

UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK
FACULTAD DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

PLAN DE TITULACION:

“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.”

Realizado por:

LADY JOHANA MORALES SOLANO

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

QUITO, ABRIL DE 2012

DECLARACIÓN JURAMENTADA

Yo, Lady Johana Morales Solano, declaro bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido previamente presentada para ningún grado o calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

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

.....

Lady Johana Morales Solano

DECLARATORIA

El presente trabajo de investigación de fin de carrera, titulado
**“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.”**

Realizado por el alumno

LADY JOHANA MORALES SOLANO

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

ha sido dirigido por el profesor

Ing. PABLO SUASNAVAS

Quien considera que constituye un trabajo original de su autor.

.....

Ing. PABLO SUASNAVAS

Director

Los profesores informantes

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

.....

DANIEL YANDÚN

.....

DAVID TRUJILLO

Quito, Abril de 2012

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar a Dios por haberme guiado por el camino correcto hasta ahora; en segundo lugar a mi esposo por todo su amor y apoyo incondicional; a mi madre por los valores inculcados en mi educación que me llevaron a donde estoy ahora y al resto de mi familia que en medio de la distancia me dieron fuerza y apoyo incondicional.

A los altos mandos de la empresa en la cual trabajé por seis años por haber permitido mi crecimiento personal y profesional. Y finalmente a mi director de tesis quién me ayudó en todo momento, Msc. Pablo Suasnavas.

RESUMEN

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.

SUMMARY

This thesis is developed in the company "Optica los Andes", the company is engaged in the provision of Optometry and Ophthalmology for eye health, along with the marketing of optical products nationwide. They have sought that staff are trained in each area in order to maintain high standards of quality services and products.

The main problem the company is that there is now a widespread lack of motivation among workers from different areas of the company, personnel from various departments is gradually deserting, undermining the stability of the company. Although the contributors argue various reasons for leaving the company, most of these do not correspond to the real reasons why they came to this decision, creating uncertainty and difficulties in management to identify problems and propose solutions.

To mitigate the problem setting a goal of this thesis, developing a proposal for the control of the major psychosocial risk factors assessed through the test FPSICO to which workers are exposed in the administrative and operational in the Andes Optics Quito. This research is a pioneering study in the area where the company is focused, as there are no published records of studies at this level, and to have the support and collaboration for implementation, the study aims to open another door the professional focused on the field of occupational health and safety.

In conducting the research will benefit all sectors involved in it, the company will make an analysis of your current work situation and tools to correct problems get a foothold in the turnover rate and prevent possible problems with the staff. Workers in turn gradually find more guarantees, security and stability in their work, making conscientiously fulfill their duties and welcome, so that finally the clients are benefiting from a comprehensive service quality with the company fidelizándose that continue to grow.

TABLA DE CONTENIDO

CAPÍTULO I.....	1
1. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1 ANTECEDENTES.....	1
1.2 PROBLEMA QUE PRETENDE ABORDAR.....	2
1.3 JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO.....	2
1.4 OBJETIVOS.....	3
1.5 HIPÓTESIS.....	3
CAPÍTULO II.....	4
2. METODOLOGÍA	4
2.1 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	4
2.2 TIPO DE ESTUDIO Y DE DISEÑO.....	5
2.3 MATERIAL	5
CAPITULO III.....	7
3. DEFINICIÓN Y GENERALIDADES DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL Y SU PROCESO DE EVALUACIÓN A TRAVÉS DEL TEST FPSICO.....	7
3.1. CONCEPTO DE RIESGO PSICOSOCIAL	7
3.2. CLASIFICACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL.	7
3.2.1. Factores relativos al ambiente físico o material de trabajo.	8
3.2.1.1. El diseño del entorno.....	8
3.2.1.1.1. Características físicas de la zona de trabajo inmediata	9
3.2.1.1.2. Características ambientales de la zona de trabajo	10
3.2.1.1.3. Organización general de los edificios e instalaciones	12
3.2.2. Factores relativos a la organización.	13
3.2.2.1. Desarrollo de la carrera profesional	13
3.2.2.2. Claridad de rol.....	15
3.2.2.3. Los estilos de mando y dirección	16
3.2.2.4. Comunicación y relaciones interpersonales, con los compañeros y con terceros o “personas externas”	17
3.2.3. Factores relacionados con el contenido de las tareas.	18

3.2.3.1. La carga de trabajo	18
3.2.3.2. El margen de autonomía o control del trabajador	19
3.2.3.3. El ritmo del trabajo.....	21
3.2.3.4. Monotonía/Repetitividad.....	22
3.2.3.5. Jornada de trabajo.....	23
3.2.4. Factores individuales y sociales.	26
3.2.4.1. Patrones de comportamiento de los tipos A y B	27
3.2.4.2. Resistencia.....	28
3.2.4.3. Autoestima	30
3.2.4.4. Locus de control	30
3.2.4.5. Estilos de afrontamiento.....	32
3.2.4.6. Apoyo social.....	35
3.2.4.7. Género, estrés en el trabajo y enfermedad	37
3.2.4.8. La dimensión social: el entorno relacional externo.....	38
3.3. Consecuencias de factores de riesgo psicosociales.	39
3.3.1. Consecuencias en la salud física.	41
3.3.1.1. Reacciones inmunitarias.....	41
3.3.1.2. Enfermedades cardiovasculares	43
3.3.1.3. Problemas gastrointestinales	44
3.3.1.4. Cáncer.....	46
3.3.1.5. Trastornos musculo-esqueléticos	47
3.3.2. Consecuencias de comportamiento.	48
3.3.2.1. Tabaquismo	48
3.3.2.2. Abuso de las drogas y del alcohol.....	49
3.3.2.3. Consumo de cafeína	50
3.3.2.4. Trastornos del sueño.....	51
3.3.3. Estrés laboral.	52
3.3.3.1. El modelo de demandas-control	53
3.3.4. Síndrome de Burnout.	54
3.3.4.1. Proceso evolutivo del síndrome de burnout	56
3.3.4.1.1. Proceso evolutivo según Leiter y Maslach	56

