

DECLARACION JURAMENTADA

Yo Galo Enrique Chacón Castro, 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.

.....

Galo Enrique Chacón Castro

DECLARATORIA

El presente trabajo de investigación de fin de carrera, titulado
**“Diagnóstico de los factores de riesgo psicosocial del Personal de Operaciones de la
empresa EDC Ecuador Ltd.: Propuesta de mejoramiento del manejo del Recurso
Humano”**.

Realizado por el alumno

GALO ENRIQUE CHACON CASTRO

como requisito para la obtención del título de

MAGISTER EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

ha sido dirigido por el profesor

Dr. ALVARO PERALTA BELTRAN, MSc.

quien considera que constituye un trabajo original de su autor.

.....
Dr. ALVARO PERALTA BELTRAN

Director

Los profesores informantes

Ing. HENRY MARIÑO MSc, y

PABLO SUASNAVAS MSc

después de revisar el trabajo escrito presentado,

lo han calificado como apto para su defensa oral ante el tribunal examinador.

.....
Ing. HENRY MARIÑO MSc

.....
PABLO SUASNAVAS MSc

Quito, noviembre 2011

AGRADECIMIENTO

A Ana Paula y José Miguel, mis eternos amores por todo el tiempo que tuvieron que permanecer sin mi presencia pero apoyándome incondicionalmente en la búsqueda de un nuevo sueño profesional, gracias a ustedes que hacen de mi lo que soy.

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo pretende diagnosticar los factores de riesgo psicosocial del personal de operaciones de la empresa EDC Ecuador Ltd. mediante el uso de la metodología que propone el Test ISTAS 21 y demostrar que los riesgos del personal de operaciones son diferentes dependiendo de las dependencias en las cuales trabaja dicho personal.

Mediante los resultados obtenidos se presenta una propuesta de mejoramiento del manejo del recurso humano proponiendo medidas que permitan mitigar y disminuir los riesgos psicosociales a los cuales se encuentran expuestos los empleados.

SUMMARY

This work's intention is to diagnose the psychosocial risk factors of operational staff of the company EDC Ecuador Ltd. using the methodology proposed by the Test ISTAS 21 and demonstrate that the risks of operating personnel are different depending on the units which such personnel works for.

Using the results obtained, a proposal is presented to improve human resource management by proposing measures to mitigate and reduce psychosocial hazards to which employees are exposed.

INDICE

CAPITULO 1: RESUMEN DEL PLAN DE TESIS

1.1 Antecedentes y definición del problema	1
1.2 Objetivos del Estudio	5
1.2.1. Objetivo General	5
1.2.2 Objetivos Específicos	5
1.3 Justificación del Trabajo	5
1.4 Marco Teórico	7
1.4.1 Administración de Recursos Humanos (procesos)	7
1.4.2 Salud Ocupacional, Seguridad e Higiene Industrial	8
1.4.3 Aspectos Psicosociales	10
1.5 Marco Conceptual	10
1.6 Hipótesis	12
1.7 Diseño Metodológico	12

CAPITULO 2: INTRODUCCION GENERAL

2.1 Marco Legal	15
2.1.1 Normativa Internacional	15
2.1.1.1 Ley 1010 del 2006	15
2.1.1.2 Resolución Número 002646 de 2008	21
2.1.2 Legislación Nacional	27
2.1.2.1 Constitución de la República del Ecuador	27
2.1.2.2 Ley de Seguridad Social	27
2.1.2.3 Código del Trabajo	27
2.1.2.4 Reglamento Orgánico Funcional del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social	28
2.1.2.5 Reglamento para el Sistema de Auditoria de Riesgos del Trabajo "SART"	28
2.2 Administración por procesos	31
2.2.1 Enfoque Sistémico	32

2.2.2 Gestión de la Calidad	33
2.2.3 Impacto del Manejo del Recurso Humano	35
2.3 Salud Ocupacional	36
2.3.1 Administración de los Recursos Humanos	37
2.3.2 Designación de puestos de trabajo	38
2.3.3 Seguridad Laboral	39
2.4 Factores Psicosociales	40
2.4.1 Exigencias Psicológicas del Trabajo	40
2.4.1.1 Exigencias Psicológicas Cuantitativas	41
2.4.1.2 Exigencias de esconder emociones	41
2.4.1.3 Exigencias psicológicas emocionales	41
2.4.1.4 Exigencias psicológicas cognitivas	41
2.4.2 Doble Presencia	42
2.4.3 Control sobre el trabajo	42
2.4.3.1 Influencia	42
2.4.3.2 Posibilidades de desarrollo	43
2.4.3.3 Control sobre los tiempos a disposición	43
2.4.3.4 Sentido del trabajo	43
2.4.3.5 Compromiso	43
2.4.4 Apoyo social y calidad de liderazgo	43

CAPITULO 3: EMPRESA EDC ECUADOR LTD.

