluye que se encuentra en rangos aceptables.

En el capítulo cinco se explica la propuesta para el control de los principales factores de riesgo psicosocial, evaluados a través del test Fpsico, a los que están expuestos los trabajadores del área administrativa y operativa de óptica los andes en quito.

Las medidas pueden incluir:

- Actuaciones de gestión y comunicación: aclarar los objetivos de la empresa y el papel de cada trabajador; asegurar una buena adecuación entre el nivel de responsabilidad y de control sobre el trabajo, mejorar organización, procesos, condiciones y entorno de trabajo,
- Formar a la dirección y a los trabajadores con el fin de llamar la atención acerca de los riesgos psicosociales y su comprensión, sus posibles causas y la manera de hacerles frente y/o de adaptarse al cambio.
- La información y la consulta y/o participación de los trabajadores y/o sus representantes.

Y la propuesta se divide en tres aspectos:

1. Propuestas a nivel de la organización:

Incluyendo aspectos como Estilo de liderazgo, Formar en la dirección y gestión de recursos humanos, Fomentar el apoyo social, Modificar la organización del trabajo, Mejorar el ambiente de trabajo, Modificar el espacio de trabajo, Racionalizar el tiempo de trabajo, Suministrar información, Evitar conflictos y ambigüedad de rol, Mejorar el interés por el trabajador y las compensaciones, Fomentar el desarrollo profesional de los trabajadores, Favorecer la resolución de conflictos, Capacidad de decisión y autonomía y Favorecer la participación de los trabajadores.

2. Propuestas a nivel social:

Se incluyen los siguientes ítems: Escuchar de forma activa, Dar reconocimiento o retroalimentación, Ponerse en el lugar del trabajador (empatía), Repetición y Estímulo de la confianza mutua.

3. Propuestas a nivel individual: se abordan temas como:

Técnicas Generales

- a. Desarrollo del estado físico
- b. Dieta adecuada

Técnicas cognitivas

- a. Reorganización cognitiva
- b. Modificación de pensamientos automáticos y de pensamientos deformados
- c. Desensibilización sistemática
- d. Inoculación de estrés
- e. Detención del pensamiento

Técnicas fisiológicas

- a. Técnicas de relajación física
- b. Técnicas de control de respiración

c. Técnicas de relajación mental (meditación)

Técnicas conductuales

- a. Entrenamiento asertivo
- b. Entrenamiento en habilidades sociales
- c. Técnica en solución de problemas
- d. Técnicas de autocontrol

El capítulo seis aborda las Conclusiones y recomendaciones finales. Entre las conclusiones se pueden incluir:

- Los resultados obtenidos corresponden a la percepción que cada trabajador posee sobre los factores evaluados, existe la posibilidad de que se acerquen a la realidad de la empresa; sin embargo, ha que recalcar que los altos mandos deben reconocer las fortalezas y debilidades de la organización con el objetivo de asimilar los resultados de la investigación y definir los métodos de prevención en materia.
- De acuerdo a la evaluación de los factores de riesgo psicosocial de la empresa, se observa entre los grupos evaluados, que los factores de carga de trabajo, definición de rol y relaciones personales se encuentran con valores elevados de la media en el nivel satisfactorio; esto quiere decir que dentro de la organización se encuentra designado de forma ideal la cantidad de trabajo y las funciones de cada persona; de igual manera los trabajadores manifiestan que sus relaciones entre compañeros no tienen ninguna dificultad.
- Mientras que en el factor de carga mental, el personal administrativo presenta el valor de media más alto en el nivel nocivo superando el 50%, mientras que los el grupo de Optómetras y Asesores Comerciales presentan una media del 70% aproximadamente en el nivel intermedio; esto quiere decir que en orden de prioridades, este factor requiere acción inmediata debido a que los trabajadores podrían presentar fatiga mental por el esfuerzo intelectual que exigen sus actividades. Todas las acciones preventivas

que se encuentren en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional deberían ir encaminadas a disminuir estos valores.

- Los factores de autonomía temporal y supervisión/ participación, dentro de los tres grupos evaluados, presentan valores aproximados en la media por encima del 30% en el nivel intermedio y satisfactorio; si bien, no se requieren acciones inmediatas, es necesario tenerlos en cuenta dentro de las acciones que realice la organización en materia de prevención de riesgos psicosociales para evitar que se incrementen en el nivel nocivo.
- El factor de interés por el trabajador en el grupo de administrativos se encuentra con un valor en la media del 40% en el nivel intermedio; cabe recalcar que en los grupos de Optómetras y Asesores comerciales los valores de la media superan el 60% en el nivel satisfactorio. Al no requerir acciones correctivas inmediatas, se sugiere realizar una investigación adicional en el grupo administrativo, indagando las causas y creando un sistema de mejoramiento.
- La propuesta para el control de los principales factores de riesgo psicosocial se elaboró tomando en cuenta los resultados de la evaluación a través del test FPSICO y se enfocó hacia el factor de carga mental.

Dentro de las recomendaciones se incluyen:

- Tomar en cuenta la propuesta como una de las formas para actuar dentro de la organización en materia de prevención de riesgos psicosociales. A través de ella será posible planificar actividades que se encajen en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud de la organización.
- Posteriormente a haber realizado acciones preventivas, se sugiere evaluar si la propuesta tuvo efecto dentro de la organización; de esta manera será posible replantear las medidas y encaminarlas hacia los objetivos de la empresa en materia de seguridad y

salud. Para poder evaluar se deben analizar los índices de accidentalidad, ausentismo y rotación.

- Recibir asesoría de psicóloga clínica o trabajadora social para las actividades preventivas y realizar este estudio al menos una vez cada dos años.
- Mantener el compromiso gerencial que se ha observado hasta la fecha; este es uno de los factores más importantes para que los resultados del cambio sean percibidos por todos los trabajadores dentro de la organización.