3.3.4.1.2. Proceso evolutivo según Leiter	57
3.3.4.1.3. Proceso evolutivo según Lee y Ashfoth.....	58
3.3.4.1.4. Proceso evolutivo según Gil-Monte, Peiró y Valcarcel	58
3.3.4.2. Consecuencias del burnout.....	59
3.3.4.2.1. Consecuencias para el trabajador	59
3.3.4.2.2. Consecuencias para la organización.....	61
3.3.5. Acoso laboral o mobbing	61
3.3.5.1. Acoso laboral ascendente	66
3.3.5.2. Acoso laboral descendente	67
3.3.5.3. Acoso laboral horizontal	68
3.3.5.4. Fases del mobbing.....	68
3.3.5.4.1. Fase de conflicto	68
3.3.5.4.2. Fase de estigmatización o mobbing	69
3.3.5.4.3. Fase de intervención de la organización	69
3.3.5.4.4. Fase de expulsión o marginación	70
3.3.6. Otros riesgos psicosociales	70
3.3.6.1. Adicción al trabajo	70
3.3.6.2. El acoso sexual	74
3.3.6.3. Violencia en el trabajo.....	75
3.4. EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES A TRAVÉS DEL TEST FPSICO	78
3.4.1. Tipos de perfiles evaluados en el test FPSICO	79
3.4.1.1. Perfil Valorativo	79
3.4.1.2. Perfil Descriptivo	80
3.4.2. Descripción de los factores psicosociales evaluados	80
3.4.2.1. Carga mental	80
3.4.2.2. Autonomía temporal.....	81
3.4.2.3. Contenido del trabajo	81
3.4.2.4. Supervisión-participación.....	82
3.4.2.5. Definición de rol.....	82
3.4.2.6. Interés por el trabajador.....	82

3.4.2.7. Relaciones personales	83
CAPITULO IV	84
4. INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS OBTENIDOS.	84
4.1. INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL GRUPO ADMINISTRATIVO	84
4.2. INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL GRUPO DE OPTÓMETRAS	86
4.3. INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL GRUPO DE ASESORES COMERCIALES.....	87
4.4. INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS A NIVEL GENERAL	89
CAPITULO V	104
5. 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.	104
5.1. INTRODUCCIÓN	104
5.2. MEDIDAS PREVENTIVAS	105
5.2.1. Propuestas a nivel de la organización	105
5.2.1.1. Estilo de liderazgo.....	105
5.2.1.2. Formar en la dirección y gestión de recursos humanos	106
5.2.1.3. Apoyo social.....	107
5.2.1.4. Mejorar el interés por el trabajador y las compensaciones	108
5.2.1.5. Fomentar el desarrollo profesional de los trabajadores.....	108
5.2.1.6. Favorecer la resolución de conflictos.....	110
5.2.1.7. Capacidad de decisión y autonomía.	111
5.2.1.8. Evitar conflictos y ambigüedad de rol.	112
5.2.1.9. Modificar la organización del trabajo	112
5.2.1.10. Mejorar el ambiente de trabajo.....	114
5.2.1.11. Modificar el espacio de trabajo	114
5.2.1.12. Racionalizar el tiempo de trabajo.....	115
5.2.1.13. Suministrar información	116
5.2.1.14. Regulación del flujo de información.....	117

5.2.1.15. Favorecer la participación de los trabajadores	117
5.2.2. Propuestas a nivel social	118
5.2.2.1. Escuchar de forma activa	119
5.2.2.2. Dar reconocimiento o retroalimentación	119
5.2.2.3. Ponerse en el lugar del trabajador (empatía)	120
5.2.2.4. Repetición.....	120
5.2.2.5. Estímulo de la confianza mutua	121
5.2.3. Propuestas a nivel individual	121
5.2.3.1. Técnicas Generales.....	122
5.2.3.2. Técnicas cognitivas	124
5.2.3.3. Técnicas fisiológicas	127
5.2.3.4. Técnicas conductuales.....	130
CAPITULO VI: Conclusiones y recomendaciones finales.	134
5.1. CONCLUSIONES.	134
5.2. RECOMENDACIONES.	136
BIBLIOGRAFÍA.	137

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA N°1: Proceso evolutivo del síndrome de burnout.....	56
FIGURA N°2: Proceso evolutivo según Leiter y Maslach.....	57
FIGURA N°3: Proceso evolutivo según Leiter.....	58
FIGURA N°4: Proceso evolutivo según Lee y Ashfoth.....	58
FIGURA N°5: Proceso evolutivo según Gil-Monte, Peiró y Valcarcel.....	59
FIGURA N°6: Perfil Valorativo del grupo de Administrativos.....	84
FIGURA N°7: Perfil Valorativo del grupo de Optómetras.....	86
FIGURA N°8: Perfil Valorativo del grupo de Asesores Comerciales.....	87
FIGURA N°9: Perfil Valorativo de la empresa a nivel general.....	89