3.1 Generalidades	46
3.2 Plataforma	47
3.3 Base Logística	49
3.4 Planta de Gas	50
3.5 Planta de Generación Eléctrica	52
3.6 Procesos de Generación	53
3.7 Recurso Humano	54

CAPITULO 4: PERFIL DE RIESGOS PSICOSOCIALES

4.1 Impacto de los riesgos psicosociales en las actividades productivas de la empresa	55
4.2 Aplicación del ISTAS 21	56
4.2.1 Condiciones de trabajo	57
4.2.2 Perfil del riesgo	63
4.2.3 Resultados obtenidos	65
4.2.3.1 Exigencias psicológicas cognitivas	65
4.2.3.2 Previsibilidad	69
4.2.3.3 Inseguridad sobre el futuro	72
4.2.3.4 Control de los tiempos a disposición	76
4.2.3.5 Influencia	79
4.2.3.6 Posibilidad de relación social	82
4.2.3.7 Doble presencia	85
4.2.3.8 Apoyo social de los compañeros	89
4.2.3.9 Apoyo social de los superiores	92
4.2.3.10 Estima	95
4.2.3.11 Calidad de liderazgo	98
4.2.3.12 Claridad de rol	101
4.2.3.13 Exigencias psicológicas emocionales	104
4.2.3.14 Conflicto de rol	107
4.2.3.15 Sentimiento de grupo	111
4.2.3.16 Sentido del trabajo	114
4.2.3.17 Compromiso	117
4.2.3.18 Esconder emociones	120
4.2.3.19 Posibilidades de desarrollo	123
4.2.3.20 Exigencias psicológicas cuantitativas	127

CAPITULO 5: PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DEL MANEJO DEL RECURSO HUMANO

5.1 Acciones correctivas	130
5.1.1 Empresa	130
5.1.1.1 Revisión de funciones	130
5.1.1.2 Carga horaria	131
5.1.1.3 Evaluación del desempeño	132
5.1.1.4 Establecimiento de objetivos anuales	133
5.1.1.5 Establecimiento de líneas claras de autoridad	133
5.1.1.6 Formación continua	133
5.1.1.7 Motivación y reconocimiento del esfuerzo	134
5.1.1.8 Valoración de cargos	135
5.1.1.9 Plan de carrera	136
5.1.1.10 Responsabilidades compartidas e individualizadas	136
5.1.1.11 Administración de recursos humanos por competencias	137
5.1.1.12 Match entre persona vs. Cargo	138
5.1.1.13 Revisión de la carga física y mental, regular las demandas de carga del trabajo	138
5.1.2 Personal	139
5.1.2.1 Apoyo psicológico	139
5.1.2.2 Patrones de alimentación	139
5.1.2.3 Patrones de descanso	140
5.1.2.4 Hábitos de sueño	140
5.1.2.5 Actividades personales	140
5.1.3 Familiar	141
5.1.3.1 Apoyo familiar	141
5.2 Acciones preventivas	141
5.2.1 Empresa	141
5.2.1.1 Exámenes médicos	141
5.2.1.2 Estudio de clima laboral	142
5.2.1.3 Estudio de cultura organizacional	142

5.2.1.4 Estudio de características individuales	143
5.2.1.5 Estadísticas de accidentes y enfermedades profesionales	143
5.2.1.6 Medidas ergonómicas	143
5.2.2 Personal	144
5.2.2.1 Estudio de motivación	144
5.2.3 Familiar	144
5.2.3.1 Apoyo familiar	144
5.3 Propuesta de mejoramiento	145
5.3.1 Empresa	145
5.3.1.1 Capacitación	145
5.3.1.2 Revisión de condiciones	145
5.3.1.3 Coaching	145
5.3.1.4 Actualización de útiles y equipos de trabajo	146
5.3.1.5 Reinducción	146
5.3.1.6 Control de tiempos	147
5.3.1.7 Posibilidad de negociar la cantidad de trabajo asignado	147
5.3.1.8 Comunicación	147
5.3.2 Personal	148
5.3.2.1 Capacitación en manejo del estrés	148
5.3.3 Familiar	148
5.3.3.1 Apoyo familiar	148
5.4 Medidas de seguimiento de planes post análisis	148

CAPITULO 6: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones	149
6.2 Recomendaciones	151
Bibliografía	152